



Journal of University Studies for inclusive Research

Vol.1, Issue 3 (2018), 146-160

USRIJ Pvt. Ltd.

العوامل المؤثرة في المحفزات و الرضا عن العمل لدى الموظفين في قطاع الضيافة

إعداد الباحث / علي محمد الجندي

Email: aljandoil@outlook.com

ملخص

لطالما شكلت المحفزات و الرضا عن العمل لدى الموظفين موضوعاً حساساً للنقاش من بين عديد الصناعات الموجودة في أنحاء العالم، و التي بدورها تتضمن صناعة الضيافة و الخدمات الفندقية. بل و أكثر من ذلك، فإن إيجاد الأسباب الرئيسية الكامنة وراء تحقيق المحفزات و الرضا لدى الموظفين في قطاع الضيافة يمكن أن يلعب دوراً "مركزياً" في عملية إدارة الفنادق و تحسين كفاءتها بشكل فعال. كما يمكن أن يمارس هذا الشأن أثراً "على رضا الزبائن، فلطالما تم تقديم الحجة بأنه لكي ترضي الزبون عليك أولاً" أن تحقق المحفزات و الرضا لدى الموظفين. و من هذا المنظور، سيركز هذا البحث على تحديد و شرح العوامل المؤثرة على المحفزات و على الرضا الناتج عن العمل كنتيجة لذلك لدى الموظفين ضمن قطاع الضيافة. و زيادة" على ذلك، و بإجراء التحليل النوعي للدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع، سيقوم هذا البحث بمحاولة لتحليل كيف يمكن للموظفين عاليي التحفيز و الرضا أن يساعدوا الفنادق على تقديم خدمات استثنائية للزبائن و على زيادة ربحيتهم بشكل ناجح.

الكلمات المفتاحية: الرضا في العمل، التحفيز، الالتزام بالعمل، قطاع الضيافة، الفنادق و السياحة.

مقدمة

في أي قطاع كان من القطاعات الإنتاجية، بما في ذلك قطاع الضيافة، يلعب مستوى التحفيز و الرضا لدى الموظفين دوراً رئيسياً في تحديد نجاح أو فشل مؤسسة ما. و هذا لأنه، و بالنسبة لأي شركة كانت، يعتبر موظفي هذه الأيام من الأصول الهامة التي تساهم بشكل فعال في استمرارية و نماء الشركة. و كمثل كل الأصول بالنسبة للأعمال فإنها تتطلب رعاية و استثماراً و إدارة ملائمة من قبل الملاك، و نفس هذا الشيء ينطبق على الموظفين كذلك الأمر. لا يمكن للشركات أن تنجح أبداً إن لم يكن موظفوها راضين عن العمل و إن لم يكونوا محفزين تجاهه كي يؤديوا أعمالهم بشكل لائق (الصقري، ٢٠١٤).

و يعود السبب في ذلك إلى أن الأداء المنخفض من قبل الموظفين سيؤدي إلى خدمات رديئة للزبائن و هو الأمر الذي سينتج عنه خسارة في الأرباح و الإيرادات للشركة. و إن لم يكن الموظفون يمتلكون التحفيز الملائم للعمل، فإنهم غالباً يميلون أن يغادروا الشركة باكراً جداً مما يؤدي إلى معدل عالي من دوران العمالة بالنسبة للشركة (دانيش و أوزمان، ٢٠١٠).

و من جهة أخرى، إن كان الموظفون متحفزين و راضين و ملتزمين لأعلى حد بوظائفهم، فإنهم سيساعدون الشركة بشكل لا يستهان به في زيادة إنتاجيتها العامة. سيكون هؤلاء الموظفون أكثر قدرة على إنجاز أعمالهم و ذلك بتقديمهم لخدمات استثنائية للزبائن مما يؤدي لإيرادات و مبيعات أكبر للشركة.

لطالما كان إنماء التحفيز و الرضا في العمل بالإضافة للالتزام بالعمل من قبل الموظفين موضوعاً مهماً ناقشته العديد من الدراسات التي كتبها عديد الباحثين في الماضي. و هذا ينطبق أيضاً على صناعة قطاع الضيافة و الفنادق حول العالم حيث يواجه أصحاب الشركات و باستمرار مشكلة التحفيز لطاقتهم العمل و الحفاظ على موظفين ذوي أداء مرتفع، و يبحثون عن الطرق التي من شأنها أن تزيد من حجم الرضا في العمل (نذيري و تانوقا، ٢٠١٠).

المشاكل ضمن قطاع الضيافة

لا شك بأن قطاع السياحة و الضيافة بإمكانه أن يساعد البلدان بشكل كبير في تحسن ظروفها الاقتصادية و الرفع من معدلات التوظيف لديها. فهذه الصناعة تؤمن فرص العمل لكل نوع من الموظفين و العمال المتواجدين في سوق العمل و ذلك عن طريق توفير كل أنواع المناصب الوظيفية على كل المستويات. كما أنها تؤمن أيضا" الفرص للمواهب الشابة و أولئك الناس الذين لا يمتلكون سوى كم ضئيل من المؤهلات و ذلك بتوفيرها للمنصة التي يمكن أن يعرضوا قيمتهم الحقيقية فيها. و تبعاً لكل هذه الأسباب، يمكن أن نلاحظ كيف أن قطاع السياحة و الضيافة في أي من البلدان يمكن اعتباره شديد الأهمية في الإنقاص من معدلات الفقر و تقديم الفرص للموظفين في تحقيق نموهم و تطورهم الشخصي (توريس و كلاين، ٢٠٠٦).

