



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

أثر تقييم أداء الموارد البشرية على رضا العملاء في بيوت الشباب المصرية

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

أ/ عمرو عبد ربه أبو العيذين المليجي

باحث بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

د/ أبو النصر السيد أبو النصر

د/ محمد عبد الفتاح زهري

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق – جامعة حلوان

كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

المخلص:-

تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم أداء الموارد البشرية وأثره على رضا العملاء في بيوت الشباب، حيث تم تصميم إستمارة استقصاء وزعت على عينة عشوائية من عملاء تلك البيوت وذلك للتعرف على آرائهم ووجهات نظرهم في تقييم أداء الموارد البشرية ومدى رضائهم عنها، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين أداء الموارد البشرية ومستوى رضا العملاء في بيوت الشباب، وهو ارتباط طردي قوي، كما أظهرت النتائج أن كلا من أداء الموارد البشرية ورضا العملاء مرتفع وهذا يدل على انه يوجد تأثير إيجابي مباشر لأداء الموارد البشرية على رضا العملاء في بيوت الشباب. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات إلى المهتمين ببيوت الشباب من أجل تقديم خدمات مميزة لعملائها وضمان رضائهم.

الكلمات الدالة: بيوت الشباب المصرية، أداء الموارد البشرية، تقييم أداء الموارد البشرية،

رضاء العملاء

Abstract: -

The current study aims to evaluate the performance of human resources and its impact on customer satisfaction in hostels. A survey was designed and distributed to a random sample of clients of hostels to examine of human resources in hostels and the impact on customers satisfaction. The results showed a significant correlation between the performance of human resources in hostels and the level of customer satisfaction in those hostels, which is a strong direct correlation. The results showed a direct positive impact of human resource performance on customer satisfaction in hostels. The study provided a set of recommendations to those interested in youth hostels in order to provide distinguished services to their customers and ensure their satisfaction.

المقدمة:-

تسعى المنشآت الفندقية في العصر الحالي إلى إثبات وجودها وتقديم أفضل ما تستطيع من خدمات بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات العملاء ومتطلباتها، وهو ما يؤدي بالضرورة إلى إرضاء العملاء، وهو ما يمكن عده المفتاح الأساسي الذي تدخل منه المنظمات الفندقية إلى تحقيق أهدافها وتحقيق التقدم والتميز علي منافسيها. وحيث إن صناعة الضيافة في تطور مستمر، فهي لا تحتاج فقط إلي مزيد من القوي العاملة، بل إلى مهارات معينة لمواجهة الإحتياجات المستقبلية، لأن التشغيل في هذا المجال لم يعد مجرد الحصول علي وظيفة، بل ارتفعت حدة المنافسة في توظيف كوادر قادرة علي تحقيق أعلى المعدلات من جودة الخدمة وإرضاء العملاء (بظاظو والعمايه، 2010). إن دور الموارد البشرية في تقديم الخدمات الفندقية لا يمكن الاستغناء عنه ، مهما وصل معدل استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات فلا تزال عملية الاتصال المباشر بين

النزيل والعامل هي الطريقة الرئيسية في تقديم الخدمات، وعلى ذلك أصبح العامل جزءا من المنتج المقدم ومن ثم جزءا من رضا العميل (Armstrong and Taylor, 2014).

الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- 1 - تقييم أداء الموارد البشرية في بيوت الشباب .
- 2 - التعرف على آراء ووجهات نظر مرتادي تلك البيوت في مستوى أداء الموارد البشرية ومدى رضائهم عن أداء العاملين .
- 3 - تحديد نقاط القوة والضعف داخل تلك المؤسسات بهدف تعزيز مواطن القوة وعلاج أو تفادي مواطن الضعف للارتقاء بمستوى أداء الموارد البشرية والوصول إلى أعلى درجات رضا النزلاء .

الدراسات السابقة:

بيوت الشباب كإحدى منشآت الضيافة:

بدأت فكرة بيوت الشباب مع بداية القرن العشرين في ذهن معلم ألماني يدعى (ريتشارد شيرمان) من خلال إحساسه بوطأة التعليم في المدرسة التقليدية المترتبة على جلوس التلاميذ طوال اليوم في حجرات لا تتوافر فيها الشروط الصحية للإضاءة أو التهوية، مما دفعه للخروج مع تلاميذه إلى الهواء الطلق حيث الطبيعة المتسعة، ويقوم بتعليمهم خلال هذه الجولات دروس التاريخ الطبيعي والجغرافيا من الواقع بطريقة لا يستطيع أي كتاب مدرسي أن يحققها. ولما اتسعت دائرة الرحلات اتضحت الحاجة إلى ضرورة تهيئة أماكن إقامة في مواقع الترحال وعلى مسافات متقاربة. وأنشئ أول بيت دائم للشباب في قرية (التنا) عام 1909م في المدرسة التي كان يعمل بها ريتشارد شيرمان، وكانت في الأصل قلعة قديمة (السيد، 2003). ويوجد بمصر حاليا اثنا عشر بيتا للشباب تنتشر في جميع ربوع مصر من أقصاها إلى أدناها وتقدم خدماتها للشباب وغيرهم ممن يرغبون في قضاء أوقاتهم بها، وأشار هويدي (2008) إلى أن بيوت الشباب

تندرج تحت مؤسسات صناعة الضيافة وتحديدًا مؤسسات أو وحدات الخدمة الاجتماعية العامة Welfare units و المنوطة بتزويد مختلف المستهلكين والعملاء بعدد من الخدمات وكذلك تلبية الرغبات المتباينة لهذه الشريحة من العملاء والتي تتمثل في المقيمين والموظفين والشباب والطلاب. وعادة ما تكون تجهيزات بيوت الشباب متواضعة وبسيطة، حيث تحتوي الغرفة على ما هو ضروري فقط متمثلة في عدد من الأسرة ودولاب كبير مشترك ومنضدة للقراءة أو تناول الطعام والحمامات أحيانًا ما تكون مشتركة وكذلك المطابخ، وتحتوي بيوت الشباب على كافتريا وقاعة للمطالعة واقامة الحفلات وبعض الأماكن لممارسة الألعاب الرياضية.

