

واقع أخلاقيات العاملين في الفنادق المصرية (دراسة استكشافية علي عينة من فنادق مدينة الأقصر)

عبد الغني سيد عبد الغني السيد النجار⁽¹⁾، أ.د. صالح عبد الحميد عروس⁽²⁾
أ.م.د. محمد عبدالفتاح زهري⁽³⁾

⁽¹⁾ كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

⁽²⁾ كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات

⁽³⁾ كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

ملخص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلي إبراز أخلاقيات العاملين في الفنادق المصرية بالالتزام بأخلاقيات العاملين بصناعة السياحة أصبحت تمثل منافسة شديدة بين الدول السياحية لإستقطاب السياح بإتجاه معالمها وخدماتها السياحية وإن محصلات هذه الإلتزامات الأخلاقية في صناعة السياحة تتجسد في أشكال الحفاوة والضيافة التي تحيط بالخدمات المصاحبة لهذه الصناعة التي تطورت مفاهيمها العالمية وتحولت نحو إعتبارها صناعة خدمات ضيافة بالمقام الأول بكل ما تحمله ويترتب عليها من معاني الترحيب والألفة والمودة التي عنوانها الإبتسامة الدائمة لكون هذه الصناعة بمكوناتها ومعطياتها وأشكالها المختلفة تتميز بحساسية التعامل مع السياح بإعتبارها صناعة خدمات بالدرجة الأولى حيث يسود الجانب الخدمي بالفنادق. وهذا يعود إلي العامل الذي يعتبر العنصر الأساسي والمهم في هذه الصناعة، لذلك نحن أمام حاجة ماسة إلي الوقوف علي الوضع العملي والفعلي والتطبيقي لأخلاقيات العاملين في الفنادق، ومدى إدراك العاملين لمفهوم الأخلاقيات وتطبيقه. أعتد الباحثون على منهج المسح الإجماعي بالعينة العشوائية للعاملين بفنادق العينة وتم توزيع استمارات الاستبيان علي العاملين بالفنادق الخمي نجوم بمدينة الأقصر وبلغت (384) عامل بفنادق العينة ، وتم تحليلها بإستخدام المنهج الوصفي.. وتوصي الدراسة بتمية أخلاقيات العاملين بالفنادق، الأهتمام بضرورة إستخدام نظام دقيق لتقييم الوضع الراهن للأخلاقيات العاملين بالفنادق.

كلمات الدالة: أهمية أخلاقيات العاملين - دور أخلاقيات العاملين - المعايير الأخلاقية للعاملين بالفنادق.

• مقدمة

ترتكز الأخلاق المهنية علي محبة العامل للعمل الذي يقوم به مهما كان شكله وطبيعته ومردوده المادى ، وما ينبغي علي العامل فعله وإن النظرة إلى كثرة الأعباء والتكاليف الملقاه علي عاتق العامل بالفندق علي أنها ثقة وحسن ظن وعدم النظر إليها علي أنها عقوبات للتشديد، وتتجلي الأخلاق المهنية في أن تتقدم باستقالتك متي فقدت مبررات انتمائك للمكان وعجزت عن القيام بواجبك لخدمة الفنادق، لإنجاح عملك عليك وأن تتعاون مع زملائك وتساعدهم في اعمالهم وتقدم لهم النصح والتوجيه متي رأيت منهم إهمالا وعدم الاهتمام بالعمل المؤسسي(العضاضي،2012).

كما أشار (العزاوي، 2012) إنه مع تزايد العيوب الأخلاقية، واتساع الإنتقادات للأعمال ومعاييرها المتمثلة بالربح والكفاءة إلي حد إهمال مسؤوليتها الإجتماعية والأخلاقية، صار من الحكمة أن تقابل رؤية الأعمال القائمة علي الربح والكفاءة المادية، برؤية أخري هي الرؤية القائمة علي أخلاقيات الإدارة ومعاييرها الخاصة. أن الأخلاقيات الإدارية من المتطلبات الجوهرية لنجاح أي فندق، لأنها تعكس ثقة الفندق بالعاملين والنزلاء.

وفي ضوء ذلك يتناول الباحث أهم مفاهيم وتعريفات الأخلاق وأهمية وأهداف أخلاقيات المهنة وكذلك أهم العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية بالفنادق، وأيضا دور أخلاقيات المهنة في الحياة الفندقية وكذلك العلاقة بين أخلاقيات العاملين وأداء العاملين وأبعاد أخلاقيات العاملين في العمل الفندقية.

• مشكلة البحث:

يتضح من مشكلة الدراسة من خلال ما تعينه الفنادق من صعوبات ويمكن أن نطلق علي هذه الظاهرة العجز في أخلاقيات العاملين وعدم وجود إرشادات تحسن من أخلاقيات العاملين، والعجز في التفكير والإبتكار والإبداع سواء للمدراء أو العاملين، في ظل هذه الظروف والتغيرات أصبح تحقيق الأهداف يتطلب سرعة تطوير المنظمات أخلاقياً وبصورة مستمرة، كأحد المتطلبات الأساسية لرسم مستقبل أفضل. وتعتبر المنظمات أحد المفاهيم المتطورة التي تساعد الفنادق علي مواكبة ظروف البيئة المتغيرة فهي تمثل أوجهها لما يمكن أن تكون عليه المنظمات، بجانب كونها إستراتيجية مؤثرة لتطوير العاملين أخلاقياً تساعد الفنادق علي إكتساب مزايا تنافسية عديدة تمكنها من البقاء والنمو بنجاح وتفوق (عامر، 2010).

ويعتبر التنافس الشديد علي تنمية العنصر البشري أخلاقياً أصبح مطلباً أساسياً، بإعتباره حجر الأساس، وإعتباره أساساً من أسس العملية الإدارية الحديثة، ولقد أصبحت حاجة المنظمات الفندقية مطلباً ملحاً ومهماً في البيئة الفندقية، خاصة في تلك المنظمات التي تسعى إلي تحسين أخلاقيات العاملين أخلاقياً، والمحافظة علي أستمرايتها في بيئة تنافسية، تعمل الفنادق علي تحسين أخلاقيات العاملين، هذا بدوره من الممكن أن تحدث أثراً سلبياً علي أخلاقيات العاملين بالفنادق، الأمر الذي دفع الباحث بدراسة وتحليل العوامل المؤثرة في تعزيز أخلاقيات العاملين بالفنادق، يتمثل في الإهتمام بأخلاقيات العاملين، وإيجاد رؤى وسياسات تهتم بأخلاقيات العاملين بالفنادق. ومن هذا المنطلق تعد أخلاقيات العاملين أحد العوامل المؤثرة في تعزيز صورة وسمعة الفنادق والعاملين بها (Bello, 2012).

• أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى الآتي :

- 1- معرفة درجة التوافق بين مفاهيم الأخلاق ومعايير الأخلاقيات المهنية بالفنادق الخمس نجوم بمدينة الأقصر.
- 2- قياس متطلبات العوامل المؤثرة في أخلاقيات العاملين بالفنادق
- 3- تحديد أهمية تحسين أخلاقيات العاملين بالفنادق.
- 4- تحديد أهم الأبعاد والمعايير الاخلاقية للعاملين بفنادق الخمس نجوم بمدينة الأقصر.
- 5- تقديم بعض المقترحات والتوصيات إلي فنادق الخمس نجوم بمدينة الأقصر التي تهدف لتحسين أخلاقيات العاملين بالفنادق المصرية ووضع الحلول للتغلب علي العقبات والتحديات التي تواجه أخلاقيات العاملين بالفنادق.