و لكن و مع ذلك، يوجد أيضا" بعض المفاهيم غير المرغوبة التي تمت ملاحظتها في بعض البلدان. فعلى سبيل المثال، فقد تم اتهام إدارات عليا و مشرفين عاملين في قطاع الفنادق في مناطق مختلفة من العالم بتقديم ظروف عمل رديئة و أجور منخفضة و ساعات عمل طويلة و القليل جدا" من فرص التطور في السير المهنية لموظفيهم أو مرؤوسيههم. و تقوم حالات الاستغلال هذه بالتقليل من حجم الانجذاب الحاصل تجاه هذه الصناعة و ذلك بجعلها أقل جذبا" بالنسبة للموهوبين و العمال الشباب الذين لن يسعوا لتحقيق مهنتهم في هذا النوع من القطاعات بل في قطاعات أخرى من قبيل الصناعة أو التجارة أو تكنولوجيا المعلومات، فهذه القطاعات باتت بالفعل أكثر جذبا" للقوى الشابة الباحثة عن العمل (كوسلوفان، كوسلوفان، إلهان و بوبيروك، ٢٠١٠).

هذه الظروف السيئة لصناعة السياحة و الضيافة هي أيضا السبب وراء ارتفاع معدل دوران العمالة داخل هذه الصناعة. ويرجع ذلك إلى أنه عندما لا تلبى شروط العمل توقعات الموظفين ، فإنها تجبرهم في النهاية على البحث عن فرص عمل أخرى تكون فيها جودة العمل أكثر لياقة". يواجه العمال المهرة هذه المشكلة خاصة، و في معظم الحالات ، و نوعية العمل والظروف التي يمرون بها في صناعة الفنادق عادة ما تكون أقل من توقعاتهم (يانغ ، ٢٠١٠).

ومع ذلك ، فقد شهدت صناعة السياحة في جميع أنحاء العالم نمواً هائلاً من حيث عدد العملاء ، مما زاد من الضغط على الإدارة العليا للفنادق لتوفير مزيد من التدريب والتعليم لموظفيها ، وخاصة للمشرفين في من أجل تحسين جودة خدماتها. في العصر الحديث ،

يعتبر الموظفون المؤهلون والموظفون ذوو الكفاءات العالية من الأصول القيمة لأي صناعة. اليوم ، في العديد من البلدان ، تتوفر أيضًا فرص التعليم العالي المتعلقة بالسياحة والضيافة للأشخاص المهتمين بمتابعة حياتهم المهنية في هذا المجال. تصل هذه المؤهلات إلى مستوى الدراسات العليا ، والتي تشمل أيضا العديد من الشهادات. ومع ذلك ، لا تزال العديد من البلدان موضع انتقاد لأنها لا تفعل ما يكفي لهذه الصناعة من حيث توفير استثمارات كافية لتطوير المرافق التعليمية والتدريبية (كاراتيبي، ٢٠١٣).

المحفزات و الرضا عن العمل

ترتبط مفاهيم التحفيز والرضا الوظيفي بدرجة كبيرة مع بعضها البعض. يمكن تعريف الحافز داخل الموظفين على أنه الدافع لتحقيق شيء ما ، والذي يمكن أن يكون مكافأة ، وتحقيق هدف ، وتحقيق حاجة ، وما إلى ذلك. في حين أن الرضا الوظيفي هو الحالة التي تحدث عندما يعتبر الموظفون أنهم يكافئون بشكل كافٍ وعادل لأدائهم وجهودهم ويشعرون بالرضا عن عملهم. إن الحافز المتزايد والرضا الوظيفي الناتج عن الموظفين هو أحد المهام الهامة لإدارة الإدارة والموارد البشرية في الفندق (العبابنة ، ٢٠١٣).

هذا لأنه إذا كان الموظفون راضون عن عملهم ، فإنهم يصبحون أكثر تحفيزًا لتحسين أدائهم ، مما يؤدي بدوره إلى زيادة إنتاجية الفندق. كما تزداد معنويات الموظفين داخل مكان العمل إذا كانت إدارة الفنادق قادرة على زيادة مستوى التحفيز والرضا الوظيفي لموظفيها. وهذا يشجع الموظفين على تحقيق أهدافهم بسرعة أكبر ، وتعزيز أدائهم وزيادة ولائهم والتزامهم مع المنظمة على المدى الطويل (أيوب و رفيف ، ٢٠١١).

لسنوات عديدة ، ظل الدافع والرضا الوظيفي موضوعًا هامًا لمؤلفين مختلفين في اكتشاف تأثيره على أداء والتزام الموظفين. لقد دعمت العديد من الدراسات الأدبية الحقيقة القائلة أنه عندما يكون الموظفون متحمسون وراضون لعملهم ، فإنهم يستمتعون بعملهم ويقومون بواجباتهم بكفاءة وسرعة أكبر ، مما يساعد المنظمة في النهاية على تحقيق أهدافها.

