

تأثير تطبيق الإدارة بالمرح في شركات السياحة المصرية

إعداد

أ/ شاكر محمود عواد^١ أ.د/ دعاء سمير محمد حزة^٢ أ.د/ وليد سيد أمين^٣

الملخص

تعد الإدارة بالمرح احد اهم المفاهيم التنظيمية الحديثة لنجاح الشركات، لما لها من تأثير كبير في تحقيق بيئة عمل مرحة، تعمل على تحسين بيئة العمل، وتحقيق التواصل المعنوي بين العاملين؛ مما يعزز الانتماء التنظيمي بشكل عام داخل الشركة السياحية. وقد هدف البحث الى معرفة متغيرات الادارة بالمرح المؤثرة في الانتماء التنظيمي السائد داخل الشركات السياحية المصرية، ومدى تأثير تلك المتغيرات على تعزيز الانتماء التنظيمي للعاملين. واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتفسيرها، وقد تم توزيع استمارة استبيان عن طريق الانترنت، وقد بلغ حجم

^١ باحث بدرجة الدكتوراه كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

^٢ الأستاذ بقسم الدراسات السياحية كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

^٣ الاستاذ بقسم الدراسات السياحية كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

عينة الدراسة (٣٨٣) فرداً، وتم استخدام برنامج (SPSS, V. 24) لتحليل البيانات، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير للإدارة بالمرح على الانتماء التنظيمي في الشركات السياحية" من وجهة نظر العاملين، مما يدل على الدور الحيوي للإدارة بالمرح بمحاوره المختلفة، وقدم البحث توصياته الى الشركات السياحية، والى وزارة السياحة لدعم الادارة بالمرح في الشركات السياحية.

الكلمات الدالة: الادارة بالمرح، الشركات السياحية.

The Impact of Applying Management by Fun on Egyptian Travel Agencies

Abstract

Management with fun is considered one of the modern organizing concepts lead to companies success, which has a huge impact to achieve a funny working environment, to improve the environment of work, and achieve the moral communication among employees, which support organizational affiliation inside Tourist Company in general. This research aims to recognize the variables of management with fun, which affects on the organizational affiliation in Egyptian tourist companies, and determine the impact on enhancing the organizational affiliation of employees. This research based on the descriptive analytical method to collect and explain data. An On-line questionnaire sample has been published digitally, and the sample reached (383) members. SPSS, V.24 program is used to analyse data. Results reached that management with fun affects on the organizational affiliation in tourist companies (from the employees' point of view), that shows

١٩٩ the vital role of management with fun in its different topics. The research has submitted some recommendations to the tourist companies, and to the ministry of tourism to support the idea of management with fun in tourist companies.

Keywords: Management with fun, tourist companies.

المقدمة:

تعتبر الادارة بالمرح أحد التوجهات الادارية الحديثة الناجحة، التي تعتمد على حسن قيادة الأفراد نحو العمل بإتقان، وقد بدأت أغلب منظمات الأعمال العالمية: تتجه نحو ممارسة الادارة بالمرح والقيادة بالحب، كاستراتيجيتين تعتمدان على رفع درجة الانتماء، وحب المنظمة لدى العاملين، عن طريق الاهتمام بهم ورعايتهم، وتهيئة أجواء المرح والمتعة والإبداع في بيئة العمل للوصول إلى أفضل أداء (الحضيف، ٢٠٠١، ص٢). ويعتبر الانتماء التنظيمي أحد أهم المكتسبات التي تحققها الادارة بالمرح في الشركات السياحية،

مشكلة البحث:

تحدد مشكلة الدراسة بشكل اساسي في محاولات الشركات السياحية للاحتفاظ بالعاملين لديها لأطول فترة ممكنة، لاسيما من هم من ذوى الخبرة والكفاءة، مما يتيح للشركات تقديم الخدمات السياحية لعملائها بأعلى جودة واحترافية ممكنة، ومن ثم

تتضح مشكلة الدراسة بشكل أكثر دقة من خلال صياغة التساؤل التالي: هل تسهم الإدارة بالمرح في تعزيز الانتماء التنظيمي لدى العاملين بشركات السياحة في مصر؟

أهمية البحث:

تعد الادارة بالمرح أحد التوجهات الحديثة في علم الادارة، والتي يمكن أن تسهم في تطوير اساليب الادارة في الشركات السياحية بمصر، كما يسهم تعزيز الانتماء التنظيمي بالشركات السياحية على رفع كفاءة العاملين بالشركات، وزيادة جودة تقديم الخدمات السياحية، وتحقيق اعلى ربحية للشركات السياحية، وتلعب الادارة بالمرح دورا كبيرا في تحسين المناخ التنظيمي في الشركات السياحية لاسيما فيما يتعلق بالانتماء التنظيمي لدى العالمين.

أهداف البحث

- إلقاء الضوء على الادارة بالمرح وأهمية تطبيقها في الشركات السياحية.
- الكشف عن مستوى توافر الادارة بالمرح في الشركات السياحية عبر الانشطة الترفيهية والتهيئة الاجتماعية لزملاء العمل ودعم المدراء للمرح من وجهة نظر العاملين في الشركات السياحية.