تقييم أداء الموارد البشرية:-

يحظى موضوع تقييم أداء الموارد البشرية بأهمية مرموقة في العملية الإدارية وبين موضوعاتها، فهو الوسيلة التي تدفع الأجهزة الإدارية للعمل بحيوية ونشاط، حيث تجعل الرؤساء يتابعون واجبات مرؤسيهم بشكل مستمر، وتدفع المرؤسين للعمل بفاعلية، وتظهر أهمية هذه الوسيلة أيضا عند النظر إلى المجالات التي تستخدم فيها نتائج التقييم، وأهمها تحسين أداء الموظف وتطويره، كما أن اعتماد هذا التقييم وسيلة لتحديد المكافآت والعلاوات الدورية، وأداة للكشف عن الاحتياجات التدريبية ووسيلة للحكم على مدى سلامة الاختيار والتعيين والتدريب، وأساس موضوعي لرسم هذه السياسات (أبو شيخة، 2000).

مفهوم تقييم أداء الموارد البشرية:

أشار نصرالله (2002) إلى أن عملية تقييم أداء الموارد البشرية هي تلك العملية التي تعني بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وإنجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي للتعرف على مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم لتقلد مناصب أعلى مستقبلا. وذكر الهيبي (2003) في وصف عملية تقييم الأداء بأنها نظام رسمي لقياس وتقييم التأثير في خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة

والمجتمع. وذكر درة و الصباغ (2008) أن تقييم الأداء هو عملية تقوم بها إدارة الموارد البشرية أو المديرين في المؤسسة لتحديد وتقدير وتسجيل أداء وسلوك العاملين الحقيقي أثناء العمل، وتأخذ هذه العملية طابعاً رسمياً يقيم به سلوك العاملين المرتبطة بالوظيفة لمحاولة الوقوف على أسباب أدائهم الحالي وللعالجة نواحي النقص والضعف وتحسينه مستقبلاً.

أهمية تقييم أداء الموارد البشرية:-

ذكر الشريف (2004) أن تقييم الأداء يحقق فوائد عديدة للمؤسسة والعاملين

بها أهمها: -

1. يعد تقييم الأداء أساساً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري فهو يتناول عدة جوانب متشابهة منها ما يتصل بالمؤسسة ومنها ما يتصل بالعاملين أنفسهم، حيث تسهم تلك العملية في توفير معلومات عن مستوى أداء العاملين وتساعد في عملية التطوير.
2. الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين وهذا يمكن ان يكون مدخلاً لإعادة تقسيم العمل و توزيع المسئوليات.
3. تسهم عملية تقييم الأداء في تطوي أداء العاملين وتحسينه، فهو يعاون الرؤساء والقادة في اكتشاف جوانب القصور ومعالجتها وجوانب القوه وتعزيزها وتحديد نوع التوجيه اللازم لدفع سلوك العاملين وسد جوانب النقص في كفاءتهم.

أساليب تقييم أداء الموارد البشرية:-

أشار (Boella and Turner 2005) إلى أن هناك أساليب عدة لقياس و تقييم

أداء العاملين يمكن تقسيمها إلى أساليب تقليدية وأساليب حديثة: -

- 1 - الأساليب التقليدية:(المقالات - غالباً ما تكون غير دقيقة، التقدير النسبي - التقدير العالي أو المنخفض، القرينة الحرجة - آثار العمل الذي يقوم به الفرد قبيل فترة التقييم، معايير العمل - كسرعة العمل وعدد الوحدات المنتجة، طريقة التقدير النسبي من أقدم الأساليب والأكثر اتساعاً - خط مستقيم يبدأ بممتاز وينتهي بالضعيف).

ب- الأساليب الحديثة:

1- الإدارة بالأهداف: - تقوم على فرض ميل العاملين إلى معرفة الأمور وإدراكها، التي ينبغي منهم القيام بها والرغبة في مشاركة الإدارة في عملية اتخاذ القرارات التي تمس مستقبلهم، وهناك بعض المشاكل التي تعاني منها هذه الطريقة:

1 - أنها تعبر عن قياس العامل في عمله الحالي، وتعجز عن قياس مدى إمكانياته في أعمال أخرى.

2 - عدم صلاحيتها لجميع الأعمال، و من ثم فإنها تتطلب قدراً كبيراً من التفكير وإبداء الرأي ((Armstong, 2006))

2-قوائم السلوك المتدرجة:-تقوم على أساس تقدير القائم بالقياس لدرجة امتلاك العامل لصفة معينة، (أداء ضعيف، متوسط، جيد، ممتاز).

3-الملاحظة السلوكية:-تقوم بتقييم الأداء والتعرف على تصرفات العاملين وسلوكهم أثناء العمل، وهل هي تتكرر لديهم؟ وهل هي في الوقت نفسه؟ ومن ثم التعرف على الأسباب التي أدت الى ظهور هذه السلوكيات (الهييتي،2003).وأضاف إسماعيل (2009) أنه من أهم طرق قياس وتقييم الأداء للعاملين طريقة الـ360 درجة والمعروفة أيضا بالتغذية الراجعة أو العكسية هو أشمل تقييم فيه تعليقات وآراء عن أداء العامل تأتي من جمع المصادر التي تتصل بالعامل من خلال عمله حيث تقييم (المرووسين،الرؤساء،أعضاء فريق العمل) وتقييم العملاء وكل من يتعامل مع العامل في العمل خلال أداء عمله يمكن أن تقدم أفكارا قيمة ومعلومات ثمينة بخصوص أداء العامل، وأكد فراج (2009) أن طريقة 360 درجة أداة تطويرية قوية لأنه لوحظ استخدامها في فترات منتظمة سنويا بأنها تحافظ علي مسارات التغيير الأخرى بالموظف، وهذا التقييم هو الأكثر ملاءمة للمديرين، لأنه يساعد على تقييم أساليب الإدارة والقيادة، وهذا الأسلوب يجري استخدامه بفاعلية في جميع أنحاء العالم، ومن سلبيات هذه الطريقة (النظام معقد في دمج كل الآراء والردود - التعليقات قد تسبب

مخاوف واستياء للموظف - العاملون قد يتآمرون في التقييم وإعطاء تقييمات باطللة - قد تكون هناك آراء متضاربة - يتطلب التدريب بفاعلية).

رضاء العملاء:-

أشارت عزة (2006) إلى أنه يجب ان يكون توجه المنظمة معبرا عن الاهتمام بالعميل، أي ان المهمة الرئيسية لأي منظمة تتمثل في تحقيق رضا العملاء وحتى يقتضي ذلك فعلى المنظمة أن تعمل وفق احتياجات العملاء وذلك بعد أن تتعرف على تلك الحاجات، وأن رضا العميل وإشباع رغباته وحاجاته المتعددة والمتباينة يأتي الأن كأهم عامل يؤخذ في الحسبان من قبل المنظمات الناجحة علي إختلاف أنواعها وتبعيتها. ويرى كل من الداردكة و الشلبي (2006) أن رضا العميل هو دراسة العميل ومعرفة توجهاته وآلية الشراء الذي يتبعها .