ولذلك ، من المهم لأي عمل (بما في ذلك الفنادق) أن يكون لديه فكرة واضحة عن كل تلك العوامل التي يمكن أن تؤثر على الدافع والرضا الوظيفي الناتج عن الموظفين. ويرجع ذلك إلى أن الرضا الوظيفي قد لوحظ تأثيرًا مباشرًا على جودة عمل الموظفين (فيديريك و سكالفيك، ٢٠١٢)

بما أن الصناعات الفندقية حول العالم تعتمد على العمالة المكثفة ، فإن زيادة الحافز والرضا الوظيفي والأداء الناتج من الموظفين يمكن أن يمنح الفنادق ميزة تنافسية قوية على منافسيها. ويلاحظ أنه عندما تعمل إدارة الفندق على تحسين مهارات ونوعية عمل موظفيها ، فإنها تزيد من رضاهم الوظيفي وتحفزهم على أداء أعمالهم بكفاءة ، مما يؤدي أيضًا إلى تحسينات في خدمات العملاء التي يتم تقديمها. من قبل هؤلاء الموظفين (لو ، شيه ، و تشن ، ٢٠١٣).

في بعض الدراسات المتعلقة بإدارة الفنادق ، لوحظ أيضًا وجود علاقة إيجابية قوية بين فرص التدريب التي تقدمها الإدارة مع الدافع والرضا الوظيفي للعاملين. وقد جادل مؤلفو هذه الدراسات أنه عندما يصبح العمال أكثر كفاءة ومعرفة عن وظائفهم من خلال هذه التدريبات ، فإنه يزيد بشكل كبير مستويات رضاهم الوظيفية ، ويحفزهم على العمل الجاد ، وهذا بدوره يساعد الفنادق على تحسين أدائها. لذلك من المهم أيضًا أن تقوم إدارة الفندق بتلبية الاحتياجات التدريبية لموظفيها من أجل جعلهم أكثر حماسًا ورضا بعملهم (أوزتورك و هانسر و إيم، ٢٠١٤).

كما جادل بعض المؤلفين أنه عندما تخلق إدارة الفنادق بيئة عمل داعمة وإيجابية من خلال توفير فرص متنوعة للنمو والتطوير لموظفيها ، فإنها يمكن أن تساعد بشكل كبير في زيادة مستويات التحفيز والرضا الوظيفي للموظفين. لذا أصبح من الضروري بشكل متزايد لإدارة الفنادق أن تحسن باستمرار مهارات ومعارف وخبرات عمل موظفيها بطريقة أخرى و إلا لن يكون لديهم الدافع للبقاء في المنظمة لفترة طويلة. يمكن أن توفر الفنادق فرص التدريب هذه في شكل ورشات عمل أثناء العمل أو خارج العمل ، والتدريب عبر الإنترنت ، ودورات تدريبية تعتمد على المهارات. من خلال هذه البرامج التدريبية ، يمكن أن تكون الفنادق قادرة على جعل موظفيها يؤمنون بأنهم يقدرون عملهم ويعتبرون أن تقدمهم ونجاحهم مهم في المنظمة (فراي، ٢٠١٢).

وهناك طريقة أخرى مهمة يمكن أن تساعد الفنادق على زيادة حوافز الموظفين ورضاهم من خلال توفير الاستقلالية. ويلاحظ أنه عندما يُمنح الموظفون سيطرة كاملة على عملهم بإشراف أقل ،

يمكن أن يساعد ذلك على زيادة ثقتهم ومستوياتهم التحفيزية بدرجة كبيرة. علاوة على ذلك ، يساعد هذا أيضًا في جعل الموظفين يعتقدون أن الإدارة لديها ثقة قوية بها وعملها (لي، باك و تشان، ٢٠١٥).

يساهم هذا الأمر و من جديد بشكل إيجابي في تحسين الرضا الوظيفي للموظفين. ومع ذلك ، فإن الحاجة إلى جدولة العمل المناسبة مطلوبة من الإدارة العليا. هذا لأنه إذا كان الموظفون مثقلون بأعباء العمل الثقيلة ، فلن يكونوا قادرين على التعامل مع كل الأعمال بشكل صحيح. في الوقت نفسه ، إذا لم يُعطَ الموظفون الكثير من عبء العمل ، فعندئذ سيصبحون عاطلين عن العمل ولن يساهموا كثيرًا في تحسين أداء الفندق. علاوة على ذلك ، من المهم أيضًا للإدارة تعيين العمل المناسب للموظفين المناسبين وفقًا لمهاراتهم. هذا لأنه إذا تم تعيين الموظفين للقيام بهذه الوظائف التي لا يعرفون عنها ، فسيؤدون أداء الفندق بشكل كبير عن طريق ارتكاب الكثير من الأخطاء في وظائفهم (تونغتشايبيرايست و آريابوديفنغس، ٢٠١٦).