- إبراز مكانة الانتماء التنظيمي لدى العاملين في تعزيز ٢٠١
المناخ التنظيمي العام بالشركات السياحية .
- استكشاف مدى مساهمة الإدارة بالمرح في تعزيز الانتماء
التنظيمي لدى العاملين بالشركات السياحية.

منهجية البحث

١ - مدخل لدراسة الإدارة بالمرح في شركات السياحة:

ظهرت فكرة الإدارة بالمرح في مكان العمل حديثاً منذ الثمانينات من القرن العشرين، وذلك من خلال تشجيع المديرين على تطوير ثقافات تنظيمية تعزز المرح والفكاهة والمتعة لتوفير بيئات العمل النشطة والإنتاجية، ودمج المرح في الثقافات التنظيمية والمؤسسية، لما لها من تأثير على تعزيز الرضا الوظيفي، والإبداع الوظيفي والانتماء التنظيمي، وكذلك تبرز أهمية الإدارة بالمرح لتقليل التأخر الوظيفي، والغياب والإرهاق والملل (Tews, 2013, P.370). وهناك اعتقاد أن الإدارة بالمرح في أماكن العمل الممتعة بالمؤسسات السياحية تحدث فرقاً إيجابياً لكل من الموظفين والمؤسسات، حيث أن بيئات العمل الممتعة هي مفتاح النجاح لتعزيز حافز الموظف وإنتاجيته، مما تؤكد نجاح عدد من المؤسسات ومنها (Blackbord, Southwest Air lines)، مما يشير إلى أن المرح ممارسة جيدة في مكان العمل. كما يؤثر على

جذب المتقدمين للتوظيف في السوق السياحي (Becker,2016,P.279).

١/١ - تعريف الادارة بالمرح:

تعرف الإدارة بالمرح بأنها "بناء بيئة عمل محفزة بعيدة عن الروتين والعنف والقلق والتوتر والعزلة، وقريبة من التفاعل والتناغم، ومفعمة بالروح الإنسانية المرحة" (لفتة و عثمان، ٢٠١٦، ص ٥٠)، ويرى Sandell الإدارة بالمرح أنها "إدارة الأعمال التي توفر بيئة عمل مرحة وممتعة، عن طريق تشجيع وتحفيز ودعم مجموعة متنوعة من الأنشطة المرحة والممتعة التي تؤثر إيجابياً على موقف وإنتاجية الأفراد والجماعات" (Sandell,2015,P.6)، ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الإدارة بالمرح إجرائياً بأنها "عمل يشجع ويدعم مجموعة متنوعة من الأنشطة الممتعة للعاملين بالشركات السياحية وتشمل هذه الأنشطة التجمعات الاجتماعية والحفلات والمسابقات الجماعية وجوائز التقدير والمشاركة في الأحداث الترفيهية غير الرسمية. وكذلك تساعد أيضاً في تحفيز الموظفين في العمل".

٢/١ - أهمية تطبيق الإدارة بالمرح للشركات السياحية:

ان لتطبيق الادارة بالمرح اهمية كبيرة للعديد من المنشآت ومن بينها شركات السياحة، ويمكن ان يتمثل ذلك على النحو التالي:

- ١/٢/١ - تحقق الإدارة بالمرح سرعة الوصول إلى الأهداف
التنظيمية (Choi,2013,P.413)، وبالتالي تمثل تصورات
الأفراد حول المرح الوظيفي مؤشراً قوياً لتحقيق أهداف
المنظمة (Tews,2012,P.413).
- ٢/٢/١ - تسهم الإدارة بالمرح في إدارة الموارد البشرية، حيث تعزز مناخ
المشاركة العالية لجميع الأفراد في
المنظمة (Plester,2016,P.332)، ويمثل المرح عنصراً أساسياً
في ثقافة الشركات السياحية، باعتباره ظاهرة اجتماعية بناءة يتم
مراقبتها وتنظيمها من خلال أعضاء المنظمة، بدلاً من كونها أمراً
يمكن إدارته (Plester,2016,P.335).
- ٣/٢/١ - تسهم الإدارة بالمرح في جذب العاملين خاصة من فئة
الشباب التي تسعى تحقيق التوازن بين العمل والحياة، حيث أن بيئات
العمل التي تتميز بالمرح والفكاهة والضحك تعزز التماسك
الجماعي، وتحسن من جودة حياة العمل في بيئة
المنظمة (Tews,2012,P.107).
- ٤/٢/١ - تشجيع المؤسسات السياحية على تطبيق الإدارة بالمرح:
مثل مؤسسة Fridaya ومؤسسة Marriott من خلال جهودها
الرامية إلى تشجيع المرح داخل المطاعم والفنادق، حيث يعتبر المرح في
صناعة السياحة ممتعا من منظور الموظف ومنظور الإدارة، وتساعد

الأنشطة الترفيهية لامتداد المرح والمتعة إلى منظور
العميل (Becker,2016,P.280).

٣/١ - أنواع ممارسة الإدارة بالمرح التي يمكن تطبيقها في شركات
السياحة:

ان لإدارة المرح العديد من الممارسات التي يمكن تطبيقها في شركات
السياحة، على سبيل المثال ما يلي:

١/٣/١ - المرح عن طريق التواصل الاجتماعي: ويشير إلى التفاعلات
الاجتماعية الودية بين زملاء العمل، مثل: الضحك والحديث
والترفيه، والتعرف على الأصدقاء.