• **فروض الدراسة:**

في ضوء خلفيات المشكلة بجوانبها المختلفة والتساؤلات البحثية والأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها يمكن طرح الفرض التالي:-

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو(أثر أخلاقيات العاملين) تعزى الخصائص الأخلاقية لدى العاملين بالفنادق (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي) وكذلك يوجد تأثير علي العمر والمستوي التعليمي للعاملين لتحسين أخلاقيتهم.

أخلاقيات العاملين بالفنادق:

• **تعريف الأخلاق:**

وعرفها الطراونة(2010) بأنها" القواعد التي يجب علي المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس، وفي مهنته، ووجود أعراف وتقاليد تكسب أعضاء المهنة احترام المجتمع ومنظماته وأفراده ".
وأضاف تعريف حسين (2020) بأن "أخلاقيات العمل الإداري تتعلق بكل مظاهر السلوك البشري واتخاذ القرارات, وإن الأخلاق تتحدد من خلال المجتمع وخصائصه المتمثلة(القوانين، الأعراف، القيم، الديانات) أو خلال الخصائص الفطرية للفرد".

ويتضح للباحث من خلال التعريفات السابقة والتي تناولت الأخلاق ركزت علي القيم التي يتحلي بها الانسان والتي تعمل علي تعزيز مفهوم الأخلاق لديه ويتبنى الباحث تعريف حورية بن طرية وباديس بو خلوة لأنه ركز علي غرس القواعد ومبادئ الأخلاقية في نفوس العاملين فهي وظيفة تتطلب إعداداً طويلاً نسبياً ومتخصصاً علي المستوي العلمي ويرتبط أعضاؤه بروابط أخلاقية محددة، ومجموعة من الأعمال ذات الواجبات والمهام المختلفة، يمارس الأفراد خلالها أدوارهم، وفق أهداف مرسومة يعملون من أجل تحقيقها، ويلتزمون أثناء ذلك بمجموعة من القواعد الأخلاقية تحكم سلوكهم المهني عندما يمارسون تلك المهنة.

• **أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة بالفنادق:**

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولي لحفظ الأمم والمجتمعات وضمان سيرها، والحكم علي أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم علي مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصلاح جميع الأعمال والعبارات التي يقوم بها العامل لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخرة؛ وأخلاقيات العاملين تعد بمثابة الدفة التي تقود الفنادق والعاملين نحو الالتزام والأدبي والأخلاقي تجاه الجماعات المختلفة، وتظهر أهمية أخلاقيات الاعمال في جانبين وهم كالآتي: 1) أنها تعطي قيمه للمجتمع ككل من خلال التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية؛2)أنها تحسن حياة الأفراد داخل الفنادق من خلال الأنظمة الأخلاقية التي تنتجها الفنادق(Ma& Qu, 2011) .

مما لا شك فيه أن اتباع الأخلاق هو أمر يجب أن تحرص عليه كل الفنادق وكل العاملين فيها، حيث إن ممارسة العمل الإداري والأنشطة الإدارية والتنظيمية لأي مدير تتطلب أن يتعامل مع العاملين، سواء أكانوا مستهلكين أو عاملين، أو مساهمين، أو منافسين بعناية وحرص، وأن يتطلب ذلك من المدير التمتع بقدر واسع من الأخلاق والأعراف القادرة علي التفاعل مع الآخرين، وعليه فقد برزت لأخلاقيات العمل الإداري أهمية تمثلت في الآتي:

-إن الالتزام بأخلاقيات العمل واحترامها سينفي الحاجة للرقابة من قبل الإدارة للعاملين لأن هناك الرقابة الذاتية التي يفرضها الالتزام بالأخلاق (Paek & Chathoth, 2013).

2- ساهمت أخلاقيات العمل الفندقية وبشكل واضح في نجاح وتحقيق الفنادق لأهدافها الاستراتيجية (Lockyer, 2013).

3- تعمل أخلاقيات العمل على زيادة الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين، والتي تهيئ المناخ المناسب للارتقاء بمستويات الإنتاج، مع مراعاة أن هذه الثقة يجسدها اتجاهان، أحدهما ثقة العاملين بعدالة الإدارة وسلوكياتها، أما الآخر فهو ثقة الإدارة بقدرة العاملين على أداء المهام بالشكل المطلوب، وحينها سترتفع معنويات العاملين، وتتمكن الإدارة من كسب رضاهم عن العمل (الحياري، 2014).

وقد وضح (Igbojekwe 2015) أن أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل هي:

1- أن الفندق قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع الفندق في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.

2- تعزيز سمعة الفندق على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود ايجابي على الفندق.

3- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالالتزام بالفندق بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات.

-تساعد القيم الأخلاقية على تقليل التكاليف التي تتكبدها الفنادق عند إتخاذ القرار المناسب، فالقواعد الأخلاقية تقلل من الجهد والوقت المبذول في قياس الشيء الصحيح للقيام به أو إتخاذ القرار بشأنه. إن الغاية من الإلتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تتحقق السعادة في الدنيا والآخرة.

• العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في الفنادق

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات المهنية في الفنادق، وذلك أن الإدارة لا تعمل في فراغ، وإنما تعمل في وسط إجتماعي، وتتأثر بالعوامل السياسية، والإقتصادية، والحضارية للدولة التي تعمل بها، والعامل في الوقت نفسه هو المواطن الذي يعيش في بيئة الفندق وينقل إليها القيم والعادات السائدة في مجتمعه، ويبقى لتلك العوامل أثراً واضحاً داخل الفنادق، رغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها في سلوك العامل في الفندق (Park & Levy, 2014).

ولعل من أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في الأخلاقيات المهنية في الفنادق ما يأتي:

1- البيئة الإجتماعية:

يمكن تعريف البيئة الإجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل، والحي، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه العامل، وما يسودها من تقاليد، وعادات، ومعتقدات، وأحوال إقتصادية، وإجتماعية، وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك العامل وتكون إتجاهاته، إذ تنمو هذه الإتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور وتتطور مراحل النمو التي يمر بها العامل، من واقع ما يعايشه في البيئة (Tavitayan & Weerakit, el.al, 2014).

وأكدت دراسة عطيان (2014) دراسة بعنوان واقع تطبيق المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة الإنتاج، وقد توصلت الدراسة إلي وجود درجة إلتزام جيدة بأخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية في مجال أعمال المنظمة التي تقع في إدارة الإنتاج والعمليات كالإلتزام بالجوانب الإخلاقية عند تصميم خطوط الإنتاج والعمليات

الإنتاجية بما يحقق الإستخدام الأمثل للموارد، وكذلك وجود درجة إلتزام بالجوانب الأخلاقية عند تطوير المنتجات الجديدة بما يحقق مصلحة المستهلك ومصحة المنظمة ومصحة البيئة ولا يستنزف الموارد البيئية بطريقة مجحفة.

2- البيئة الإقتصادية:

تلعب الأوضاع الإقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه العامل من عنني، وفقر، وإرتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دورًا كبيرًا في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ وإتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلي نشوء طبقات إقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد (Brien&Thomas, el.al, 2015).

ويجب أن تؤكد هنا علي أن أثر العنصر المادي في أخلاقيات العاملين بالفنادق، وظهوره في الدول النامية، قد نجد له جذورًا تاريخية، إذ أن العامل في الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة، التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من خدمات وسلع، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وآمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، وزيادة وسائل الراحة وهم لا يملكون غير رواتبهم الضئيلة، ولذا فإن احتمالات الانحراف كثيرة سواءً من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل علي السلعة، أو الخدمة دون غيره أو أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول علي دخول إضافية حتي ولو عن طريق غير مشروع (Sharma & Mishra, 2019).