الالتزام بالعمل

هذا و قد لوحظ أن الدافع والرضا الناتج عند الموظفين لهما تأثير مباشر على التزامهم الوظيفي. وقد تم إجراء العديد من الأبحاث حول الالتزام الوظيفي في الماضي ضمن الدراسات التنظيمية والتجارية لإبراز أهميتها لنجاح أي نوع من الشركات. بغض النظر عن الصناعة التي تنتمي إليها منظمة ما ، هذا لأن زيادة الالتزام الوظيفي للموظفين يعتبر أحد الأولويات الأكثر أهمية للإدارة ، وهذا صحيح أيضًا في حالة قطاع الفنادق (باتريك و سونيا، ٢٠١٢).

ويرجع ذلك إلى أنه إذا كان الموظفون ملتزمون للغاية بعملهم ، فسوف يساعدون الشركة في الوصول إلى أهداف الإنتاجية والربحية من خلال تحسين الأداء. علاوة على ذلك ، فإن المنظمة قادرة أيضًا على الاحتفاظ بمواهبها العليا إذا كان الالتزام الوظيفي لهؤلاء الموظفين القيمين مرتفعًا (غونلو، أكساريلي، شاهين و بيرشين، ٢٠١٠).

و على النقيض من ذلك، إذا كان الالتزام الوظيفي للموظفين منخفضاً ، فيلاحظ عندها أن هؤلاء الموظفين يخفضون من أداء المنظمة وينسحبون من وظائفهم بشكل أسرع. في العديد من الدراسات السابقة المتعلقة بالسلوك التنظيمي ، لوحظ وجود علاقة سلبية بين دوران الموظفين والالتزام الوظيفي. هذا يعني أنه عندما لا يلتزم الموظفون بوظائفهم ، سيكونون أكثر ميلاً للانسحاب من المنظمة والبحث عن فرص عمل أخرى (بولوت و كولها، ٢٠١٠).

بل و أكثر من ذلك، فقد لوحظ أيضاً" انخفاض الالتزام الوظيفي لزيادة السلوكيات المختلفة الأخرى مثل زيادة معدل التغيب وانخفاض في الأداء الوظيفي للموظفين. ومرة أخرى ، من المهم أيضاً أن تقوم إدارة الفنادق حول العالم باتخاذ كل الإجراءات اللازمة لزيادة الحوافز والرضا والالتزام الوظيفي الناتج عن موظفيها من أجل زيادة جهودهم في العمل إذا أراد هؤلاء الفنادق زيادة فرصهم في النجاح في هذه الصناعة (باتيارا و وانغ، ٢٠١٦).

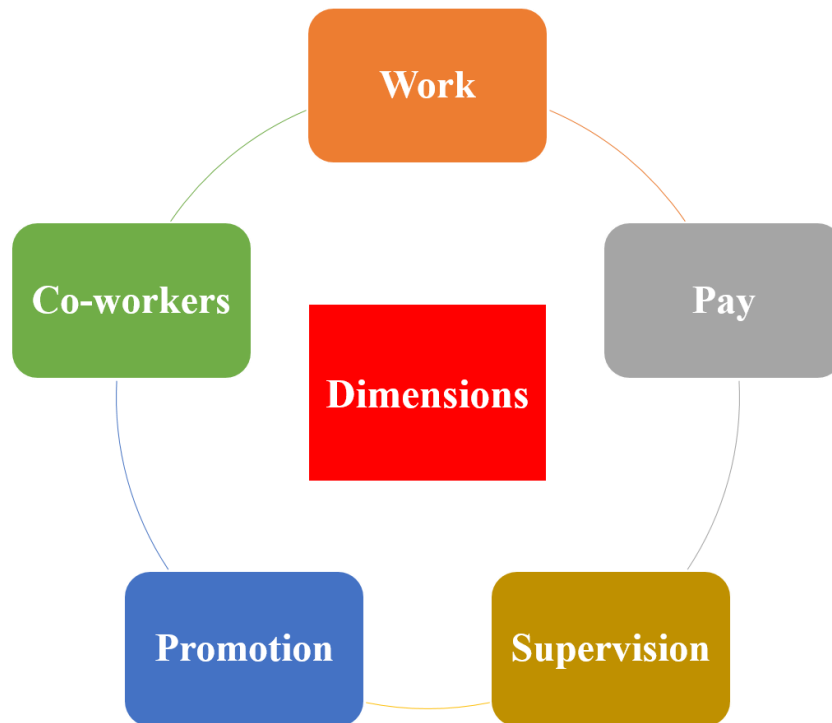
أبعاد المحفزات و الرضا عن العمل

يقترح تساي (٢٠١١) أن هناك جوانب مختلفة للوظيفة التي قد تختلف فيها مستويات التحفيز والرضا ، وكذلك مواقف الموظفين. لذلك من الضروري تحديد هذه الجوانب أو أبعاد المهمة مع وصف مدى رضا الموظفين وتحفيزهم. بينما نجد إقراراً " لعبد الله وجيبارني وميلاهي (٢٠١١) أن هنالك خمسة أبعاد جوهرية تم الاتفاق عليها بأنها و بشكل عام ذات تأثير على الدافع ومستوى رضا الناتج في أي صناعة. تشمل هذه الأبعاد التالي:

- (أ) العمل بحد ذاته: يصف هذا البعد مدى متعة العمل أو اهتمامه وما إذا كانت الوظيفة توفر أي فرص تعلم أو نمو للموظف.
- (ب) الأجور: يمثل هذا المبلغ من الراتب الذي يتم دفعه للموظفين وما هي تصورات الموظفين فيما يتعلق بحقوق الملكية وطرق الدفع المستخدمة لتوزيع الرواتب بين الموظفين.
- (ج) الفرص الترويجية: يتعلق هذا البعد بالفرص المتاحة للنمو والتقدم الوظيفي التي توفرها المنظمة للموظفين.

(د) الإشراف: يمثل هذا البعد المهارات الإدارية والفنية للمشرفين ودرجة اعتبار هؤلاء المشرفين اهتمام ورفاهية موظفيهم.

(هـ) زملاء العمل: ما هو عدد العاملين المساعدين الودودين والمختصين تقنياً داخل المنظمة.



الشكل ١: أبعاد المحفزات و الرضا في العمل

المصدر: عبدالله، جيوراني و ميلاهي (٢٠١١)

أما الأبعاد الأخرى للتحفيز والرضا الوظيفي فتشتمل على سياسات الشركة ، والفوائد الإضافية ، والأمن الوظيفي ، وما إلى ذلك. وبالرغم من كل ذلك ، فإن هذه الأبعاد الخمسة المذكورة أعلاه تعتبر أكثر أهمية في التحقيق في مستويات الرضا والتوجهات الوظيفية للموظفين في مختلف الصناعات. والتي تشمل أيضاً الفنادق والسياحة (عزيري، ٢٠١١).

رضا الزبائن

وفقاً لبوستامام ، تينج و عبد الله (٢٠١٤) ، تم تعريف رضا العملاء على أنه مقدار توقعات العملاء فيما يتعلق بجودة المنتج أو الخدمات التي تلبي تقييمات ما بعد الشراء بعد استخدام هذا المنتج أو الخدمة. فإن كانت تجربة المنتج أو الخدمة تلبي توقعات العملاء بشكل كبير أو كبير ، عندئذ يرتفع مستوى رضا العملاء بشكل كبير. ومع ذلك ، إذا كان المنتج أو الخدمة لا تفي بتوقعات العميل ، فإن العملاء يشعرون بخيبة أمل كبيرة وغير راضيين. في أي صناعة ، يكون العملاء هم السبب الوحيد لوجود المؤسسات. هذا ينطبق بشكل خاص على صناعات الخدمات مثل الفنادق والسياحة. ويرجع ذلك إلى أنه في حالة فشل أحد الفنادق في توفير القيمة مقابل المال في خدماته ، فلن يزور العملاء هذا الفندق مرة أخرى أو حتى يتجنبوا التوصية بهذا الفندق لأصدقائهم وأفراد أسرهم (كيم و جو غاراتنام، ٢٠١٠).

وفي المقابل ، إذا نجحت الفنادق في تقديم خدمات استثنائية وعالية الجودة لعملائها ، فإنها ستجعل العملاء سعداء للغاية ومرتاحين جداً" في هذه الفنادق. كما سيثجع هذا العميل على زيارة هذا الفندق مرة أخرى أو حتى تطوير الولاء مع هذا الفندق. وعلاوة على ذلك ، إذا كان العملاء راضون للغاية ، فيمكنهم أيضاً العمل كسفير للعلامات التجارية للفنادق من خلال مساعدتهم على خلق كلمة إيجابية عن خدماتهم (بوترا ، تشو ، وليو ، ٢٠١٧).

و يعود السبب في ذلك إلى أنه عندما يسعد العملاء كثيراً بالخبرة التي يمتلكونها من فندق معين ، سيكونون أكثر عرضة للتوصية بهذا الفندق لأشخاص آخرين ، مثل أصدقائهم وأفراد عائلاتهم. وهذا يمكن أن يساعد كثيراً الفنادق على إنشاء صورة إيجابية للعلامة التجارية فيما يتعلق بخدماتها إلى حد كبير ، لأن أي مراجعة يتم تقديمها من قبل العميل نفسه تعتبر أكثر أصالة وحقيقية من قبل الأشخاص ومن المرجح أن يردوا على هذه التعليقات الإيجابية. من خلال تجربة الخدمات نفسها. إن المزيد من العملاء يعني المزيد من الأعمال ، لذلك يجعل من الضروري مرة أخرى أن تقدم الفنادق خدمات عالية الجودة لعملائها (غروبيلنا، سيدروكفيتش و توكارز-كوت، ٢٠١٦).