أهمية قياس رضا العملاء:-

- أشارا أبوزنيد (2009) إلى أنه يوجد عدة أسباب تدفع الشركات والمؤسسات والمنظمات على قياس رضا العملاء من خلال ما يأتي:
- أ- الوقوف علي مدى رضا العميل عما تقدمه المؤسسة من منتجات أو خدمات.
 - ب- تقديم النتائج للمؤسسات والشركات ومعرفة نقاط الضعف وتقويمها ونقاط القوة ودعمها.
 - ج- الوقوف علي أسباب عدم تحقيق أهداف الشركة حسب التصور المبدئي المتوقع للعميل.
 - د- تجنب تكرار نفس الأخطاء نفسها في كافة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
 - هـ- التعرف علي ما إذا كان نمط الإدارة المتبع يعمل على تحقيق رضا العملاء أو ربما بحاجة إلي المراجعة.

وسائل قياس رضا العملاء وأساليبه:-

ذكرت سميحة (2012) أن قياس رضا العملاء عبارة عن تلك الجهود

المنهجية التي تقوم بها المنظمات للوقوف على مدى رضا عملائها عما تقدمه لهم من خدمات وسلع بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرمجية اللازمة، بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات أفراد المجتمع التي تخدمهم وتطلعاتهم، وأن هناك عديدا من الأساليب المتعلقة برضا العميل، والتي تتمثل في القياسات (الدقيقة والتقريبية).
1. القياسات الدقيقة: وهي متعددة يمكن ذكر البعض منها (الحصة السوقية - جلب عدد العملاء وتطويره - المردودية - عدد المنتجات المستهلكة).

2. القياسات التقريبية: وتعتمد على نوعين: -

1 - البحوث الكيفية: ونجد أن العميل أصبح يمثل نقطة ارتكاز وقد ظهرت عدة شعارات تؤكد ذلك مثل (العميل أولا) أو (العميل دائما علي حق)، وفي هذا الإطار فالقياسات الدقيقة لا تعبر عن حقيقة شعور الزبون بالرضا أو عدم الرضا لأنها لا تأخذ بعين الاعتبار توقعاته وهي تنجز بعيدا عن العميل، أما القياسات التقريبية فهي تعتمد على انطباعات العملاء من خلال الإستماع لهم وتتمثل في تسيير شكاوي العملاء - بحوث حول العملاء المفقودين (حسن، 2006).

2 - البحوث الكمية: وتعد سجلات الشكاوي والاقتراحات غير كافية لإعطاء قياس دقيق عن رضا العملاء حيث إن نسبة كبيرة من العملاء غير راضيين ولا يفضلون التعبير عن عدم رضاهم، وعلى المنظمة استعمال طرق قياس كمية والتي تجسد قياسات مبحوث الرضا من خلال الاستقصاء (عبدالله، 2017).

الدراسات المتعلقة ببيوت الشباب:

دراسة إبراهيم (2004) بعنوان "تطوير الخدمات الفندقية في دور الضيافة

الجامعية وقد هدفت هذه الدراسة إلى تطوير الخدمات الفندقية المقدمة في دور الضيافة الجامعية وذلك من خلال التعرف على آراء النزلاء، وإجراء المقابلات

الشخصية مع مديري دور الضيافة الجامعية عينة الدراسة من نحو (القاهرة - عين شمس - الإسكندرية - قناة السويس- أسيوط - طنطا - المنوفية). وقد توصل الباحث إلى حاجة دور الضيافة الجامعية إلى مزيد من الاهتمام والتطوير وقد تم اقتراح التوصيات الآتية أملا في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة وهي :

1. وضع سياسة فعالة يتم اتباعها في اختيار العاملين وتعيينهم وتوجيههم وتدريبهم لرفع مستوى الكفاءة حتى يتم الارتقاء بمستوى الخدمات.
 2. الاستعانة بشركات الإدارة المتخصصة في إدارة دور الضيافة الجامعية في ضوء الإرشادات والتوجيهات الملزمة لها من إدارة الجامعة.
 3. التقييم الدوري والمستمر لدار الضيافة الجامعية عن طريق لجنة متخصصة في مجال إدارة الفنادق للتأكيد على جودة الخدمات المقدمة.
- دراسة متولي وسعد (2017) بعنوان "تقييم جودة الخدمات الفندقية في المدن الشبابية

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الفندقية (الاقامة، الأغذية والمشروبات، الترفيهية) المقدمة في عينة من المدن الشبابية وذلك من خلال التعرف على آراء ووجهات نظر مرتادي تلك المدن في مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة داخلها، وقد خرجت الدراسة ببعض التوصيات وأهمها: -

1. استحداث وحدة إدارية داخل المدن الشبابية تعني بشئون الجودة وقياس مستوى رضا الرواد عن جودة الخدمات المقدمة بشكل دوري.
2. إعطاء مزيداً من الاهتمام من قبل إدارة المدن لمشاكل العملاء والعمل على حلها وتذليل أية عقبات قد تواجههم في أسرع وقت ممكن.
3. عقد دورات تدريبية للعاملين بالمدينة الشبابية تهدف إلى الارتقاء بمستوى أدائهم وتنمية مهاراتهم السلوكية والعملية.

4. إعطاء مزيداً من الاهتمام للعملاء ذوي الإحتياجات الخاصة وتوفير كافة الخدمات والتسهيلات التي يحتاجون إليها (غرف مجهزة للمعاقين - مساعد - ممرات... الخ).

5. ضرورة الاهتمام بالتنوع في قوائم الطعام والوجبات المقدمة للعملاء بما يتلاءم مع احتياجاتهم ورغباتهم.

دراسة عطيتو (2018) بعنوان "تطوير العنصر البشري كأهم التحديات التي تواجه صناعة الضيافة في المدن الشبابية" هدفت الدراسة الى التعرف على آليات تطوير العنصر البشري كأحد التحديات التي تواجه صناعة الضيافة داخل المدن الشبابية والتأكيد على التحديات التي تحدد فاعلية أداء العاملين و قد خرجت الدراسة بالتوصيات الآتية.

1. لابد من اتباع الأساليب المناسبة لتوزيع العاملين حسب المؤهل العلمي حيث يتناسب مع مهارات وقدرات العاملين مع أعباء الوظيفة.

2. استمرارية ربط منح الحوافز فعليا بمستوى الأداء على أن تكون نتائج تقييم الأداء هو المعيار الاساسي في منح الحوافز.

3. ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري من خلال تبني برامج تدريب شاملة والترشيح لها على أساس مسح حقيقي للاحتياجات كما ونوعا و تحديد الأحتياجات التدريبية من خلال وضع معايير للأداء الوظيفي وكذلك إعداد الخطط التنفيذية للبرامج التدريبية.

4. الاهتمام بالعملية التدريبية وتقييمها لتحقيق الأهداف المنشودة من التدريب حيث التحقق من درجة فاعلية أداء العاملين.

منهج الدراسة:-

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف موضوع الدراسة وصفاً شاملاً ودقيقاً من خلال جمع البيانات وتحليلها حول مستوى أداء الموارد البشرية في بيوت الشباب، وكذلك تقييم مستوى رضا العملاء بتلك البيوت. كما اعتمدت

الدراسة على إجراء الدراسة الميدانية على عينة من مجتمع الدراسة للوصول الي نتائج قابلة للتعميم والاستفادة منها.

مجتمع وعينة الدراسة:

يوجد في مصر حالياً إثنا عشر بيتا للشباب في مختلف المحافظات واشتملت الدراسة علي عينة عشوائية من بيوت الشباب في عدد من المحافظات (مرسي مطروح، والإسكندرية، والفيوم، وشرم الشيخ، وسوهاج والأقصر) وهو ما يمثل 50% من مجتمع الدراسة، وذلك لمراعاة شمول العينة وتمثيلها لأكبر قدر ممكن من هذه البيوت والنزلاء مع اختلاف أذواقهم ودوافعهم. وتمثلت عينة الدراسة في نزلاء بيوت الشباب في تلك المحافظات. وقد تم توزيع عدد (500) استمارة على عينة عشوائية من هؤلاء النزلاء، وتم استعادة (460) استمارة، وتم الاعتماد علي تحليل (391) استمارة صالحة للتحليل، بينما تم إستبعاد (69) استمارة لعدم اكتمال بياناتها، وبلغت نسبة الاستجابة (78.2%).

المحدد الزمني: -

تم إجراء الدراسة خلال الفترة من شهر يوليو 2019 وحتى أكتوبر 2019.

تصميم استمارة الاستقصاء:

تكونت الاستمارة من البيانات العامة والوظيفية، ومحورين رئيسيين على النحو التالي:

البيانات العامة والوظيفية: شملت النوع، السن، المؤهل الدراسي، مستوي الدخل.

المحور الأول: يتناول تقييم أداء العاملين في بيوت الشباب. وقد تضمن هذا المحور 18 عبارة تم إعدادها بالإعتماد علي دراسة عيسي وأبازيد (2014)؛ قريشي وباديسي (2016)؛ عتودي (2017)؛ العجلة (2009)؛ البلبيسي (2012)؛ سميع (2008)؛ عكاشية (2008)؛ ناصر (2010)؛ مصلح (2016) والعميريين (2016). وقد تم تصميم جميع عبارات هذا المحور باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والذي يعتمد علي وجود خمس درجات ما بين الموافقة وعدم الموافقة (5= موافق تماماً؛ 4= موافق؛ 3= محايد؛ 2= غير موافق؛ 1= غير موافق إطلاقاً).

المحور الثاني: يتناول تقييم مستوى رضا العملاء في بيوت الشباب. وقد تضمن هذا المحور 31 عبارة تم إعدادها بالاعتماد على دراسة الجميلي (2019)؛ الرياضي (2016)؛ الخلايلة (2013)؛ خشبة وآخرون (2013)؛ أبو فزع (2015). وقد تم تصميم جميع عبارات هذا المحور باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والذي يعتمد على وجود خمس درجات ما بين الموافقة وعدم الموافقة (5= موافق تماماً؛ 4= موافق؛ 3= محايد؛ 2= غير موافق؛ 1= غير موافق إطلاقاً).

الأساليب الإحصائية المستخدمة :-

لتحليل بيانات الدراسة واختبار الفروض، تم استخدام برنامج (Statistical Package for the Social Science) SPSS V.25. وقد تم إجراء الاختبارات الآتية: -

- 1 - اختبار معامل الثبات والاعتمادية: وتم استخدامه لقياس مدى ثبات أداة الدراسة.
- 2 - التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري: وذلك لوصف خصائص العينة، وتحديد استجابات أفراد العينة تجاه جميع محاور أداة الدراسة.
- وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمستويات الموافقة وعدم الموافقة لمقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح
غير موافق إطلاقاً (1 : 1.79) / غير موافق (1.80 : 2.59) / محايد (2.60 : 3.39) / موافق (3.40 : 4.19) / موافق تماماً (4.20 : 5)
- 3 - معامل ارتباط سبيرمان: وذلك لتحديد قوة العلاقة واتجاهها بين متغيرات الدراسة. وقد تم استخدام برنامج SAS V.9.1. في إجراء هذا الاختبار.
- 4 - تحليل الانحدار البسيط: وذلك لتحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع. وقد تم استخدام برنامج SAS V.9.1. في إجراء هذا الاختبار.

تحليل النتائج والمناقشة:-

تحليل نتائج الدراسة تعد المرحلة الأخيرة من الدراسة الميدانية، حيث يتناول عرضاً لأهم نتائج التحليل الإحصائي الذي تم التوصل إليها ومناقشة نتائجها وذلك لتحقيق الهدف الرئيسي من الدراسة، وهو دراسة أثر أداء الموارد البشرية على رضا العملاء في بيوت الشباب المصرية.

إختبار الثبات والاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ":-

يوضح جدول (1) أن معامل الثبات لمتغير أداء الموارد البشرية بلغ 0.832، وبلغ 0.787 لمتغير رضا العملاء. وهذه القيم أكبر من النسبة المقبولة والتي يبلغ مقدارها 70%، وتعد هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الإعتدالية والثقة بمتغيرات الدراسة. حيث إن القيمة المقبولة إحصائياً لمقياس "ألفا كرونباخ" هي 60% فأكثر، وتدعم هذه النتائج الثقة في متغيرات الدراسة، وتؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل التالية (الجميل، 2019).

جدول (1): - قيمة معامل إختبار الثبات والاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ"

المتغيرات	قيمة ألفا كرونباخ	عدد العبارات
أداء الموارد البشرية	0.832	18
رضا العملاء	0.787	31

الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة:-

يوضح الجدول التالي عدد (2) من الخصائص الديموجرافية التي تصف خصائص مفردات العينة التي تم إجراء الدراسة عليها وشملت هذه الخصائص النوع، والسن، والمؤهل الدراسي، ومستوى الدخل.