3- البيئة السياسية:

لاشك أن البيئة السياسية التي يعيش العامل في ظلها، تلعب دورًا مهمًا في تكوين إتجاهاته وسلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع العاملين بحرية التعبير ونمط الحكم السائد (Sharma & Mishra, 2019).

وكذلك مدة فعالية الرقابة الإدارية والتشريعية والسياسية والشعبية علي أنماط السلوك الإداري والأخلاقيات للعامل بالفندق، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري للأخلاقي (Haynes& Egan, 2020). بينما أكدت دراسة كلاً من Wong& Kim, el.al(2021) وتهدف هذه الدراسة إلي البحث في الفساد الإداري كظاهرة إقتصادية وإجتماعية وسياسية التي تقاوم إنتشارها في جميع دول العالم، وكيفية مكافحتها وعلاجها، وقد تم التطرق إلي الجزائر كنموذج لإستفحال هذه الظاهرة. وقد توصلت الدراسة إلي وجود عدة اسباب أدت إلي إنتشاره منها ما يرتبط بالدولة والسياسيات الحكومية وضعف النظام القانوني، ومنها ما يرتبط بالجانب الإقتصادي كتوسع دور الدولة في الإقتصاد وإنخفاض الإيجور والخصخصة والكتمان والإحتكار والمحاسبة، وأخري تتعلق بأسباب إجتماعية كالمحددات القيمية والثقافية وقلّة محاسبة المفسدين وضعف أخلاقيات المهنة في المؤسسات والإدارات. كما أكدت الدراسة إلي إستفحال هذه الظاهرة في الجزائر يعود بالدرجة الأولى إلي الإبتعاد عن تعاليم الدين الإسلامي، ودرجة التخلف والفساد ناجمة عن الرجوع إلي أفكار ونظريات وقوانين تم صياغتها في مجتمعات أجنبية تختلف عن في المنطلقات الحضارية والقيم الثقافية والمثل الأخلاقية.

ومما سبق يتضح للباحث أن البيئة المحيطة بالعامل لها التأثير الأكبر على سلوكه وأخلاقياته داخل عمله وفي الوظيفة بالفندق ناهيك عن التربية والتنشئة، فمثلاً إذا نشأ العامل في بيئة متسيبة يولد لدي العامل التسبب والعمل داخل الفندق دون ادني مسئولية وبعيداً عن أخلاقيات العاملين داخل الفندق، والعكس صحيح تماماً.

• دور أخلاقيات العاملين في الحياة الفندقية

يري (Kao & Cheng, 2017) أن الإلتزام بأخلاقيات العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، إذ تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجني كل امرئ ثمرة جهده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتُسند الأعمال للأكثر كفاءة وعلماً، وتوجه الموارد لما هو أنفع، وتضيق الخناق علي المحتالين والانتهازيين، وتوسع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاقيات كما أنها تؤدي إلي:

1- دعم الرضي والإستقرار والإجتماعيين بين غالبية الناس، إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق علي حقه مما يجعل غالبية الناس في حالة رضا وإستقرار.

2- تقلل تعريض الفنادق للخطر، لأن المخالفات والجرائم والمنازعات تقل؛ إذا يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.

3- توفر بيئة مواتية لروح فريق العمل وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة علي الجميع.

4- زيادة ثقة العامل بنفسه وثقته بالفندق، والمجتمع، ويقل القلق والتوتر بين العاملين بالفنادق.

5- إن وجود موثيق أخلاقية معلنه، يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب، أو ليحكموا علي السلوك الذي وقع فعلاً.

كذلك فالقيادة في الإدارة الفندقية متغير أساس في دفع الفندق إلي الأمام، وإلي تحفيز العاملين لأداء العمل الجيد والمبدع، وإذا غابت القيادة الناجحة والجيدة والمؤهلة، غاب الأداء الجيد والإنتاج الجيد، وعجزت الإدارة عن إنجاز أهدافها، والقيادة الإدارية البارعة والحكيمة، هي روح الإدارة الفندقية، وإن نجاح أي فندق يتوقف علي كفاءة قيادته والتزامها بالأخلاق، كونها علي قمة الهرم الوظيفي وبالتالي فهي قدوة للآخرين من العاملين (Bavik, 2019).

وكدت ذلك دراسة كلاً من Fan&Wei, et.al (2021) هدفت هذه الدراسة إلي إستكشاف العلاقة بين الأخلاق والقيادة الأخلاقية والتحسين الناجح للجودة النوعية في المنظمات. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المهج الوصفي التحليلي. وقد خلصت الدراسة إلي أن القيادة الخلاقة هي أكثر وأهم متغير لنجاح الأعمال علي المدى الطويل. وكذلك دعم السلوك الأخلاقي كهدف للعمل المهم في زيادة الأرباح وتحسين رضا الزبائن وتقليل معدلات دوران العمل والرضا الوظيفي. كما أوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لقيادة المنظمة، توفير معايير السلوك الأخلاقي بالمنظمة.

وقد حددت Rossi (2021) مايجب أن يتميز به الدستور الأخلاقي للوظيفة الفندقية بما يلي:

- الاختصار
- السهولة والوضوح
- يكون معقولاً ومقبولاً عملياً
- الشمولية
- الإيجابية

ويري الباحث أن الإلتزام بالأخلاقيات العاملين بالفنادق المستمدة من مبادئ ديننا الإسلامي، يؤدي إلي الرفع من فاعلية التعليم، وتحسين إنتاجية، مما يسهم بالارتقاء بالعاملين بالفنادق و بمجتمعنا المصري ومجتمعاتنا العربية والإسلامية إلي ما فيه خيره وسعادته في الدنيا والآخرة، فالتعليم يعد ضرورة من ضرورات الحياة المعاصرة، إذ أن العلم طريق التقدم والنهضة، وتعد أستطاعت المجتمعات التي قامت علي أساس من العلم أن تحصل علي التفوق

العلمي الذي مكنها من تلبية احتياجات شعوبها، لأنها أهتمت بالعلم ورفعت من شأنه وعملت علي تطوير، وكما قال الشاعر أحمد شوقي:

فإن همموا ذهب أخلاقهم ذهبوا

• أخلاقيات العاملين في الخدمات الفندقية

قد يكون مصلحة إدارة الفندق أو المرفق السياحي ان تضع ضوابط وأخلاقيات مهنية خاصة بها داخل الفندق من أجل ضبط سلوكيات وأخلاقيات العاملين ومحاسبتهم عند المخالفة أو من أجل تطبيق اجراءات احترازية لمنع وقوع الأحداث المؤسفة أو لغرض تنظيم العلاقة بين العاملين والسياح فقد وضعت شركة ميليا العالمية للفنادق (Guler& Yukselen, 2010) و (Beck& Lazer, el.al, 2010) جملة من أخلاقيات الفندقية اذ يتطلب من كافة العاملين الإلتزام بهذه القواعد والأنظمة السائدة في الفندق من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية نستعرض أهمها: (1) يكون النزول دائما علي حق مع احترامه القواعد ونظام الفندق وينبغي معاملته علي وفق هذا المبدأ؛ (2) يستوجب في اثناء خدمة النزول مقابلته ببشاشة وإحترام ولطف؛ (3) الإلتزام بالخلق الرفيع والإبتعاد عن التملق؛ (4) تقديم المساعدة للنزول بكل أدب والإبتعاد عن اطالة الحديث معه او الحديث بصوت مرتفع؛ (5) الإستعداد الدائم لتقديم الخدمة وبصورة جيدة عند طلبها؛ (6) الإلتزام بالهدوء والسكينة دائما وحتى في الحالات الصعبة؛ (7) عدم الإفراط بالمجاملة واللطافة مع النزول؛ (8) الإلتزام بالزي الرسمي النظيف واللائق؛ (9) الإبتعاد عن التدخين أو الأكل والشرب أمام النزلاء؛ (10) تقديم الخدمة المطلوبة وبزمن قياسي؛ (11) اعطاء الأسبقية للنزول عند الدخول أو الخوج في الممرات.