٢/٣/١ - المرح عن طريق الرضا الوظيفي: ويتضمن التقييم الشامل
حول ما إذا كان لدى المنظمة مناخ عمل ممتع ومرح، وبالتالي يكون
تأثيره إيجابياً على مشاركة الموظفين، بما في ذلك أداء المهام والأداء
الإبداعي وسلوك الانتماء التنظيمي. (McManus,2010,P.163)،

٣/٣/١ - المرح الطبيعي أو العضوي: ويتم إنشاؤه تلقائياً من خلال
أعضاء الشركة، ويحدث بشكل طبيعي غالباً في شكل تفاعلات
صغيرة مثل: النكات والاستمتاع ضمن مهام العمل الفعلية،
ويتناقض هذا النوع للمرح مع الافتراضات الشائعة بأن المرح والعمل
منفصلان عن بعضهما البعض. (Plester, 2016,P.336).

٤/٣/١ - المرح عن طريق الحريات الشخصية: من خلال منح ٢٠٥ الموظفين المرونة والاستقلالية فيما يتعلق بزي العمل، والمرح بالموسيقى، والتفاعل الإيجابي والانسجام المفعم بالروح الإنسانية. (McManus,2010,P.162)

٥/٣/١ - المرح عن طريق المغامرة: من خلال المشاركة في الأنشطة الحماسية مع الموظفين وزيارة المنتزهات الترفيهية والتسلية والحفلات ومشاهدة الأفلام. (Tews,2014,P.26)

٦/٣/١ - المرح المدار ومرح المهام: وهو المرح الذي يمكن تنظيمه لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة. ويشير مرح المهام إلى أن العمل في حد ذاته يمثل شكل من أشكال المرح، وأن مسؤوليات الوظيفة يمكن أن تكون ممتعة. (Chan,2016,P.29)

٤/١ - تحديات تطبيق الإدارة بالمرح في شركات السياحة: على الرغم من إيجابيات الإدارة بالمرح إلا أنها قد تؤدي في بعض الأحيان إلى نتائج عكسية. (Tews,2014,P.927). حيث توجد العديد من التحديات التي يمكن ان تواجه تطبيق الادارة بالمرح في مختلف المنشآت ومنها شركات السياحة، على سبيل المثال ما يلي:

١/٤/١ - تحديات الإدارة بالمرح على مستوى العاملين بالشركات السياحية:

- يقلل من استثمار وقت العمل ويضعف من التزامهم وانتمائهم للمنظمة.

(لفتة وعثمان، ٢٠١٦، ص٥٢.)

- بعض الموظفين يرفضون المشاركة في الأنشطة الاجتماعية، وعلى الرغم من أنهم قد يبدو اهتماماً بالمرح في الشركة فإنهم يخفون آرائهم الحقيقية عند تشجيع التعبير الشخصي.

٢/٤/١ - تحديات الإدارة بالمرح على مستوى الشركة السياحية ككل:

- ضعف الرقابة في العمل وآلياته التي تزيد من نسبة الأخطاء والحوادث فيها.

- تخلق بيئة عمل قاسية تؤدي إلى ضعف انتماء العاملين للمنظمة.

- صعوبة المدراء في دمج الأنشطة الترفيهية أثناء وقت العمل.
(Tews,2014,P.927)

٥/١ - تأثير تطبيق الادارة بالمرح في شركات السياحة....مدخل نظري:

تتمثل أهمية تطبيق الادارة بالمرح في الشركات السياحية لها دور كبير في تحقيق الانتماء التنظيمي للعاملين في الانخراط في العمل

٢٠٧ وزيادة الإنتاجية والكفاءة ورضا العملاء، ويقلل تكاليف ومعدلات الدوران والغياب.

١/٥/١ - تأثير تطبيق الإدارة بالمرح على الانتماء التنظيمي في

شركات السياحة:

يمكن القول أن تطبيق الادارة بالمرح في الشركات السياحية له اهمية كبيرة في تحقيق الانتماء التنظيمي لدى العاملين بالشركات السياحية وتأثيره على كفاءة ودودة العمل، ويمكن ان يتبلور ذلك على سبيل المثال فيما يلي:

١/١/٥/١ - كلما كانت الإدارة تدعم المرح قل دوران العمل وارتفع

معدل الانتماء التنظيمي للعاملين. (Tews,2014,P.205)

٢/١/٥/١ - تسهم الادارة بالمرح في دفع عجلة الإنتاجية قدماً،

وتحسين الحالة البدنية والمزاجية للعاملين وإطالة بقائهم في

الشركات وذلك يرجع لارتفاع درجة الانتماء التنظيمي للشركة. (

البارودي،٢٠١٣،ص ص ٢١ -٢٣)،

٣/١/٥/١ - الشعور بالرضا والانتماء للشركة والاشباع وطمأنينة

النفس وتحقيق الذات والشعور باللذة والبهجة والاستمتاع يحقق

السعادة التنظيمية. (احمد، ٢٠١٧، ص.٤٤٨.)

٤/١/٥/١ - تحقيق الرضا داخل الشركة السياحية، من خلال تنوع

مهام العمل والاستقلالية والنجاح الذي يولد متعة اكثر من اداء

العمل ودافعاً للمضي فيه، يجعل الاشخاص سعداء بالعمل الذي يقومون به. (العامري، ٢٠١٧، ص.٥٣).