جدول (2): - الوصف الإحصائي للخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
النوع		
ذكر	267	68.3%

31.7%	124	أنثى
السن		
8.4%	33	أقل من 25 سنة
62.7%	245	25- أقل من 35
18.2%	71	35- أقل من 45 سنة
8.7%	34	45- أقل من 55 سنة
2%	8	55 سنة فأكثر
المؤهل الدراسي		
43.2%	169	مؤهل متوسط
40.2%	157	بكالوريوس / ليسانس
4.1%	16	دبلوم
2.8%	11	ماجستير
-	-	دكتوراة
9.7%	38	أخرى (أذكرها)
مستوى الدخل		
36.8%	144	أقل من 2000 جنييه
50.9%	199	2000- أقل من 4000 جنييه
7.2%	28	4000 – أقل من 6000 جنييه
3.3%	13	6000 – أقل من 8000 جنييه
1.8%	7	8000 جنييه فأكثر
100%	391	المجموع

يبين جدول (2) أن نسبة أفراد العينة من الذكور (68.3%) من مجتمع الدراسة، في حين بلغ نسبة النساء (31.7%) من مجتمع الدراسة، وهذا يدل على أن استجابة الذكور للإجابة على الاستقصاء كانت أعلى من الإناث، وهذا ما يتوافق مع ما توصل إليه دراسة كل من: (متولي وسعد، 2017) والتي بعنوان "تقييم جودة الخدمات الفندقية في المدن الشبابية" حيث إن غالبية عينة الدراسة كانت من الذكور بنسبة (74.8%) و(25.2%) للإناث .

ووفقاً لجدول (2) فقد جاءت الفئة العمرية (25 إلى أقل من 35 سنة) في المرتبة الأولى بنسبة 62.7%. وأن أعلى نسبة من الممثلين للعينة كانت من الحاصلين علي مؤهل متوسط (43.2%) من مجتمع الدراسة. في حين بلغت نسبة أفراد العينة الذين تتراوح دخولهم ما بين (2000 – أقل من 4000 جنيه) حوالي 50.9% من مجتمع الدراسة. وتبرز النتائج أن الشريحة العريضة لعملاء بيوت الشباب يقل دخلها عن 4000 جنيها بنسبة 87.7%.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

فيما يأتي عرض للنسب والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

لمتغيرات الدراسة الرئيسية:

المحور الأول: أداء الموارد البشرية

جدول (3): مستوى أداء الموارد البشرية في بيوت الشباب

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجات الموافقة					العبارات
		موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	
1.12	3.97	169	138	21	30	33	ك يتمتع العاملون بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية
		43.2	35.3	5.4	7.7	8.4	
1.35	3.77	168	81	67	35	40	ك هناك معرفة وإلمام لدى الموظفين بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم
		43	20.7	17.1	9	10.2	

1.02	3.85	143	147	38	27	36	ك	تعد الخدمة المقدمة للعملاء مميزة وذات نوعية جيدة
		36.6	37.6	9.7	6.9	9.2	%	
1.13	3.84	166	114	45	15	51	ك	يتوافر لدى العاملين في بيوت الشباب القدرة علي تنظيم عملهم حسب الأولوية
		42.5	29.2	11.5	3.8	13	%	
1.27	3.77	141	130	42	46	32	ك	يختار العاملون الإجراءات المناسبة حسب طبيعة المهام الموكلة إليهم
		36.1	33.2	10.7	11.8	8.2	%	
1.14	3.81	171	103	41	23	53	ك	يحرص العاملون في بيت الشباب على إنجاز الأعمال بدون أخطاء
		43.7	26.3	10.5	5.9	13.6	%	
1.13	3.78	151	127	37	29	47	ك	يحرص العاملون دائما بالإنترام بمواعيد العمل
		38.6	32.5	9.5	7.4	12	%	
1.30	3.77	153	111	41	57	29	ك	يتميز العاملون بروح معنوية عالية داخل العمل
		39.1	28.4	10.5	14.6	7.4	%	
1.13	3.70	138	128	49	21	55	ك	يتميز العاملون بالتفاني والجدية والقدرة على تحمل المسئولية
		35.3	32.7	12.5	5.4	14.1	%	
1.02	3.87	137	167	23	27	37	ك	يؤدي العاملون المهام الوظيفية الموكلة إليهم طبقاً لمعايير الجودة
		35	42.7	5.9	6.9	9.5	%	
1.19	3.93	150	149	33	31	28	ك	يستطيع العاملون العمل ضمن فرق العمل
		38.4	38.1	8.4	7.9	7.2	%	
1.23	3.92	157	133	50	13	38	ك	يملك العاملون القدرة علي التواصل والتعاون مع زملائهم
		40.2	34	12.8	3.3	9.7	%	
1.21	3.88	144	151	30	38	28		يبذل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم في الوقت المحدد
		36.8	38.6	7.7	9.7	7.2		

1.13	3.72	153	124	25	30	59	تتوفر لدى العاملين الدافعية والقدرة والرغبة للقيام بأعمالهم الموكلة إليهم يومياً
		39.1	31.7	6.4	7.7	15.1	
1.24	3.80	138	136	47	39	31	يمتاز العاملون في بيوت الشباب بأن لديهم معرفة كافية عن كيفية أدائهم لأعمالهم وعن طبيعة الوظيفة التي يعملون فيها
		35.3	34.8	12	10	7.9	
1.26	3.84	145	136	51	19	40	يستجيب العاملون لطلبات النزلاء الخاصة
		37.1	34.8	13	4.9	10.2	
1.18	3.57	122	127	48	40	54	يتوفر لدى العاملين القدرة علي حل المشكلات والمعوقات التي تعترض أدائهم لأعمالهم
		31.2	32.5	12.3	10.2	13.8	
1.24	3.84	138	152	36	29	36	يتوفر لدى العاملين في بيوت الشباب القدرة على استخدام مهارات الاتصال والتعامل مع العملاء بشكل مناسب
		35.3	38.9	9.2	7.4	9.2	
1.14	3.81	مستوى أداء الموارد البشرية في بيوت الشباب					

يوضح جدول (3) أن مستوى أداء الموارد البشرية في بيوت الشباب مرتفع نسبياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.81، والانحراف المعياري 1.14. وقد أظهرت النتائج ما يأتي:

- أن العاملين في بيوت الشباب يتمتعون بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية، وذلك بنسبة 78.5% من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت. في حين أجاب 16.1% بأن العاملين في تلك البيوت لا يتمتعون بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية، وذلك من خلال درجتي عدم الموافقة لمقياس ليكرت. وقد بلغ المتوسط الحسابي لدى تمتع العاملين في بيوت الشباب بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية 3.97، وهو ما يدل على تميز هؤلاء بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية وقدرتهم على أداء عملهم بكفاءة وفاعلية. وبلغ الانحراف المعياري 1.12

- أظهر 76.5% من أفراد عينة الدراسة أن العاملين في بيوت الشباب يستطيعون العمل ضمن فرق العمل، وذلك من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت. في حين أظهر 15.1% من أفراد العينة أن العاملين في بيوت الشباب عينة الدراسة لا يستطيعون العمل ضمن فرق العمل، وذلك من خلال درجتي عدم الموافقة لمقياس ليكرت. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي تمتع العاملين في بيوت الشباب بالقدرة على العمل ضمن فرق العمل 3.93، وهو ما يدل على توافر القدرة لدى العاملين في بيوت الشباب على العمل ضمن فرق العمل. وبلغ الانحراف المعياري 1.19.