بينما أكدت دراسة الدراجي (2011) بنيت هذه الدراسة أن الإلتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء علي صعيد الفرد في الوظيفة أو في مهنة معينة منظمات الأعمال يعد ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، حيث أن هذا الأمر يقوي الإلتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق، ويبعد أي منظمة علي أن تري مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الإعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد علي المدى القصير، ولكنها تكون بالتأكيد ذات أثر سلبي في الأمد الطويل وأهم نتيجة توصلت لها الدراسة هو أن أخلاقيات العمل الإداري لدي مدراء الأقسام علي مستوي عال وذوى إهتمام واسع بالأخلاقيات.

كما يعتبر الدين من الوسائل الأساسية لترسيخ الأخلاق بالمنظمات، لأنه يساعد في تعزيز القيم الأخلاقية لدي العاملين ومهما اختلفت التوجهات الدينية وتعددت الديانات والعقائد والثقافات فإنها تتفق جميعا علي قواعد أساسية لإرساء مبادئ الأخلاق لدي العاملين بالمنظمات والتي تتمثل فوائدها في التالي: (كرتات، 2018).

فكرياً: تساعد المبادئ الدينية علي حلول واجابات لاسئلة يعجز عنها التفكير العقلاني وحده.

عاطفياً: الايمان بالله واللجوء إليه يؤدي إلي هدوء النفس البشرية من المخاوف المحيطة بالخليقة وبالإيمان والعبادة يجد المؤمن علاجاً للقلق والإضطرابات الناشئة عن الخوف من المجهول.

الدافع الطبيعي: الإيمان بالله يمد الانسان بالبريمة والإرادة للاتجاه نحو المثالية.

إجتماعياً: الإيمان بالله يقوي الدوافع الإجتماعية والرغبة في التوحد مع الجماعة والإحساس بالمجتمع والعمل والإنتماء إليه.

بالإضافة إلي: أهم قواعد الأخلاق الإيمانية العدل بين العاملين بالمنظمات إذ ان معظم الشرور تأتي نتيجة الإحساس بالظلم وعدم المعاملة المتساوية بين العاملين جميعاً. إن مجال الأخلاق هو مجال أعمال الفكر والتدبر في الأمور قبل

إختيار السلوك الأخلاقي فاذا إنعدمت هذه الشروط بحيث هبط المرء إلي محيط العزيزة أو ارتفع إلي ذري القدسية فقد خرج سلوكه عن نطاق الأخلاق بوضعها الإنساني للعاملين.

• **الأبعاد والمعايير الأخلاقية في صناعة الفنادق**

لقد أثبت سنوات عديدة من الممارسات والتجارب في صناعة الفنادق صحة الأسس والمعايير الأخلاقية لدي مدراء الفنادق. وقد ركزت هذه الأبعاد علي المعايير الأخلاقية الرئيسية في التالي: (Huimin & Ryan, 2011).

1- **الأمانة:** وعنوان هذا المعيار أن مدراء الفنادق أمناء ويقولون الحقيقة ولا يضللون أو يخدعون الآخرين.
2- **الاستقامة والنزاهة:** يعبر مدراء الفنادق عن قناعتهم بعمل ما يعرفون أنه صحيح حتي عندما يكونوا تحت ضغط العمل بالفنادق.

3- **النزاهة والعدالة:** أن مدراء الفنادق نزهاء ومتساوين في جميع المعاملات ويعاملون جميع الأفراد بالتساوي. كما أنهم يتقبلون الإختلافات بعقل مفتوح.

4- **الولاء والوفاء والإخلاص:** يظهر مدراء الفنادق ولاءهم لشركاتهم بتكريس أنفسهم للواجب والوفاء لزملائهم وتقديم المساعدة لهم في الحالات الحرجة.

5- **الإهتمام والإحترام:** إن مدراء الفنادق يهتمون ويحترمون الآخرين ويتميزن باللطف والكياسة ولديهم شعور إيجابي اتجاه المشكلات الشخصية لزملائهم.

6- **الثقة:** أن مدراء الفنادق جديرون بالثقة ومستمرون في تزويد المعلومات الصحيحة التي تعكس الحقائق في واقع العمل.

7- **القيادة:** يدرك مدراء الفنادق المسؤولية والفرص المتاحة لمركزهم في القيادة. ويعملون أن أفضل طريقة لغرس قواعد الأخلاقيات في فنادقهم هو لتقديم المثل وأنهم يطبقون ما يلتزمون به.

8- **المحاسبة والمسؤولية:** مدراء الفنادق مسؤولون شخصياً عن أخلاقيات قراراتهم وكذلك قرارات مساعديهم.

9- **الإلتزام بالتميز:** يصوبوا مدراء الفنادق إلي التميز في القيام بواجباتهم.

10- **السمعة والمعنويات:** يعمل مدراء الفنادق علي حماية وبناء سمعة الشركة ومعنويات موظفيها بمشاركتهم في تحقيق الإحترام للجميع وإبتخاذ ما يتطلب من إجراءات ضرورية لذلك.

و كذلك أتفق حمد(2011) مع Lin (2014) في ثلاث عناصر من الأبعاد والمعايير الأخلاقية وهم(الأمانة، الاستقامة، الثقة) وقد جاء الأهتمام بهذه الأبعاد الأخلاقية للأعمال والأنشطة الفندقية والسياحية في سياق السعي إلي إحداث تحولات إجتماعية واسعة داخل المجتمعات للتعامل مع السياحة بطريقة تحافظ علي الأنماط والقيم الإجتماعية والثقافية. وقد أثبتت الدراسات والممارسات العملية والتجارب ومن خلال(عمل الباحث في هذا القطاع الفندقي من الناحية المهنية والأكاديمية) فأن هناك أسس وأبعاد ومعايير أخلاقية لدى مدراء والعاملين بالفنادق وقسما منها تمثل مواصفات القيادة الأخلاقية وقد إجمالها بما يلي:

1- **الأمانة:** أمناء يقولون الحقيقة لا يخدعون الآخرين.

2- **الإستقامة:** يعبرون عن قناعتهم بعمل ما يعرفون أنه صحيح حتي عندما يكونوا تحت ضغط العمل.

3- **الثقة:** جديرون بالثقة ومستمرون بتزويد المعلومات الصحيحة التي تعكس حقائق واقع العمل داخل الفنادق

وكذلك أشار (Mohamed 2016) علي أنه يجب لا تبقى قواعد الوظيفة أسيرة لدي المدراء ونوابهم بل يجب أن يتم نقلها وإيصالها للعاملين بالفندق علي مختلف الأقسام. ويقول Stevens أن أول خطوة لإيصال قواعد الأخلاقيات هو الانتباه أربع طرق فعالة في إيصال قواعد الأخلاقيات وهي كالتالي: (1) خلق قواعد الأخلاقيات والتأكد من ظهورها في المنشورات والوثائق الأخرى التي تعطي للعامل؛ (2) القيام ببرامج تدريبية حول الإلتزام بالأخلاقيات؛ (3) الإشراف علي العاملين والطلب منهم الإشراف علي الآخرين؛ (4) تقديم النموذج للسلوك والأخلاقيات المطلوبة.

ويتضح للباحث مما سبق قد قامت بعض شركات الفنادق بتطوير قواعد للأخلاقيات خاصة في المجالات التي تتعلق بتضارب الفنادق وشخصية العامل والعلاقات مع النزلاء وأشكال الهدايا. وهذه جميعها من أكثر المواضيع شيوعاً وتجدها تتكرر في قواعد الأخلاقيات في الفنادق وناحية أخرى يجب الإلتزام بالقواعد الأخلاق المتبعة وعمل دورات تدريبية عن أخلاقيات وسلوك العاملين لجميع المدراء والعاملين بالفنادق.