منهجية البحث

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الشركات السياحية فئة (أ) بمصر ووفقاً لإحصائيات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فان عدد العاملين بقطاع السياحة في مصر قد بلغ (١.٩٩٢.٦٦٥) عاملاً، عام ٢٠١٥م، من ضمنهم العاملين بالشركات السياحية وغيرها من صناعة خدمات الحجز حيث بلغ (٦٣.٦٧٠) عاملاً عام (٢٠١٥م)، (OECD, 2018)، وفي هذا الاطار اوضح Veal (2006)، انه اذا كان مجتمع الدراسة يتراوح بين (٥٠) الف الى (١٠٠) الف مفردة يصبح حجم العينة (٣٨٣) مفردة بفترة ثقة (٠.٠٥)، ومن ثم فقد تم توزيع الاستبيان عن طريق الانترنت نظراً لعدم امكانية التواصل المباشر مع العاملين في شركات السياحة بسبب ظروف جائحة كورونا، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (٣٨٣) فرداً. وتم تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS, 24.

ثبات الاستبيان:

جدول (١) معامل الثبات الفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المجتمع	حجم العينة	عدد الفقرات	معامل الثبات	نسبة الثبات
---------	------------	-------------	--------------	-------------

٢٠٩

العاملين في الشركات السياحية فئة (أ) بمصر	٣٨٣	٤٧	٠.٩٢٩	%٩٣
--	-----	----	-------	-----

يتضح من الجدول (١) أن قيمة معامل ألفا - كرونباخ لجمع محاور الاستبانة بلغت (٠.٩٢٩) بنسبة ثبات بلغت (%٩٣) وهى قيمة مقبولة وهذا يدل على التوافق بين فقرات الاستبيان.
الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة:
النوع:

جدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ذكر	٢٩٢	٧٦.٢	١.٢٣	٠.٤٢
أنثى	٩١	٢٣.٨		
المجموع	٣٨٣	%١٠٠		

يوضح الجدول (٢) انه بلغ نسبة الذكور (%٧٦.٢)، وبلغ نسبة الاناث (%٢٣.٨)، وبلغ المتوسط الحسابي (١.٢٣)، والانحراف المعياري (٠.٤٢)، مما يشير الى تجانس استجابات عينة الدراسة. مما يشير إلى سبق ان الذكور والاناث لديهم مواقف مختلفة، لذلك يعتبر نوع العاملين متغير متحكم في المرح الوظيفي.
العمر:

جدول (٣) توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
٠.٧١	٢.٠٠	٢٣.٨	٩١	اقل من ٣٠ عاما
		٥٢.٥	٢٠١	من ٣٠ لاقل من ٤٠ عاما
		٢٣.٠	٨٨	من ٤٠ لاقل من ٥٠ عاما
		٠.٨	٣	٥٠ عاما فاكبر
		%١٠٠	٣٨٣	المجموع

يوضح الجدول (٣) أن حوالى نصف العاملين في الفئة العمرية من (٣٠ لاقل من ٤٠ عاماً) بنسبة (٥٢.٥%)، وجاء في المرتبة الثانية الفئة العمرية اقل من (٣٠ عاماً) بنسبة (٢٣.٨%)، بينما جاء في المرتبة الثالثة الفئة العمرية من (٤٠ لاقل من ٥٠ عاماً) بنسبة (٢٣%)، وجاء في المرتبة الخامسة الفئة العمرية (٥٠ عاماً فاكبر) بنسبة (٠.٨%)، وبلغ المتوسط الحسابي (٢.٠٠)، والانحراف المعياري (٠.٧١)، مما يشير الى تشتت استجابات عينة الدراسة. وجد ان عمر الموظفين يؤثر على العلاقة بين المرح الوظيفي فان فئة الشباب ارتباطات ايجابية اقوى بين المرح والانتماء التنظيمي.

عدد سنوات الخبرة:

جدول (٤) توزيع افراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات

الخبرة

الانحراف	المتوسط	النسبة	التكرار	المدة
----------	---------	--------	---------	-------

٢١١

المعياري	الحسابي	المئوية		
٠.٩٢	٢.٣٧	١٧.٢	٦٦	أقل من ٥ سنوات
		٤٢.٦	١٦٣	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات
		٢٦.١	١٠٠	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة
		١٤.١	٥٤	١٥ سنة فأكثر
		%١٠٠	٣٨٣	المجموع

تبين من بيانات الجدول (٤) أنه جاء في المرتبة الاولى الخبرة من (٥ لاقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٤٢.٦٪)، وجاء في المرتبة الثانية الخبرة من (١٠ لاقل من ١٥ سنة) بنسبة (٢٦.١٪)، وفي المرتبة الثالثة الخبرة اقل من (٥ سنوات) بنسبة (١٧.٢٪)، وجاء في المرتبة الرابعة الخبرة (١٥ سنة فأكثر) بنسبة (١٤.١٪)، وبلغ المتوسط الحسابي (٢.٣٧)، والانحراف المعياري (٠.٩٢)، مما يدل على تشتت استجابات عينة الدراسة. الموظفون الذين لديهم فترة عمل اطول في الشركة يكون لديهم رضا عن العمل اكثر بسبب مدة العمل والخبرة التي اكتسبوها. من السنين السابقة.