ومع ذلك ، من أجل توفير خدمة عملاء استثنائية ، يصبح دور الموظفين المؤهلين وذوي الدوافع كبيراً هاماً بالنسبة للفنادق. سواء كان خادماً أو بواباً أو مالِكاً للحجز أو نادلاً أو نادلة أو مضيفاً للكازينو أو موظفاً في الفندق أو مديراً للمنزل أو رئيساً تنفيذياً أو مشرفاً على خدمات الضيوف ، فإن الرضا الوظيفي والتزام هؤلاء الموظفين يصبح مهمًا للغاية في تحديد جودة الخدمة التي تقدمها يوفر الفندق لضييفه. هذا لأنه إذا لم يكن هؤلاء الموظفون مؤهلين ، أو مدربين بشكل جيد ، أو يتبسطوا عملهم ، أو غير راضين عن المشرفين ، أو غير راضين عن رواتبهم أو ينفرون من الإدارة العليا ، فإن ذلك سيؤدي بشكل كبير أدائهم ، الأمر الذي سيؤدي بدوره إلى تفويض الجودة. من عملهم أو خدماتهم التي يقدمونها للعملاء (تشانغ و تشنغ و تساي، ٢٠١٤).

و إن لم يكن العاملون في الفندق متحمسون ، راضون وملتزمون بوظائفهم ، بسبب من هذه الأسباب ، يكونون أكثر عرضة لارتكاب الأخطاء في العمل. إذا لم يتم التعامل مع هذه السلوكيات المختلفة من الموظفين بشكل مناسب ، فإنه يؤدي مباشرة إلى زيادة عدد شكاوى العملاء مما يؤدي في النهاية إلى انخفاض فرص العملاء لإعادة زيارة الفندق. هذا مرة أخرى يجعل العميل يتحدث بشكل سلبي عن الفندق في مراجعاتهم ، والتي يمكن أن تشوه سمعة وصور الفندق على الفور (سيتاين، ٢٠١٢).

وهذا يظهر و بوضوح أن مستويات التحفيز والرضا للعاملين ترتبط بشكل إيجابي بمستويات رضا العملاء. إذ تعتمد ربحية ونجاح الفنادق بشكل كبير على جودة عمل موظفيها. لذا ينبغي أن يكون دائما على رأس أولويات إدارات الموارد البشرية داخل هذه الفنادق لحل كل مشكلة من موظفيها التي أصبحت عقبة أمامهم لتقديم خدمة عملاء استثنائية. على سبيل المثال ، إذا لم يتم تزويد الموظفين بالتدريب الكافي ، فيجب على الإدارة حل هذه المشكلة فوراً عن طريق توفير جميع التدريب اللازم للموظفين لتحسين أدائهم أو جودة خدمتهم التي يقدمونها للعميل (تشيونغ ، كونغ ، وسونغ ، ٢٠١٤).

إذا كانت المشكلة مرتبطة بالأجر ، إذا" و من جديد، يجب على الإدارة اتخاذ التدابير المناسبة لمكافأة موظفيها بشكل كافٍ وعادل وفقاً لأدائهم. وإذا كانت هناك صراعات داخل فرق العمل أو بين الموظفين والمشرفين عليهم ، فيجب على إدارة الموارد البشرية اتخاذ إجراءات فورية لحل هذه المشاجرات إما عن طريق حل النزاعات أو تغيير المشرفين أو أعضاء الفريق تماماً. علاوة على ذلك ، إذا كان الموظفون غير راضين عن ظروف العمل أو يشعرون بالعزلة مع الإدارة العليا ،

فيجب على الفنادق محاولة خلق بيئة عمل إيجابية داخل الفندق وتشجيع موظفيها على المشاركة في عمليات صنع القرار على مستوى عال من الفنادق. من خلال تشجيع الموظفين على مشاركة أفكارهم وآرائهم فيما يتعلق بتحسين أساليب العمل وأداء الفندق ، فإنه سيزيد بشكل كبير من مستويات تحفيز الموظفين لأنه سيجعلهم يعتقدون أن آراءهم وعملهم يتم الاستماع إليها وتقييمها من قبل الإدارة العليا (تشيانج ، بيرتش ، وكي ، ٢٠١٤).

كما يمكن لإدارة الموارد البشرية الاستفادة من العديد من الاستراتيجيات مثل مكافأة وإعطاؤهم أعلى أداء في الفندق مما يمنح هؤلاء الموظفين الموهوبين شعورا بالإنجاز أو الإنجاز. كما يمكنهم أيضاً منح موظفيهم الموهوبين مزايا إضافية متعددة مثل التأمين الطبي أو الإجازات أو التدريب أو الترقية إلى منصب أعلى. ستساعد هذه الطرق إدارة الفنادق بشكل كبير على زيادة مستويات الرضا والالتزام الوظيفي للموظفين ، مما سيزيد من أدائهم في العمل ويحفزهم على تقديم الخدمات الخارجية للعملاء. وسيساعد إنشاء خبرة إيجابية للموظفين في وظائف الموظفين من قبل الفنادق في نهاية المطاف الإدارة العليا لهذه الفنادق على خلق تجارب إيجابية لعملائهم ، الأمر الذي سيؤدي بدوره إلى المزيد من زيارات العملاء والمراجعات الإيجابية والتعبير عن آرائهم. العملاء فيما يتعلق بالفنادق والمبيعات والأرباح الأعلى للفنادق (جاياويرا، ٢٠١٥).