• العلاقة بين أخلاقيات العاملين وأداء العاملين بالفنادق

ففي دراسة الزهرة (2011) التي هدفت إلي تحديد أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال دراسة حالة للمطاحن الكبرى بالجزائر. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلي أن الجانب الأخلاقي للأعمال ليس فقط صورة لإيضاح ما هو صحيح أو خاطئ من الناحية الأخلاقية، ولكنه أيضاً وسيلة للتسيير الجيد للمنظمة، فالإلتزام الأخلاقي ينتج عنه آثار ربحية في الجانب الاقتصادي. كما أوصت الدراسة بضرورة تطبيق المنظمات لمواصفات ISO 9000.

وهدف دراسة جبر (2011) إلي الأخلاقيات الإدارية وأثرها علي الأداء المؤسسي التي هدفت إلي التعرف علي مراحل تطور أخلاقيات الإدارة بمراحلها الثلاثة: أخلاقيات الإدارة في المرحلة قبل التقليدية وأخلاقيات الإدارة في المرحلة التقليدية ثم أخلاقيات الإدارة في المرحلة الحديثة، وكذلك تحديد العلاقة بين هذه المراحل وأثرها علي الأداء المؤسسي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج من أهمها عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الإدارة قبل التقليدية والتقليدية والأداء المؤسسي، ولكن كانت هناك علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الإدارة الحديثة والأداء المؤسسي. كما أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بأخلاقيات الإدارة وتبني نهج أخلاقيات الإدارة الحديثة.

بالرغم من الإختلاف الموجود في الوظائف التنظيمية تبعاً لحجم المؤسسة وطبيعة القطاع التابع له، والإنتشار الجغرافي لأعمالها، ثم رغبة إدارة المؤسسة في دمج بعض الخدمات في إدارة واحدة، إلا أن المسؤولية الأخلاقية للمؤسسة تتجسد من خلال التفاعل الإيجابي بين جميع هذه الخدمات والإدارة لكي تكون القرارات المتخذة من قبل المؤسسة ذات أبعاد سلوكية إيجابية تجاه الأطراف التي تتعامل معها المؤسسة. إن موضوع الأخلاقيات كان مقتصراً علي الرشوة أو قبول الهدايا... الخ، في حين إمتد ليشمل كل صور الكفاءة والفعالية في إنجاز المهام المنوطة بالعامل في وظيفته بكل أمانه وإتقان وحرص، الأمر الذي يجعل من إعداد قائمة تشتمل علي جميع أشكال وصور السلوك الأخلاقي والغير أخلاقي في الفندق، ونميز حالتين في ذلك (فلاق و راتول، 2012).

الحالة الأولى: التحلي بأخلاقيات إدارة المؤسسة: إن المورد البشري يمتلك الأخلاق بالفطرة وهذا من البديهيات، كما تشير معظم الأدبيات الصادرة عن أخلاقيات الإدارة إلي أن الأخلاق أمر هام ونافع للعمل من الأجل البعيد علي أقل تقدير إن لم تكن هامة ونافعة علي الأجل القريب. وغالباً ما يقال إن الأخلاقيات هي العنصر الأساسي الذي يتوقف

عليه نجاح وتطوير المؤسسات علي الأجل البعيد. وسوف يفقد العمل فعاليته بدون وجود درجة من الثقة والنزاهة، والأمانة والصدق. كما سوف تتزايد تكاليف المعاملات لا سيما التكاليف القانونية. وبصفة خاصة، تلعب الثقة دوراً هاماً وحيوياً في العمل ويبرز دور الثقة علي إعتبار أنها عنصر هام في علاقات العمل الفعالة والممارسات السليمة للمؤسسة. ونجد الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين مع بعضهم البعض يؤدي إلي تقجر طاقات العاملين لصالح العمل المؤسسي. ولكن الأمانة والنزاهة وغيرها من القيم أمر ليس ببسير في العمل (محمود، 2013).

فدائماً ما يوجد نوع من التعارض بين الأمانة والصدق والنزاهة والإنضباط وبين المصلحة الشخصية. ولذا يجب التمييز بين الأخلاقيات بإعتبار أنها هدف أو غاية وبين الأخلاقيات التي تمثل عائقاً وعقبة في البيئة الخارجية. إن الأخلاقيات في مكان العمل من وجهة نظر الفكر الإداري هي أن الأعمال الأخلاقية هي الأعمال الجيدة إذ إرتبط هذا المفهوم بالعديد من المواضيع والمهام التنظيمية كالإدارة والعاملين والعمل والقيادة والمدراء، لأنها ترشيد وتعزز السلوك الجيد وتنبذ السلوك الشئ.

الحالة الثانية: عدم التحلي بأخلاقيات إدارة المؤسسة: عندما تكون ثقافة الغش والمحسوبية والإساءة للزملاء من العاملين... الخ هي المسيطرة، فإن كل عامل يكون علي حذر من زميله ويتعاون معه بقدر ضئيل ويخفي عنه الكثير من المعلومات وقد يكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسة وهكذا. فنجد العامل الذي يتميز بسلوكيات غير أخلاقية: كإستغلال النفوذ والمحاباة، والسعي إلي تحقيق المصلحة الشخصية علي حساب المصلحة العمل، ومنها خدمات وأنشطة خاصة بالعمليات المالية التي تستهدف تحقيق منفعة خاصة، وإفشاء الأسرار، وإستخدام المعلومات والبيانات الرسمية لتحقيق منفعة لإحدى المؤسسات الأخرى، التستر علي نواحي القصور والعجز، محاباة الأصدقاء في عمليات منح التراخيص أو العطاءات (محمود، 2013).

تعد أخلاقيات إدارة المنظمات اليوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة إذ يتم التأكيد عليها من إدارتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للعامل لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل ولهذا يتم إستقطاب الأفراد ذوي الأخلاقيات العالية للعمل في المنظمة علي اساس أن هؤلاء الأفراد هم الذين يجلبون الأخلاقيات لها أو المنظمة يستمد أخلاقياته من الأفراد العاملين فيه، وذلك من خلال تطبيق المعايير الأخلاقية التي تؤدي إلي رفع مستوي الأداء الوظيفي لا محالة لما توفره من بيئة مناسبة للعمل المؤسسي (حاكم و دولي، 2017).

ويتضح للباحث مما سبق أن العلاقة بين الأخلاقيات والإدارة بالفنادق والأداء علاقة وثيقة. كما لا يمكن فصل أي منهما عن الآخر. ففي بعض الأحيان، يعزز كل منهما الآخر، وفي آونه أخرى يتعارض. وحينما يتعارضان، فإنها يسببان مشكلات للمجتمع، إن لم يكن للعمل ذاته. وربما نجد أن أفضل طريقة لتسوية ذلك التضارب بينهما إنما يكون من خلال العمل الجماعي الذي يعتمد علي الحوافز التي تمنحها الفنادق للعاملين والجزاءات التي يتم فرضها عليهم لكي تدفعهم إلي التصرف بطريقة أخلاقية. ولا يمثل ذلك مشكلة كبرى، حيث يسعى معظم رجال الأعمال إلي فعل الشئ الصحيح الذي ينبغي فعله. لذا يتعين علي الإدارة في شتي الفنادق أن تأخذ في حسابها عند ممارسة أنشطتها الإدارية لابد من توفير البعد الأخلاقي، إذا أرادت الاستمرار والتوسع في أعمالها وأن تطبيق المفاهيم الأخلاقية كفيلاً بنجاح هذه الفنادق وضمان عدم الوقوع في ما يعرف بالمعضلة الأخلاقية بالفنادق.