تأثير الإدارة بالمرح على الانتماء التنظيمي في الشركات السياحية:
تزيد الادارة بالمرح من رضا وسعادة العاملين.

جدول (٥) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو زيادة الادارة بالمرح من رضا وسعادة العاملين

التقييم	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق	٣	٠.٨			٤
محايد	١٧	٤.٤			٣
موافق	١٤٩	٣٨.٩			٢
موافق بشدة	٢١٤	٥٥.٩			١
المجموع	٣٨٣	%١٠٠			

تبين من الجدول (٥) أنه جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بشدة بنسبة (٥٥.٩%)، بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بنسبة (٣٨.٩%)، وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بنسبة (٤.٤%)، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بنسبة (٠.٨%)، وبلغ الانحراف المعياري (٠.٦٢)، مما يشير الى تشتت استجابات مجتمع الدراسة عن متوسطها الحسابي (٤.٤٩). ترتبط السعادة بالمرح وبالتالي يولد الرضا عن العمل وتدل ذلك على اهمية السعادة لكل من الصحة ورفاهية الافراد.

٢١٣

تؤدي الادارة بالمرح الى تحسين جودة الحياة الوظيفية
جدول (٦) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو أن الادارة
بالمرح تؤدي الى تحسين جودة الحياة الوظيفية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	التقييم
٤	٠.٦٩	٤.٣٢	٠.٨	٣	غير موافق بشدة
٥			٠.٣	١	غير موافق
٣			٧.٨	٣٠	محايد
١			٤٨.٠	١٨٤	موافق
٢			٤٣.١	١٦٥	موافق بشدة
			١٠٠%	٣٨٣	المجموع

تبين من الجدول (٦) أنه جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بنسبة (٤٨٪)، بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بشدة بنسبة (٤٣.١٪)، وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بنسبة (٧.٨٪)، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بشدة بنسبة (٠.٨٪)، وبلغ الانحراف المعياري (٠.٦٩)، مما يشير الى تشتت

استجابات مجتمع الدراسة عن متوسطها الحسابي (٤.٣٢). الذي يسمح به المديرون ويشجعون الموظفين على قضاء وقت مرح وممتع في الوظيفة وبالتالي يؤدي الى تحسين الجودة الوظيفية.

تخفف الادارة بالمرح من الشعور بالتوتر بسبب ضغوط العمل

جدول (٧) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو تخفيف

الادارة بالمرح من الشعور

بالتوتر بسبب ضغوط العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	التقييم
٤			١.٣	٥	غير موافق
٣			٥.٠	١٩	محايد
١			٥٨.٠	٢٢٢	موافق
٢			٣٥.٧	١٣٧	موافق بشدة
			%١٠٠	٣٨٣	المجموع

تبين من الجدول (٧) أنه جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بنسبة (٥٨%)، بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بشدة بنسبة (٣٥.٧%)، وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بنسبة (٥%)، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بنسبة (١.٣%)، وبلغ الانحراف المعياري (٠.٦١)، مما يشير الى تشتت استجابات مجتمع الدراسة عن متوسطها الحسابي (٤.٢٩)، يعد المرح

الوظيفي جزء مهم من الحياة التنظيمية حيث انه يمكن للفرد ٢١ ان يزيد من الروح المعنوية والانتاجية ويقلل من الارهاق والتوتر.

تسهم الادارة بالمرح في تحسين العلاقات الاجتماعية وصدقات العمل بين العاملين

جدول (٨) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مساهمة الادارة بالمرح في تحسين العلاقات الاجتماعية وصدقات العمل بين العاملين

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	التقييم
٤			٠.٥	٢	غير موافق
٣			٤.٧	١٨	محايد
١			٥٩.٣	٢٢٧	موافق
٢			٣٥.٥	١٣٦	موافق بشدة
			%١٠٠	٣٨٣	المجموع

تبين من الجدول (٨) أنه جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بنسبة (٥٩.٣%)، بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بشدة بنسبة (٣٥.٥%)، وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بنسبة (٤.٧%)، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بنسبة (٠.٥%)، وبلغ الانحراف المعياري (٠.٥٧)، مما يشير الى تشتت نسبي لاستجابات مجتمع الدراسة عن متوسطها الحسابي (٤.٢٩)، ان

اهمية بناء العلاقات الاجتماعية والتواصل بين الزملاء يكون ممتعاً
ويضفي المرح في مكان العمل.

تساعد الادارة بالمرح على استمرار العاملين في الشركة

جدول (٩) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مساعدة

الادارة بالمرح على استمرار العاملين في الشركة

الترتيب	الاحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	التقييم
٥	٠.٧٠	٤.٢٩	٠.٥	٢	غير موافق بشدة
٤			١.٣	٥	غير موافق
٣			٧.٦	٢٩	محايد
١			٤٩.٣	١٨٩	موافق
٢			٤١.٣	١٥٨	موافق بشدة
			%١٠٠	٣٨٣	المجموع

تبين من الجدول (٩) أنه جاء في المرتبة الاولى الاستجابة
موافق بنسبة (٤٩.٣%)، بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق
بشدة بنسبة (٤١.٣%)، وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد
بنسبة (٧.٦%)، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بنسبة
(١.٣%)، وجاء في المرتبة الخامسة الاستجابة غير موافق بشدة بنسبة

(٠.٥)، وبلغ الانحراف المعياري (٠.٧٠)، مما يشير الى ٢١٧
 تشتت لاستجابات مجتمع الدراسة عن متوسطها الحسابي
 (٤.٢٩). ان المرح في مكان العمل يساعد على البقاء في الشركة لفترة
 اطول لانه لا يخلق الملل في بيئة العمل.