- أشار 63.7% أفراد العينة إلى أن العاملين في بيوت الشباب لديهم معرفة وإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم، وذلك من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت. في حين أشار 19.2% من أفراد العينة إلى أن العاملين في تلك البيوت الشباب لا يوجد لديهم معرفة وإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم، وذلك من خلال درجتي عدم الموافقة لمقياس ليكرت. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي تمتع العاملين في بيوت الشباب بالمعرفة والإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم 3.77، وهو ما يدل على التميز النسبي للعاملين في بيوت الشباب بالمعرفة والإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم. وبلغ الانحراف المعياري 1.35، وهي ما تتفق مع ما توصل إليه دراسة (عطيتو، 2018) والتي بعنوان " تطوير العنصر البشري كأهم التحديات التي تواجهه صناعة الضيافة في المدن الشبابية"، حيث إن المتوسط الحسابي لأفراد العينة كان 3.31%. وهذا يدل على أن العاملين في المدن الشبابية لديهم إلمام ومعرفة بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم.

- أجاب 74.2% من أفراد العينة بأن العاملين في بيوت الشباب يمتلكون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم، وذلك من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت. في حين أجاب 13% من أفراد العينة بأن العاملين في بيوت الشباب لا يمتلكون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم، وذلك من خلال درجتي عدم الموافقة لمقياس ليكرت. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي امتلاك العاملين في بيوت الشباب القدرة على التواصل

والتعاون مع زملائهم 3.92، وهو ما يدل على امتلاك هؤلاء العاملين القدرة على العمل الجماعي، وبلغ الانحراف المعياري 1.23.

- ومن خلال استعراض جدول (3) وقد أظهرت النتائج أن أداء العاملين في بيوت الشباب مرتفع نسبياً حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.81) والانحراف المعياري (1.14).

وهو ما يتفق مع دراسة كل من : -

1. دراسة (متولي وسعد، 2017) حيث تراوحت آراء عينة الدراسة في خدمات الإقامة وأداء العاملين في المدينة الشبابية بشرم الشيخ متوسط حسابي (3.65 - 5.00) والأقصر (3.57 - 5.00).

2. دراسة (عطيتو، 2018) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لأداء العنصر البشري داخل المدن الشبابية (3.63).

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه كل من : -

1. دراسة (إبراهيم، 2004) بعنوان "تقييم الخدمات الفندقية في دور الضيافة الجامعية" والتي أشارت إلى تدني مستوى الخدمات الفندقية متضمناً أداء العاملين.

المحور الثاني: مستوى رضا العملاء

أظهرت النتائج أن مستوى رضا العملاء في بيوت الشباب مرتفع نسبياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.94، والانحراف المعياري 1.11. وقد أوضحت النتائج ما يأتي:

- أجاب 85.2% من أفراد العينة بأن بيوت الشباب تقدم تنوعاً في الخدمات والمنتجات المعروضة لخدمة العملاء، وذلك من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت. بينما أجاب 11.5% من أفراد العينة بأن بيوت الشباب لا تقدم تنوعاً في الخدمات والمنتجات المعروضة لخدمة العملاء، وذلك من خلال درجتي عدم الموافقة لمقياس ليكرت. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدى تنوع الخدمات والمنتجات المعروضة لخدمة العملاء في بيوت الشباب 4.10، مما يدل على سعي هذه البيوت إلى تقديم مزيج من الخدمات والمنتجات التي تلبى مختلف احتياجات العملاء. وبلغ الانحراف المعياري 1.06.

- أكد 83.4% من أفراد العينة تعاون مديري بيوت الشباب مع العاملين لتقديم أفضل خدمة للعملاء، وذلك من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت. بينما أكد 11% من أفراد العينة عدم حرص مديري بيوت الشباب علي التعاون مع الموظفين لتقديم أفضل خدمة للعملاء، وذلك من خلال درجتي عدم الموافقة لمقياس ليكرت. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدى حرص مديري بيوت الشباب علي التعاون مع العاملين لتقديم أفضل خدمة للعملاء 4.07، مما يدل علي إهتمام هؤلاء المديرين بالعملاء والعمل علي تلبية احتياجاتهم بشكل يفوق توقعاتهم. وبلغ الانحراف المعياري 1.09.

- علق 85% من أفراد العينة بأن سرعة إنجاز الخدمة و دقتها في بيوت الشباب يحقق رضا العملاء، وذلك من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت. بينما علق 10.4% من العينة بأن دقة وسرعة إنجاز الخدمة في بيوت الشباب لا يحقق رضا العملاء، وذلك من خلال درجتي عدم الموافقة لمقياس ليكرت. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدى تحقيق سرعة إنجاز الخدمة و دقتها في بيوت الشباب لرضا العملاء 4.06، مما يدل علي حرص هذه البيوت علي سرعة تقديم خدماتها وبكفاءة مما يحقق رضا العملاء. وبلغ الانحراف المعياري 1.08.

وعلى الرغم من عدم وجود دراسات تتعلق بموضوع رضا النزلاء في بيوت الشباب المصرية فإن نتائج هذه الدراسة تؤكد أن نسبة رضا النزلاء في بيوت الشباب مرتفع ،وأيضاً رضا النزلاء عن أسعار خدمات ومنتجات بيوت الشباب مناسبه وأنها بشكل عام جيدة،وضمن ما توصلت إليه الدراسة رضا النزلاء عن نظافة بيوت الشباب و أداء العاملين في سرعة الرد على استفسارات النزلاء.