الخلاصة

من خلال التحليل النوعي الموجود أعلاه ، يمكن الاستنتاج أنه إلزامي لإدارة الفنادق داخل صناعات الضيافة في جميع أنحاء العالم لاتخاذ كل الإجراءات اللازمة لتعزيز الدافع والرضا الوظيفي لموظفيها ، حتى لو كان مطلوباً منهم مبلغ كبير من المال للاستثمار ضمن نموها وتطورها. ويرجع ذلك إلى أنه في حالة عدم تحفيز الموظفين ورضاهم عن وظائفهم ، فإن ذلك سيؤدي بشكل مباشر أدائهم ويقوض جودة الخدمات التي تقدمها الفنادق. ومع ذلك ، إذا كان الموظفون لديهم حافز كبير وملتزمون بوظائفهم ومرتاحين بإدارتهم ، فسيتم تشجيعهم على العمل الجاد وبذل المزيد من الجهد لتعزيز أدائهم الوظيفي وخدماتهم المقدمة للعملاء ، الأمر الذي سيؤدي إلى زيادة رضا العملاء والربحية الناتجة عن الفنادق بنجاح (تساو، غيزيللي، لو، وما، ٢٠١٦).

المراجع

- (١). عبدالله و الجبيراني و الميلاهي (٢٠١١) محددات الرضا الوظيفي في دولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة حالة لشرطة دبي. استعراض شؤون الموظفين ، ٤٠ ، (١) ، ١٢٦-١٤٦ .
- العبابنة ، م. (٢٠١٣). أسلوب القيادة للمديرين في فنادق الخمس نجوم وعلاقته بالرضا الوظيفي للموظفين. المجلة الدولية لدراسات الأعمال و الإدارة، ٣ (٢)، ٩٣-٩٨.
- الصقري ، س. (٢٠١٤). دراسة استقصائية عن نية الرحيل والضغط الوظيفية والإرهاق والرضا الوظيفي بين الممرضات العاملین في مستشفيات منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية.
- (أيوب و رفيف، ٢٠١١) العلاقة بين دافع العمل والرضا الوظيفي. مجلة الأعمال الباكستانية، ١٣ (٢)، ٣٣٢-٣٤٧.
- (عزيري، ٢٠١١) الرضا الوظيفي: استعراض الأدب. بحوث وممارسات الإدارة ، ٣ (٤) ، ٧٧-٨٧.
- (بولوت و تشولها، ٢٠١٠) آثار التدريب التنظيمي على الالتزام التنظيمي. المجلة الدولية للتدريب والتطوير ، ١٤ (٤) ، ٣٠٩-٣٢٢.
- عبد الله و تسبغ و بوستام، ٢٠١٤ إدارة المكافآت والرضا الوظيفي بين موظفي الخطوط الأمامية في صناعة الفنادق في ماليزيا. العلوم الاجتماعية والسلوكية ، ١٤٤ ، ٣٩٢-٤٠٢ .
- (سيرتاين، ٢٠١٢) الدافع وأثره على إنتاجية العمل في قطاع الفنادق "دراسة مفاهيمية".
- (تشونغ، كونغ و سونغ، ٢٠١٤) كيف تؤثر على تصورات موظفي الضيافة حول أداء العلامة التجارية للفنادق؟ المجلة الدولية لإدارة الضيافة المعاصرة ، ٢٦ (٨) ، ١١٦٢-١١٧٨.

(تشيانغ، بيرتش و تشاي، ٢٠١٤) الرضا الوظيفي للعاملين في الخطوط الأمامية في قطاع الضيافة: تأثير تقلب الطلب على الوظائف والأدوار المعتدلة لمحتوى الوظيفة وعوامل سياق العمل. ٥٥ (٤)، ٤٠٧-٣٩٨.

(دانيش و أوسمان، ٢٠١٠) أثر المكافأة والتقدير على الرضا الوظيفي والتحفيز: دراسة تجريبية من باكستان. المجلة الدولية للأعمال والإدارة، ٥ (٢)، ١٥٩.

(فريدريك و سكالفيكتش، ٢٠١٤). الكفاءة الذاتية الرئيسية: العلاقات مع الإرهاق، الرضا الوظيفي والدافع للإقلاع عن التدخين. علم النفس الاجتماعي للتعليم، ١٥ (٣)، ٣٢٠-٢٩٥.

(فراي، ٢٠١٢) دراسة الرضا الوظيفي لمديري المكاتب الأمامية في الفنادق وفقاً للعوامل التحفيزية الخارجية والداخلية والعامّة. المجلة الدولية للأعمال التجارية والعلوم الاجتماعية، ٣ (١٨).

(غروبيلا و يكروفيتش و توكارز كو تفيتش، ٢٠١٦) الرضا الوظيفي بين موظفي الفندق: تحليل السوابق المحددة ونتائج العمل. دراسة حالة من بولندا. Argumenta Oeconomica، ٢ (٣٧)، ٣١٠-٢٨١.

(Gunlu، E.، Aksarayli، M.، Şahin Perçin، & N.، ٢٠١٠). الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من مديري الفنادق في تركيا. المجلة الدولية لإدارة الضيافة المعاصرة، ٢٢ (٥)، ٦٩٣-٧١٧.