ترفع الادارة بالمرح من الانتاجية في الشركة مما يزيد من جودة
 الخدمات المقدمة

جدول (١٠) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو رفع الادارة
 بالمرح من الانتاجية في الشركة مما يزيد من جودة الخدمات
 المقدمة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	التقييم
٥	٠.٦٧	٤.٢٦	٠.٨	٣	غير موافق بشدة
٤			١.٨	٧	غير موافق
٣			٣.١	١٢	محايد
١			٥٨.٧	٢٢٥	موافق

٢			٣٥.٥	١٣٦	موافق بشدة
			%١٠٠	٣٨٣	المجموع

تبين من الجدول (١٠) أنه جاء في المرتبة الاولى الاستجابة بنسبة (٥٨.٧%)، بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بشدة بنسبة (٣٥.٥%)، وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بنسبة (٣.١%)، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بنسبة (١.٨%)، وجاء في المرتبة الخامسة الاستجابة غير موافق بشدة بنسبة (٠.٨%)، وبلغ الانحراف المعياري (٠.٦٧)، مما يشير الى تشتت لاستجابات مجتمع الدراسة عن متوسطها الحسابي (٤.٢٦)، للسعادة والمتعة في مكان العمل يساعد على تقديم افضل الخدمات وبجودة عالية للسائحين.

تقلل الادارة بالمرح من شكاوي العاملين.

جدول (١١) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو تقليل الادارة

بالمرح من شكاوي العاملين

التقييم	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	٢	٠.٥	٤.٢٠	٠.٧٢	٥

٢١٩

٤		١.٣	٥	غير موافق
٣		١١.٠	٤٢	محايد
١		٥١.٧	١٩٨	موافق
٢		٣٥.٥	١٣٦	موافق بشدة
		%١٠٠	٣٨٣	المجموع

تبين من الجدول (١٢) أنه جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بنسبة (٥١.٧%)، بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بشدة بنسبة (٣٥.٥%)، وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بنسبة (١١%)، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بنسبة (١.٣%)، وجاء في المرتبة الخامسة الاستجابة غير موافق بشدة بنسبة (٠.٥%)، وبلغ الانحراف المعياري (٠.٧٢)، مما يشير الى تشتت لاستجابات مجتمع الدراسة عن متوسطها الحسابي (٤.٢٠). تعمل الادارة بالمرح على نشر المحبة والمودة بين العاملين مما يقلل من المشاكل وبالتالي يقلل من شكاوي العاملين تجاه الادارة والعاملين انفسهم.

تعتبر الادارة بالمرح احد جوانب التحفيز على العمل.

جدول (١٢) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو اعتبار الادارة

بالمرح احد جوانب التحفيز على العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	التقييم
٤			١.٣	٥	غير موافق
٣			٧.٣	٢٨	محايد
١			٤٧.٣	١٨١	موافق
٢			٤٤.١	١٦٩	موافق بشدة
			%١٠٠	٣٨٣	المجموع

تبين من الجدول (١٢) أنه جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بنسبة (٤٧.٣٪)، بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بشدة بنسبة (٤٤.١٪)، وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بنسبة (٧.٣٪)، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بنسبة (١.٣٪) وبلغ الانحراف المعياري (٠.٦٧)، مما يشير الى تشتت لاستجابات مجتمع الدراسة عن متوسطها الحسابي (٤.٣٤)، دعم الادارة وتطبيقها للمرح يحفز العاملين على حب العمل والانتماء التنظيمي، وبالتالي الى زيادة الانتاجية.

اختبار صحة فرضية الدراسة

"لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين اراء العاملين في الشركات السياحية حول دور الإدارة بالمرح في تعزيز الانتماء التنظيمي"

جدول (١٣) نتائج اختبار (t test) للفرضية الدراسة

٢٢١

احتمال الدلالة p	٩٥ % فترة الثقة لفرق بين الوسطين		t اختبار	الخطأ المعياري للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط
	الحد الاعلى	الحد الادنى				
٠.٠٠٠٠	٤.٠٠٤	٣.٩٢	١٢٩.٦٦	٠.٠٣١	٠.٦٠	٣.٩٨

يتضح من الجدول (١٣) ان احتمال الدلالة p اصغر من مستوى معنوية (٠.٠٥) ومن ثم فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلية انه "توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين اراء العاملين في الشركات السياحية حول دور الإدارة بالمرح في تعزيز الانتماء التنظيمي" عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بشركات السياحة في مصر.

نتائج الدراسة الميدانية:

خلصت الدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج، يمكن

إيضاحها على النحو التالي:

١. ٨٢% يرون توفير ادارة الشركة لبيئة عمل تتسم بالمرح.
٢. ٩٢.٤% تعتبر الادارة بالمرح تنافسية تتميز بها الشركة.