نتائج اختبار الارتباط (معامل ارتباط سبيرمان):

تم استخدام معاملات الارتباط لوصف قوة العلاقة و اتجاهاتها بين متغيرات الدراسة، وتتراوح قيمة معامل الارتباط بين +1 و -1. وتوضح قيمة الارتباط الموجبة أن الارتباط طردي، أي انه كلما زاد أحد المتغيرات زاد معه المتغير الآخر، أما قيمة الارتباط السالبة فتوضح الإرتباط عكسي، أي إنه كلما زاد أحد المتغيرات قل معه

المتغير الآخر، وقد تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان وذلك لأن البيانات المستخدمة بيانات ترتيبية.

العلاقة بين أداء الموارد البشرية ورضا العملاء:

تُبرز النتائج بجدول (4) وجود علاقة ارتباط معنوية بين أداء الموارد البشرية في بيوت الشباب ومستوى رضا العملاء في بيوت الشباب، حيث بلغت المعنوية 0,000 عند معدل خطأ 5% ودرجة ثقة 95%. وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.768، وهو ارتباط طردي قوي، وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى أداء الموارد البشرية في بيوت الشباب زاد معه مستوى رضا العملاء في بيوت الشباب.

جدول (4): - العلاقة بين أداء العاملين ومستوى رضا العملاء في بيوت الشباب

أداء الموارد البشرية	معامل الارتباط	أداء الموارد البشرية	معامل الارتباط
0.768**	المعنوية	رضا العملاء	المعنوية
0.000	معامل الارتباط	0.768**	المعنوية
	المعنوية	0.000	

أثر أداء الموارد البشرية على رضا العملاء:

يتضح من جدول (5) أن هناك تأثيراً معنوياً لأداء الموارد البشرية في بيوت الشباب على مستوى رضا العملاء، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (558.245) بمستوى معنوية (0.000) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في مستوى رضا العملاء في بيوت الشباب من خلال أداء الموارد البشرية في تلك البيوت، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.589)، والتي تعني أن المتغير المستقل "أداء الموارد البشرية" يؤثر بنسبة (58.9%) في المتغير التابع "رضا العملاء"، وهذا يعني أن أداء الموارد البشرية المتميز في بيوت الشباب يسهم في تعزيز ورفع مستوى رضا العملاء في

تلك البيوت بنسبة 58.9%. وهذا يدل علي أن "أداء الموارد البشرية في بيوت الشباب المصرية له أثر على مستوى رضا العملاء في تلك البيوت".

جدول (5): تأثير أداء الموارد البشرية في بيوت الشباب ورضا العملاء

المتغير	Coefficients	T	مستوي المنوية	R2	قيمة f	مستوي المنوية
ثابت الانحدار	1.142	9.728	0.000	0.589	558.245	0.000
أداء الموارد البشرية	0.668	23.627	0.000			0.000

وبذلك تكون معادلة انحدار أداء الموارد البشرية علي رضا العملاء كما يأتي: رضا العملاء = $1.142 + 0.668 \times \text{أداء الموارد البشرية}$
- الخلاصة:

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج يمكن عرضها علي النحو الآتي:

- يتمتع العاملون في بيوت الشباب محل الدراسة بمستوي أداء جيد نسبياً،
- يمتلك العاملون في بيوت الشباب القدرة علي تنظيم عملهم حسب الأولوية، وكذلك اختيارهم للإجراءات المناسبة وفقاً لطبيعة الأعمال المكلفين بها.
- هناك عدة عوامل وعناصر أثرت على مستوى رضا العملاء في بيوت الشباب، مثل تمتع بيت الشباب بالنظافة والمظهر اللائق، وارتياح العملاء و رضاهم عن العاملين وأداءهم أثناء وحال وصولهم، بجانب مبادرة العاملين في بيوت الشباب بسرعة الرد علي استفسارات النزلاء.
- تحرص بيوت الشباب علي إرضاء عملائهم من خلال توفير خدمات ومنتجات تتوافق مع رغباتهم واحتياجاتهم، وكذلك تتوافق مع ظروفهم ومستوياتهم المعيشية مقارنة بمؤسسات الضيافة الأخرى.

- تتميز بيوت الشباب بتقديم خدمات ومنتجات متنوعة تلبي رغبات واحتياجات عملائها، وتحقق رضائهم وولائهم.
- هناك شعور من العملاء بأن بيوت الشباب تهتم بمصالحهم، وخدمتهم، وأن العاملين بها محل ثقة، وأمناء وصادقون معهم.
- هناك استجابة سريعة لطلبات واحتياجات العملاء، وبالشكل المطلوب، بجانب سرعة الاستجابة والرد علي كافة استفسارات العملاء.
- يتعاطف العاملون ببيوت الشباب مع العملاء، ويساعدونهم في حل مشاكلهم، بالإضافة إلى حفاظ العاملين علي سرية المعلومات الخاصة بالعملاء وعدم تداولها.
- هناك قصور في أداء العاملين في خدمات ما بعد البيع في بيوت الشباب، حيث لا تقدم غالبية هذه البيوت خدمات ما بعد البيع.
- يشعر العملاء بالارتياح داخل بيوت الشباب، ويرغبون في الاستمرار في التعامل معها، نظراً لأنها تلبي احتياجاتهم ورغباتهم، وتتناسب مع أوضاعهم، ولديها القدرة علي منافسة مؤسسات الضيافة الأخرى.
- هناك علاقة ارتباط معنوية وطردية قوية بين أداء العاملين في بيوت الشباب ومستوي رضا العملاء في بيوت الشباب، حيث بلغت المعنوية 0,000 عند معدل خطأ 5% ودرجة ثقة 95%.
- يسهم أداء العاملين في تعزيز مستوي رضا العملاء في بيوت الشباب بنسبة 58.9%.

التوصيات:-

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يقترح الباحث التوصيات التالية لرفع كفاءة العاملين ببيوت الشباب وتحسين مستويات رضا العملاء عن الخدمات المقدمة للعملاء داخل هذه البيوت. وتتمثل هذه التوصيات فيما يأتي:
- تطوير أداء المسئولين داخل بيوت الشباب، وتنمية قدراتهم على إتخاذ القرارات السريعة الصحيحة في المواقف الحاسمة، وقدرتهم على تحمل المخاطرة وحل المشكلات التي تعترض أداءهم في العمل.