(جاياويرا، ت. ٢٠١٥). أثر العوامل البيئية في العمل على الأداء الوظيفي، دور الوساطة في تحفيز العمل: دراسة قطاع الفنادق في إنجلترا. المجلة الدولية للأعمال والإدارة، ١٠ (٣)، ٢٧١.

(Karatepe، O. M.، ٢٠١٣). ممارسات العمل عالية الأداء وأداء موظفي الفندق: وساطة المشاركة في العمل. المجلة الدولية لإدارة الضيافة، ٣٢، ١٤٠-١٣٢.

(Kim، K.، Jogaratnam، & G.، ٢٠١٠). آثار العوامل الفردية والتنظيمية على الرضا الوظيفي والقصد للبقاء في صناعة الفنادق والمطاعم. Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism، ٩ (٣)، ٣٣٩-٣١٨.

- Kusluvan ،S. ،Kusluvan ،Z. ،Ilhan ،I. ،Buyruk ،L. ،& (٢٠١٠). البعد الإنساني: مراجعة لقضايا إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة والضيافة. Cornell Hospitality Quarterly ،٥١ (٢) ،١٧١-٢١٤.
- Lee ،J. S. ،Back ،K. J. ،Chan ،E. S. ،& (٢٠١٥). نوعية حياة العمل والرضا الوظيفي بين موظفي الفنادق في الخطوط الأمامية: تقرير المصير والحاجة إلى نهج نظرية الارتياح. المجلة الدولية لإدارة الضيافة المعاصرة ،٢٧ (٥) ،٧٦٨-٧٨٩.
- Lu ،C. J. ،Shih ،Y. Y. ،Chen ،Y. L. ،& (٢٠١٣). آثار العمل العاطفي والرضا الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة حالة عن سلاسل الفنادق التجارية. المجلة الدولية للابتكار التنظيمي ،٥ (٤).
- Nadiri ،H. ،Tanova ،C. ،& (٢٠١٠). تحقيق في دور العدالة في نوايا دوران ، والرضا الوظيفي ، وسلوك المواطنة التنظيمية في صناعة الضيافة. المجلة الدولية لإدارة الضيافة ،٢٩ (١) ،٣٣-٤١.
- Ozturk ،A. B. ،Hancer ،M. ،Im ،J. Y. ،& (٢٠١٤). خصائص الوظيفة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في الفنادق في تركيا. Journal of Hospitality Marketing & Management ،٢٣ (٣) ،٢٩٤-٣١٣.
- Patiar ،A. ،Wang ،Y. ،& (٢٠١٦). آثار القيادة الانتقالية والالتزام التنظيمي على أداء الإدارات الفندقية. المجلة الدولية لإدارة الضيافة المعاصرة ،٢٨ (٣) ،٥٨٦-٦٠٨.
- Patrick ،H. A. ،Sonia ،J. ،& (٢٠١٢). الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي. مجلة السلوك المنظماتي ،١١ (١) ،٢٣.
- Putra ،E. D. ،Cho ،S. ،Liu ،J. ،& (٢٠١٧). دافع جوهرى و جوهرى حول إشراك العمل في صناعة الضيافة: اختبار نظرية الازدحام الدافع. بحوث السياحة والضيافة ،١٧ (٢) ،٢٢٨-٢٤١.

الفندق: تأثيرات الوساطة للرضا الوظيفي و إجهاد العمل. المجلة الدولية لإدارة الضيافة ، ٥٥ ، ٣٣-٤٠ .
& Ariyabuddhiphongs ،P. ،Tongchaiprasit ،V. (٢٠١٦). إبداع و نية دوران بين طهارة

الدولية لإدارة الضيافة المعاصرة ، ١٨ (٤) ، ٢٩٠-٣٠١ .
& Kline ،E. N. ،Torres ،S. (٢٠٠٦). من الرضا إلى البهجة: نموذج لصناعة الفنادق. المجلة

تساي ، واي. (٢٠١١). العلاقة بين الثقافة التنظيمية والسلوك القيادي والرضا الوظيفي. BMC
health services research ، ١١ (١) ، ٩٨ .

الضيافة الرضا الوظيفي ، والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي. مجلة إدارة الأعمال الإفريقية، ٤
(١٨) ، ٤١١٨-٤١٣٤ .
& Chang ،C. C. ،Cheng ،M. C. ،Tsai ،Y. Y. (٢٠١٠). السائقين من موظفي قطاع

يانغ ، جي تي (٢٠١٠). السوابق ونتائج الرضا الوظيفي في صناعة الفنادق. المجلة الدولية لإدارة
الضيافة ، ٢٩ (٤) ، ٦٠٩-٦١٩ .

الأمامية: دور خصائص الوظيفة في العمل ورضا الحياة. مجلة إدارة الضيافة و السياحة، ٢٧ ، ٢٧-٣٨ .
& Ma ،R. ،Law ،R. ،Ghiselli ،X. R. ،Zhao ،J. (٢٠١٦). تحفيز العاملين في الخطوط