٣. ٥٨٪ يرون تقديم ادارة الشركة وجبات غداء جماعية بشكل دوري.
٤. ٧٧٪ يرون التزام ادارة الشركة بتوفير فترة راحة مناسبة في منتصف يوم العمل تشارك فيها العاملون تناول المشروبات.
٥. ٦٧.٥٪ يرون تنظيم ادارة الشركة لرحلات ترفيهية للعاملين.
٦. ٨٦.٢٪ يرون تميز الشركة بالديكور المريح وتنسيق الزهور في مكاتب العاملين.
٧. ٧٥.٢٪ يرون اذا كانت الشركة تلزم العاملين بزي موحد فانه يكون مريح وجذاب.

النتائج العامة للدراسة:

- لقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، كما يلي:
- ١ - ان الإدارة بالمرح عمل يشجع ويدعم مجموعة متنوعة من الأنشطة الممتعة للعاملين بالشركات السياحية وتشمل هذه الأنشطة التجمعات الاجتماعية والحفلات والمسابقات الجماعية وجوائز التقدير والمشاركة في الأحداث الترفيهية غير الرسمية، بما يساعد في تحفيز الموظفين في العمل.
 - ٢ - يسهم المرح بدور كبير في تعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق الانتماء التنظيمي للشركات، وبالتالي تساعد هذه الأنشطة العاملين على تخفيف التوتر وإزالة الإرهاق، وتحقيق أهداف

الشركة وزيادة نوعية الإنتاج والإبداع في مكان العمل، ٢٢٣
وكذلك يساعد على نقل المهارات والمعارف والأفكار
والخبرات في الشركة في نفس الوقت

٣ - على الرغم من إيجابيات الإدارة بالمرح إلا أن جهود المدراء
لرعاية المرح قد تؤدي في بعض الأحيان إلى نتائج عكسية، ومن
أهم التحديات التي تواجه الإدارة بالمرح تحديات على مستوى
ثقافة العاملين، وتحديات على مستوى المنظمة.

٤ - ظهرت العلاقة بين الإدارة بالمرح والانتماء التنظيمي من
خلال التقليل من دوران العمل للعاملين، وتحقيق السعادة
التنظيمية، ورفع الروح المعنوية لديهم وتعزيز التفاعل بين
العاملين، وبناء جسور الثقة والولاء بين العاملين وشركاتهم.
تشير نتائج الدراسة الميدانية الى ان توجهات العاملين بوجه عام
نحو" تأثير الادارة بالمرح على الانتماء التنظيمي في الشركات
السياحية" جاءت ممتازة، مما يدل على الدور الحيوي للإدارة بالمرح
بمحاوره المختلفة، وان غالبية العاملين في الشركات السياحية
يرون ان الادارة بالمرح تزيد من رضا وسعادة العاملين، وتحسين جودة
الحياة الوظيفية، وتعزيز روح العمل الجماعي، واستمرار العاملين
في الشركة، وزيادة جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تقليل
دوران العمل.

التوصيات

توصلت الدراسة للعديد من التوصيات بناءً على النتائج بشقيها النظري والميداني، فقد تم التوصل الى مجموعة من التوصيات الموجهة الى الشركات السياحية، والى وزارة السياحة المصرية والتي جاءت على النحو التالي:

التوصيات الموجهة الى الشركات السياحية:

- ١ - قيام شركات السياحة المصرية بنشر ثقافة العمل الجماعي ودعم الفريق الواحد لزيادة الانتاجية داخل الشركة.
- ٢ - تهيئة البيئة المناسبة من قبل الادارة والاهتمام بعقد لقاءات ودية خارج ساعات العمل تجمع الادارة مع العاملين.
- ٣ - منح العاملين حرية التعبير عن آراءهم بكل حرية واعطاءهم المزيد من الصلاحيات في اتخاذ القرارات الهامة .
- ٤ - اهتمام الشركة بالاحتفال بالمناسبات الشخصية للعاملين وتنظيم المسابقات الرياضية والفكرية وتنظيم رحلات جماعية الى الامكان الترفيهية.

- التوصيات الموجهة الى وزارة السياحة:

- ١ - تشجيع الشركات السياحية على تطبيق الادارة بالمرح عن طريق منح جوائز او تسهيلات للشركات التي تتبع الادارة بالمرح
- ٢ - الترويج لفكرة الادارة بالمرح بين الشركات السياحية على الموقع الرسمي للوزارة، مما يساهم في تعريف الادارة بالمفهوم العلمي للمرح.

- ٣ - وضع كتيبات ارشادية لتوجيه الشركات السياحية ٢٢٥
على كيفية تطبيق الادارة بالمرح. مع اعطاء تسهيلات
للشركات السياحية التي تطبق المرح.
٤ -تنظيم دورات تدريبية للقيادات الادارية بالشركات
للتعريف بأهمية الادارة بالمرح. وانعكاسه على سوق العمل داخل
هذا القطاع.