• منهجية الدراسة:

أعتمدت الدراسة على منهج المسح المنهج الوصفي بالعينة العشوائية للعاملين بالفنادق والمسح الشامل لجميع المدراء بفنادق " الخمس نجوم" بمدينة الأقصر وعددها ثمانية.

• **عينة الدراسة :**

طبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (384) عامل بجميع الأقسام وعينة شاملة لجميع العاملين بالفنادق " الخمس نجوم" في مدينة الأقصر، وكان عدد فنادق العينة ثمانية فنادق.

• **أداة جمع البيانات**

أ- أعتمدت الدراسة على أداة الجمع إستمارة للعاملين بفنادق العينة:

إستمارة استبيان وزعت على العاملين والمدراء بفنادق " الخمس نجوم " بمدينة الأقصر، وتم تصميمه عن طريق الرجوع للدراسات السابقة والإطار لنظري للدراسة وتضمنت الاستمارة في صورتها المبدئية البيانات الديموغرافية الأولية وتشمل (أسم الفندق، نوع الفندق، الجنس، فئات العمر، المستوى التعليمي)؛(1) المحور الأول: عدد سنوات العمل في الفندق؛(2) المحور الثاني: القسم الذي تعمل به في الفندق والمستوى الوظيفي؛(3) المحور الثالث: أخلاقيات العاملين في الفنادق. هذا وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي في الاستمارة.

• **إجراءات ثبات وصدق الاستبيان**

الجدول رقم (1) قياس صدق وثبات الاستبيان

العبارات	CITC	قيمة ألفا كرونباخ
أخلاقيات العاملين بالفندق		
تمتع العاملون بمستوي عال من الاخلاقيات في العمل.	**0.813	0.943
يحتل العاملون بالصدق والأمانة والانتماء للفندق.	**0.873	
العمل الجماعي يكون أكثر التزاما وتطبيقا لأخلاقيات العاملين بالفندق	**0.651	
يركز الفندق على غرس القواعد والمبادئ الاخلاقية في نفوس العاملين	**0.847	
وجود دستور أخلاقي يعد أساساً مهماً من الأسس الوظيفية للعاملين.	**0.844	
تؤثر أخلاقيات العاملين على الحصة السوقية للفندق.	**0.839	
القيم الأخلاقية والسلوكيات الإيجابية جسور العبور والتميز للفندق.	**0.864	
الالتزام بأخلاقيات العمل يسهم في تحسين بيئة العمل بالفندق.	**0.839	
الالتزام الأخلاقي للعاملين ينتج عنه ربحية للفندق.	*0.813	

ويشير الجدول رقم(1) الي ثبات الإستبيان يقصد به أن يعطى الإستبيان نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيقه على نفس الأشخاص وقد تم حساب ثبات الأداة Reliability من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ويتضح من تحليل النتائج بالجدول السابق أن قيم معامل ألفا كرونباخ تتراوح بين (0.871 و 0.943) وهي قيمة تدل على ثبات الاستبيان قيد البحث .

1- الصدق الظاهري

قد تم حساب صدق الإستبيان في البداية من خلال الصدق الظاهري **Face Validity** من خلال عرض الإستبيان في البداية على(5) من المحكمين ذو الإختصاص والخبرة في مجال السياحة للقيام بتحكيماها ، وبعد ان اطلع المحكمين . على عنوان البحث وتساؤلاتها ، وأهدافه ، ابدوا آرائهم وملاحظاتهم حول فقرات الإستبيان من حيث مدى ملائمة الفقرات لموضوع الدراسة ، وصدقها في الكشف عن المعلومات المطلوبة ، وكذلك من حيث ترابط كل فقرة

بالمحور الذى تتدرج تحته ، ومدى وضوح الفقرة وسلامة صياغتها ، تم تعديل الفقرات وحذف غير المناسب منها وإضافة ما رآه مناسباً وتراوحت نسب الموافقة بين 80% الى 100% .

2- كما تم قياس صدق محتوى الاستبيان من خال معامل بيرسون (CITC) Corrected Item- Total Correlation ، ويتضح من تحليل النتائج بالجدول (9) ان قيمة (معامل ارتباط بيرسون) لجميع عبارات الاستبيان تتراوح بين (0.309 و 0.970) ، و هذا يدل على صدق اداة الاستبيان المستخدمة بالدراسة .

الجدول رقم (2) أخلاقيات العاملين بالفنادق

أخلاقيات العاملين بالفندق	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مدى التطبيق
1 تمتع العاملين بمستوي عال من الاخلاقيات في العمل.	3.068	1.3444	2	متوسط
2 يتحلى العاملين بالصدق والأمانة والانتماء للفندق.	3.06	1.3688	3	متوسط
3 العمل الجماعي يكون أكثر التزاما وتطبيقا لأخلاقيات العاملين بالفندق	3.057	1.3832	4	متوسط
4 يركز الفندق علي غرس القواعد والمبادي الأخلاقية في نفوس العاملين	3.13	1.3514	1	متوسط
5 وجود دستور أخلاقي يعد أساساً مهماً من الأسس الوظيفية للعاملين.	3.016	1.3206	9	متوسط
6 تؤثر أخلاقيات العاملين علي الحصة السوقية للفندق.	3.055	1.3126	5	متوسط
7 القيم الأخلاقية والسلوكيات الإيجابية جسر العبور والتميز للفندق.	3.039	1.323	7	متوسط
8 الالتزام بأخلاقيات العمل يسهم في تحسين بيئة العمل بالفندق.	3.018	1.3294	8	متوسط
9 الالتزام الأخلاقي للعاملين ينتج عنه ربحية للفندق.	3.044	1.309	6	متوسط
مجموع المحور	3.054	1.136		متوسط

يشير الجدول رقم (2) الي تحليل النتائج والذي يوضح أخلاقيات العاملين بالفندق بان الممارسات الأخلاقية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت متوسطة حيث جاءت إجمالى إجابات العاملين بمتوسط (3.054) وهو يقع فى إطار الممارسة المتوسطة وجاءت العبارة رقم (4) والتي تنص على (يركز الفندق علي غرس القواعد والمبادي الأخلاقية في نفوس العاملين.) فى الترتيب الأول من حيث اعلى درجة ممارسة بمتوسط حسابى (3.13) ومستوى توافر متوسط ، بينما الترتيب الثانى جاءت العبارة (1) ومضمونها (تمتع العاملين بمستوي عال من الاخلاقيات في العمل) بمتوسط حسابى (3.068) ومستوى ممارسة متوسط ، كذلك الترتيب الثالث جاءت العبارة (2)

ومضمونها (يتحلى العاملین بالصدق والأمانة والإلتزام للفندق..) بمتوسط حسابی (3.06) ومستوى ممارسة متوسط ، بينما الترتیب الرابع جاءت العبارة (3) ومضمونها (العمل الجماعي يكون أكثر التزما وتطبيقا لأخلاقیات العاملین بالفندق) بمتوسط حسابی (3.057) ومستوى ممارسة متوسط ، أما الترتیب الخامس جاءت العبارة (6) ومضمونها (تؤثر أخلاقیات العاملین علي الحصه السوقية للفندق.) بمتوسط حسابی (3.055) ومستوى ممارسة متوسط ، وفي الترتیب السادس جاءت العبارة (9) ومضمونها (الإلتزام الأخلاقی للعاملین ينتج عنه ربحية للفندق.) بمتوسط حسابی (3.044) ومستوى ممارسة متوسط ، كما جاءت العبارة رقم (7) ومضمونها (القيم الأخلاقية والسلوكيات الإيجابية جسر العبور والتميز للفندق.) في الترتیب السابع بمتوسط حسابی (3.036) ومستوى ممارسة متوسط ، جاءت العبارة رقم (8) ومضمونها (الإلتزام بأخلاقیات العمل يسهم في تحسين بيئة العمل بالفندق.) في الترتیب الثامن بمتوسط حسابی (3.018) ومستوى ممارسة متوسط وفي الترتیب التاسع و الأخير جاءت العبارة رقم (5) ومضمونها (وجود دستور أخلاقی يعد أساساً مهماً من الأسس الوظيفية للعاملین.) بمتوسط حسابی (3.016) ومستوى ممارسة متوسط .