- ضرورة اهتمام بيوت الشباب بتعديل هيكل الأجور والحوافز للعاملين داخلها بما يتناسب مع الظروف المعيشية في مصر حتى تتولد الدفعية والرغبة لدى العاملين بالقيام بأعمالهم بجدية وبروح معنوية عالية.
- وضع سياسة الاختيار والتعيين وفقا لمتطلبات الوظيفة ومطابقتها للقدرات العلمية والفنية والعملية بالإضافة إلى عقد دورات تدريبية للعاملين في بيوت الشباب، مما يسهم في تنمية مهارات الاتصال والتعامل مع العملاء وتنمية قدراتهم و خبراتهم ومعرفتهم بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم والإجراءات المناسبة لإنجاز الأعمال بدون أخطاء.
- اتجاه بيوت الشباب لتحسين خدمات ما بعد البيع والتي تزيد من رضا النزلاء و ولائهم. وتسهم في جذب مزيد من العملاء.
- التأكيد علي ضرورة تلبية رغبات واحتياجات العملاء في الوقت المطلوب وبالشكل المطلوب.
- التأكيد على المسئولين والعاملين في بيوت الشباب التعامل مع النزلاء بمصداقية وعدم التعامل مع العملاء كمصادر لتحقيق الأرباح الحالية، وإنما ينبغي التعامل معهم كمصدر دائم للربح وشريك أساسي لأعمال تلك البيوت، لضمان رضائهم وولائهم.
- توفير نظام اتصالات مرن وفعال، والتوسع في استخدام التكنولوجيا يسمح بسهولة التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين، وبين العاملين بعضهم البعض، وكذلك بين بيوت الشباب وعملائها والمجتمع الخارجي، وكذلك بناء نظام معلومات فعال وحديث يسمح بتداول المعلومات والبيانات بسرعة بين أقسام بيوت الشباب المختلفة.

المراجع :-

- إبراهيم، حاتم رضوان (2004)، تطوير الخدمات الفندقية في دور الضيافة الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس.
- أبوشيخة، نادر أحمد(2000)، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص250.
- أبو فزع، عاصم (2015)، اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- أبوزنيد، سمير الشريف (2009)، أثر المزيج التسويقي علي رضا العملاء، دراسة ميدانية على المصارف التجارية بالضفة الغربية، فلسطين، جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد13، العدد الأول، ص 2012 الي ص 233.
- إسماعيل، زكي محمد (2009)، إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة النيلين، الخرطوم، الطبعة الاولى، ص 198.
- البلبيسي، أسامة (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- الجميلي، أيسر أحمد علي (2019)، أثر جودة الخدمة علي رضا عملاء شركات التأمين في الاردن، رسالة ماجستير منشورة، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
- الخلايلة، ثامر (2013)، أثر الحملات التسويقية بإستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في رضا العملاء - دراسة تحليلية لآراء عينة من عملاء شركة ماركا (في آي بي) في الأردن، جامعة الشرق الأوسط،رسالة ماجستير منشورة، كلية إدارة الأعمال،عمان،الأردن.

- الدرادكة، مأمون سليمان والشلبي، طارق عبدالعزيز (2006)، إدارة الجودة و خدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص 58.
- الرياضي، سامر (2016)، أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية علي رضا العملاء في البنك العربي - دراسة ميدانية في مدينة الزرقاء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء.
- السيد، خالد عبدالعزيز (2003). تقييم خدمات الضيافة في بيوت الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان.
- الشريف، محمد (2004)، إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة ص 178.
- العجلة، توفيق (2009)، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام- دراسة تطبيقية علي وزارات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- العميريين، عليا (2016)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة.
- الهيتي، خالد عبد الرحيم (2003)، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 178، 199، 204، 209.
- بظاظو، إبراهيم والعمامرة، أحمد (2010)، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق "دراسة ميدانية علي عينة من فنادق فئة الخمس نجوم، جامعة الشرق الأوسط"، الأردن، مجلة علوم الإنسان، عدد 45.
- حسن، هاله محمد (2006). خدمة المطاعم بين النظرية والتطبيق، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، ص 68، ص 169.

- خشبة، ناجي، خليفة، المنتصر بالله وحسن، عبد العزيز (2013)، العوامل المحددة لرضا وولاء عملاء البنوك التقليدية والإسلامية في الأردن، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة – جامعة المنصورة، 37(2)، 225-249.
- درة عبدالباقي و الصباغ زهير (2008)، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، ص72، ص261، ص274، ص287.
- سميع، زيد (2008)، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي – دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان.
- سميحة، بالحسن (2012)، تأثير جودة الخدمات علي تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة موبيليس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، ص31.
- عبد الله، محمد سر الختم محمد (2017)، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في المصارف السودانية: دراسة مقارنة بين فرع بنك المزارع التجاري السوداني في ولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- عتودي، أحمد (2017)، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- عزة، أحمد الشربيني (2006)، التوجه بالسوق و رضا العملاء، دراسة تطبيقية علي قطاع المستشفيات الجامعية بالدقهلية، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الثاني والعشرين إعادة هيكلة الإقتصاديات العربية في ظل التحديات المعاصرة، جامعة المنصورة، كلية التجارة، ص7.
- عطيتو، محمود عطيتو سري (2018)، تطوير العنصر البشري كأهم التحديات التي تواجه صناعة الضيافة في المدن الشبابية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة.

- عيسى، أحمد وأبازيد، رياض (2014)، دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلة دراسات - العلوم الإدارية، 41(2)، 362 - 374.
- عكاشة، أسعد (2008)، أثر الثقافة التنظيمية علي مستوي الأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية علي شركة الاتصالات Paltel في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- فراج، يسرية فراج محمد (2009)، إدارة الموارد البشرية، جامعة حلوان، القاهرة، ص 313.
- قريشي، هاجر وباديبي، فهيمة (2016)، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات اقتصادية، ط3، ص 211 - 254.
- متولي، أحمد حسن وسعد، سامح جمال (2017)، تقييم جودة الخدمات الفندقية في المدن الشبابية، بحث منشور، مجلة الدراسات والبحوث السياحية، عدد 37، ط1، مكتبة كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان.
- مصلح، آلاء (2016)، أثر إدارة التعويضات علي أداء العاملين في شركات الأدوية والصناعات الطبية المساهمة العامة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.
- ناصر، حسن (2010)، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- نصرالله، حنا (2002)، إدارة الموارد البشرية، عمان، دارزهران، ص 169.
- هويدي، محمود محمود (2008)، مدخل إلى دراسة الضيافة دار الثقافة العربية، القاهرة، مصر .

References in English: -

- **Armstrong, M. (2006).** Handbook of Human Resource Management Practice (13Th Edition). London: Kogan.

- **Armstrong, M. and Taylor, S. (2014).** Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. 13th Edition. New Delhi: Kogan Page.
- **Boella, J., and Turner, S., (2005).** Human Resources Management in the Hospitality Industry, 8th Edition, Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford, pp.19-115.