المراجع:

أ - المراجع العربية:

١. احمد، جنان شهاب (٢٠١٧): الدور التفاعلي للسمو الروحي في
تحقيق السعادة التنظيمية... دراسة تحليلية لأراء رؤساء
الاقسام العلمية في كليات مختارة من جامعة القادسية،
مجلة الكلية الاسلامية الجامعة، العدد، ٥٠، الجزء، ٢،
القادسية - العراق
٢. البارودي، منال أحمد (٢٠١٣): الإدارة بالحب والمرح، دار النشر
المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة،
ج.ع.٢٠٠٤
٣. بشير، محمد الفاتح محمود (٢٠١٧): أصول الإدارة والتنظيم،
المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المنصورة -
ج.ع.٢٠٠٤

٤. الجنابي، ثامر هادي عبود (٢٠١٨): أثر الثقافة التنظيمي في الانتماء التنظيمي بحث ميداني في شركة المحاقن الطبية في بابل، مجلة جامعة بابل، مجلد ٢٦، العدد ٦، بابل، العراق.
٥. الحضيف، صفاء (٢٠١١) "القيادة بالحب والمرح"، مجلة التدريب والتقنية، الرياض، العدد ٥٥.
٦. رشيد، ميسون عبد الكريم محمد (٢٠١٨): قياس وتعزيز الانتماء التنظيمي دراسة لعينة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة المستنصرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، مجلد ٤١، العدد ١١٧، بغداد - العراق.
٧. العامري، منى سالم عمر (٢٠١٧): علاقة جوانب العمل بمستوى الرضا الوظيفي ومعدلات السعادة الوظيفية لدى العاملين في المدارس الحكومية والخاصة... دراسة على مجلس ابوظبي للتعليم في مدينة العين، رسالة ماجستير، جامعة الامارات العربية المتحدة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم السياسية، العين_ الامارات.
٨. عبد الحافظ، سارة حسين زكي (٢٠١٧): أثر القيادة المهمة على الانتماء التنظيمي... دراسة تطبيقية على مصلحة الرقابة الصناعية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة - ج.م.ع،

٢٢٧ ٩. لجمعان، صالح عيسى أحمد (٢٠٠٩): أثر الأنماط

القيادية على الانتماء التنظيمي للعاملين... دراسة
ميدانية على شركات الأعمال بالمملكة العربية السعودية،
رسالة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة
عين شمس، القاهرة، ج.م.ع.

١٠. لفتة، بيداء ستار وعثمان، أيسل حمدي (٢٠١٦): دور الإدارة

بالمرح في تعزيز الانتماء التنظيمي، دراسة استطلاعية في
مركز بحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد، مجلة
الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد ١٠٩، بغداد، العراق.

١١. ماركو، ماري ثابت (٢٠١١): أثر تمكين العاملين على الانتماء

التنظيمي.. بالتطبيق على الهيئة المصرية العامة للمساحة،
رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة
عين شمس، القاهرة، ج.م.ع.

ب - المراجع الأجنبية:

1. Beclner, F.W, and Tews, M.J. (2016): Fun Activities at work: Dothey Matter to Hoslitality employees, Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism, Vol. 15, No.3.
2. Chan, S.C. and Mak, W. (2016): Have you experienced fun in the workplace? An empirical study of workplace fun, trust-in-

- management and job satisfaction, Journal of Chinese Human Resource Management, Vol. 7 No. 1.
3. Choi, Y. G., Kwom, J. and kim, W.(2013): Effects of workplace fun on Employee Behaviors Focused on Generation Y in the Hospitality Industry " International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 25, No. 30 .
 4. Liu, Y.S. (2013): The correlation between work motives and organizational behaviors for hospitality employees, Ph.D. Iowa State University.
 5. Mcmanus, I.C., and Furnham, A. (2010): Fun, Fun, Fun,: Attitudes to Fun, and their Relation to Personatity and Biographical Factors, Journal Psychology, Vol. 1 .
 6. OECD .(2018): Tourism Trends and PoliciesOECD ‘publishing ‘paris‘
 7. Plester, B. and Hutchison, A. (2016): Fun times: the relationship between fun and workplace engagement, Employee Relations, Vol.38 Issue3 .
 8. Sandell, K.J. (2015): Climate Of Workplace Fun In A Retail Setting, Ph.D. Colorado State University.

- ٢٢٩ 9. State, O. and Iorgulescu, M.C. (2014):
The Impact Of Management And
Organizational Culture On Creativity In The
Hotel Industry, Contemporary Approaches
and Challenges of Tourism Sustainability,
Vol. XVI • Special No. 8 .
10. Tews, M. J; Michel; J. W; and Stafford, K.
(2013): Does fun Puy The Impact of
workplace fun on Employee Turnover and
Perfomance. Jornell Hospitality Quarterly,
Vol. 54, No.4.
11. Tews, M.J, Michel, J.W; and Allen, D.G.
(2014): Fun and Friends the impact of Work
Place Fun and Constituent attachment on
turnover in a hospitality Context, human
relations, Vol. 67, No. 8 .
12. Tews, M.J; Michel, J.W; Bartlett, A. (2012):
The Fundamental Role of Workplace Fun in
Applicant Attraction, Journal of Leadership
and Organizational Studies, Vol.19, No.1.
13. Veal ,A (2006): Reserch Meth For Leisure
And Tourism: A Practical Guid, pearson
Education Limited, 3rded ,England- UK.
14. yeh, C.M(2019): 'The Relationship Between
Tourism Involvement Organizational
Commitment and Organizational Citizenship

Behaviors In The Hotel Industry" , Tourism
and Hospitality Management, Vol. 25, No.1.