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- النتائج العامة للدراسة المرتبطة بإستجابات الخاصة أخلاقیات العاملین بالفنادق:

يري العاملون أن أهم متطلبات أداء العاملین بالفندق هي: رغبة العاملین في تمتع العاملین بمستوي عال من الأخلاقیات في العمل و يتحلى العاملین بالصدق والأمانة والإلتزام للفندق وأن العمل الجماعي يكون أكثر إلتزاما وتطبيقا لأخلاقیات العاملین بالفندق و يركز الفندق علي غرس القواعد والمبادي الأخلاقية في نفوس العاملین و وجود دستور أخلاقی يعد أساساً مهماً من الأسس الوظيفية للعاملین و تؤثر أخلاقیات العاملین علي الحصه السوقية للفندق و القيم الأخلاقية والسلوكيات الإيجابية جسر العبور والتميز للفندق و الإلتزام بأخلاقیات العمل يسهم في تحسين بيئة العمل بالفندق وأخيرا الإلتزام الأخلاقی للعاملین ينتج عنه ربحية للفندق .

بناء على المقابلات الشخصية التي تمت إستنتاج الباحث عدة معوقات داخل الفنادق عينة الدراسة مرتبطة بأخلاقیات العاملین وهي (1) عدم تمتع العاملین بمستوي عال من الأخلاقیات في العمل؛(2)عدم تحمل العاملین بالصدق والأمانة والإلتزام للفندق؛(3)عدم تركيز الفندق عمي غرس القواعد والمبادي الأخلاقية في نفوس العاملین؛(4)عدم الإلتزام الأخلاقی للعاملین ينتج عنه ربحية للفندق؛(5) عدم وجود دستور أخلاقی يعد أساساً ميماً من الأسس الوظيفية للعاملین .

2-النتائج العامة المرتبطة بالتحقق من صحة أختبار فروض الدراسة

يلاحظ من الجدول رقم (3) ان النسبة المئوية للعينة موزعة على الفنادق ترواحت بين 10.4% الى 15.1 %

الجدول رقم (3): وصف العينة من حيث النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
انثى	87	22.7	22.7

100	77.3	297	ذكور
	100	384	مجموع

يتضح من الجدول رقم (3) ان العاملين من الذكور بلغ عددهم 77.3% بالمقارنة بنسبة 22.7% من العاملين من الإناث وذلك من العدد الكلي للعينة البالغ 384

الجدول رقم (4) وصف العينة تبعا للعمر

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
12	12	46	من 25 إلى أقل من 35
44	32	123	من 35 إلى أقل من 45
85.4	41.4	159	من 45 إلى أقل من 55
100	14.6	56	من 55 فأكثر
	100	384	المجموع

يتضح من الجدول رقم (4) ان العاملين من الفئة العمرية 45 إلى أقل من 55 كانت نسبتهم الأكبر حيث بلغت 41.4% من حجم العينة البالغ 384 وفي الترتيب الثاني كان عدد العاملين من 35 إلى أقل من 45 بنسبة 32% من العاملين من الإناث وذلك من العدد الكلي للعينة البالغ 384.

الجدول رقم (5) وصف العينة تبعا للمستوى التعليمي

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
23.4	23.4	90	مؤهل دون الجامعي
84.1	60.7	233	مؤهل جامعي
93.5	9.4	36	دراسات عليا
100	6.5	25	اخرى
	100	384	مجموع

يتضح من الجدول رقم(5) ان العاملين من الحاصلين على مؤهل جامعى بلغ عددهم 233 بنسبة مئوية 60.7% فى حين بلغ عدد العاملين بدون مؤهل 90 بنسبة مئوية 23.4 وكانت نسبة العاملين الحاصلين على دراسات عليا 9.4 وجاءت نسبة المؤهلات الاخرى 6.5 وذلك من العدد الكلى للعينة البالغ 384

الجدول رقم(6):وصف العينة تبعا لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
اقل من ثلاث سنوات	78	20.3	20.3
من 3إلى أقل من 5 سنوات	133	34.6	54.9
من 5إلى أقل من 10 سنوات	108	28.1	83.1
من 10سنوات فاكثر	65	16.9	100
مجموع	384	100	

يتضح من الجدول(6) ان العاملين التى خبرتهم من 3 إلى اقل من 10 سنوات كانوا فى الترتيب الاول بلغ عددهم 133 بنسبة مئوية 34.6% فى حين بلغ عدد العاملين التى خبرتهم من 5إلى أقل من 10 سنوات 108 بنسبة مئوية 28.1 وكانت نسبة العاملين ذوى الخبرة اقل من ثلاث سنوات بنسبة 20.3% 78 وجاءت نسبة ذوى الخبرة من 10سنوات فاكثر 16.9 وذلك من العدد الكلى للعينة البالغ 384

الجدول رقم (7)وصف العينة تبعا للقسم الذى يعمل به

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
الغرف	111	28.9	28.9
الأغذية والمشروبات	152	39.6	68.5
التسويق	33	8.6	77.1
الحسابات	23	6	83.1
الموارد البشرية	34	8.9	91.9
الصيانة	15	3.9	95.8
الأمن	14	3.6	99.5
اخرى	2	0.5	100

يتضح من جدول رقم (7) ان عدد العاملين فى الأغذية والمشروبات جاء فى المركز الأول بنسبة 39.6 % يليها فى المركز الثانى العاملين بالغرف بنسبة 28.9% بينما ترواحت نسبة العاملين فى الاقسام الاخرى بين (3.6 % الى 8.9%)

الجدول رقم (8): وصف العينة تبعا للمستوى الوظيفى

المستوى الوظيفى	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
إدارة عليا	3	0.8	0.8
إدارة وسطى	27	7	7.8
إدارة إشرافية	354	92.2	100
مجموع	384	100	

- يتضح من الجدول رقم(8) ان نسبة العاملين فى الادارة العليا بلغ (0.8%) يقع تحت ادارتهم نسبة 7% من العاملين بالإدارة الوسطى ونسبة 92.2% من الوظائف الإشرافية.
- توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو أثر التعليم التنظيمى وأداء العاملين تُعزى لخصائص الشخصية والوظيفية (النوع , العمر , المستوى التعليمي , الخبرة الوظيفية , المركز الوظيفي).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تُعزى لمتغير النوع نحو أثر أخلاقيات العاملين. وبذلك نقبل الفرضية التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو أثر المستوي الأخلاقي للعاملين للعزى لمتغير النوع.
 - توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو أثر أخلاقيات العاملين وبذلك نرفض الفرض التي تنص على " توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو متطلبات أخلاقيات العاملين تُعزى للعمر . ونقبل الفرض البديل (لا توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو أخلاقيات العاملين تُعزى للعزى للعمر).
 - توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو أثر أخلاقيات العاملين تُعزى للمستوى التعليمي للأخلاق وبذلك نقبل الفرض التي تنص على " توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات نحو متطلبات أخلاقيات العاملين تُعزى للمستوى التعليمي للأخلاق.
 - توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو أثر أخلاقيات العاملين تُعزى للخبرة الوظيفية وبذلك نقبل الفرض التي تنص على " توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات نحو متطلبات أخلاقيات العاملين تُعزى للخبرة الوظيفية.
 - توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو أثر أخلاقيات العاملين تُعزى للمركز الوظيفي . وبذلك نرفض الفرض الذى ينص على " توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات نحو متطلبات أخلاقيات العاملين تُعزى للمركز الوظيفي ونقبل الفرض البديل (لا توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو متطلبات أخلاقيات العاملين تُعزى للمركز الوظيفي)

- توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو أثر أخلاقيات العاملين تعزى للقسم بالفندق. (وبذلك نرفض الفرض الذى ينص على " توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات نحو أخلاقيات العاملين تعزى للقسم بالفندق. ونقبل الفرض البديل (لا توجد فروق ذات علاقة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو متطلبات أخلاقيات العاملين تعزى للقسم بالفندق).

3- التوصيات:

- يقترح الباحث التوصيات التالية بناء على الدراسة النظرية والميدانية وهى كالتالى:-
- العمل على دراسة معوقات أخلاقيات العاملين وتأثيرها على تنمية أداء وأخلاقيات العاملين بالفنادق داخل المنشآت الفندقية بشكل دائم.
 - الإهتمام بسياسيات الإختيار والتعيين في الفندق مما لها الأثر على أخلاقيات العاملين في الفنادق.
 - ضرورة وجود دستور أخلاقي داخل الفنادق والعمل باستمرار على تشجيع العاملين الإلتزام به.
 - التركيز على العمل الجماعي لكونه يجعل العاملين أكثر التزاما وتطبيقا لأخلاقيات المهنة بالفندق.
 - إجراء دراسة مستقبلية تبحث في العوامل الأخرى التي قد تكون دافعا إيجابيا أو سلبا نحو تنمية أخلاقيات العاملين ، وهذه العوامل قد تتعلق بالبيئة الثقافية والأخلاقية للعاملين بالفنادق.

• قائمة المراجع
أولاً: المراجع باللغة العربية

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- جبر ، داؤود صنوبر (2011) "الأخلاقيات الإدارية وأثرها علي الأداء المؤسسي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- حاكم ، أسماء ، دولي، لخضر (2017) "مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة مع الإشارة إلي جامعة طاهري محمد-بشار"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد3، العدد02، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر.
- حسين ،أضواء كمال (2020) "تأثير أخلاقيات العمل الإداري علي الأداء التنظيمي: دراسة استطلاعية في عدد من الكليات العاملة في جامعة الموصل"، بحث منشور بالمجلة العربية للإدارة، المجلد،40، العدد1، مارس، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة الموصل، جمهورية العراق.
- حمد ،سعد إبراهيم (2011) "أثر تطبيق أخلاقيات المهنة في صناعة السياحة علي الانجاز:دراسة استطلاعية في فنادق الدرجة الأولى في محافظات بغداد"، بحث منشور، مدرس المعهد التقني نينوى، بغداد، النجف، كربلاء.
- الحياري، حسن (2014) "معالم في الفكر التربوي للمجتمع الإسلامي إسلامياً وفلسفياً"، الناشر: دار الأمل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
- الدراجي ، عبيد كاظم جبار (2011) "أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين"، أطروحة دكتوراه، تخصص الإدارة العامة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق.
- الزهرة ،بن نامة فاطمة (2011) "أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال: دراسة حالة للمطاحن الكبرى للظهرة بمستغانم"، رسالة ماجستير غير منشورة، تلمسان، الجزائر.
- الطراونة ،تحسين أحمد (2010) "القيادة والأخلاق"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- عامر، ميال حمود (2010) "تطبيق منهج منظمة التعلم علي تحسين إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية علي مستشفيات جامعة عين شمس"، الناشر: المجلة العلمية في الاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، الجزء الثالث، ص1202، القاهرة.
- العزاوي ، نجم عبدالله ، جواد، عباس حسين (2012) "الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية"، دار البازوي، عمان، الأردن.
- العضاضى ،سعيد بن علي (2012) "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية"، المجلة العربية لضمان جودة التعلم الجامعي، المجلد5، العدد9، القاهرة.
- فلاق ، محمد راتول ومحمد (2012) "علاقة أخلاقيات الإدارة بالأداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، الملتقي الدولي: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قالمة، الجزائر.
- كرتات ، رقية محمد أحمد (2018) "أثر تطبيق أخلاقيات التسويق علي أداء المنظمة الاستراتيجية"، المجلد7، العدد2، مايو، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.

محمود(2013) "تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري"، بحث ميداني في عينة من المصارف العراقية، مجلة التقني، المجلد26، العدد4، محافظة واسط، العراق.
ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

Bavik, A. (2019). Corporate social responsibility and service-oriented citizenship behavior: A test of dual explanatory paths. *International Journal of Hospitality Management*, 80, 173-182.

Beck, J. A., Lazer, W., & Schmidgall, R. (2010). Can an ethical situation be “not a question of ethics”? *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(2), 157-170.

Bello, S. M. (2012). Impact of ethical leadership on employee job performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(11).

Brien, A., Thomas, N., & Hussein, A. S. (2015). Turnover intention and commitment as part of organizational social capital in the hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(4), 357-381.

Fan, J., Wei, X., & Ko, I. (2021). How do hotel employees' feeling trusted and its differentiation shape service performance: The role of relational energy. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102700.

Guler, E. G., & Yukselen, C. (2010). Hotel employees' beliefs on unethical behavior. *Social Responsibility Journal*.

Haynes, N., & Egan, D. (2020). The perceptions of frontline employees towards hotel overbooking practices: exploring ethical challenges. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 1-10.

Huimin, G., & Ryan, C. (2011). Ethics and corporate social responsibility—An analysis of the views of Chinese hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 875-885.

Igbojekwe, P. A. (2015). Emotional labour and employee performance appraisal: The missing link in some hotels in south east Nigeria. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 8(2), 81.

Kao, F. H., & Cheng, B. S. (2017). Proservice or antiservice employee behaviors: A multilevel ethics perspective. *Human Performance*, 30(5), 272-290.

Lin, C. F. (2014). Exploring the hotel service personnel's cognitive implications toward service attributes and ethics. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 24(1), 14-28.

Lockyer, T. L. (2013). State of Practice of Ethics in the Hotel Industry in India: Some Conclusions. In *Global Cases on Hospitality Industry* (pp. 579-594). Routledge.

Ma, E., & Qu, H. (2011). Social exchanges as motivators of hotel employees' organizational citizenship behavior: The proposition and application of a new three-dimensional framework. *International journal of hospitality management*, 30(3), 680-688.

Mohamed, L. M. (2016). Assessing the effects of transformational leadership: A study on Egyptian hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 49-59.

Paek, S., & Chathoth, P. K. (2013). Multiple levels of ethics management: A case of airline and hotel firms. *Tourism Planning & Development*, 10(4), 388-415.

Park, S. Y., & Levy, S. E. (2014). Corporate social responsibility: perspectives of hotel frontline employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Rossi, E. (2021). Unwelcome: a study on the Employees' Perspective on Sex Trafficking in the Hotel industry in Amsterdam.

Sharma, S., & Mishra, P. (2019). Hotel employees' perceptions about CSR initiatives and their potential to support the skill India initiative. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*.

Tavitiyaman, P., Weerakit, N., & Ryan, B. (2014). Leadership competencies for hotel general managers: The differences in age, education, and hotel characteristics. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(2), 191-216.

Wong, A. K. F., Kim, S., & Hwang, Y. (2021). Effects of Perceived Corporate Social Responsibility (CSR) Performance on Hotel Employees' Behavior. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-29.