

دور جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية في تحسين إدارة علاقات الزبون: بحث تحليلي في عينة
من فنادق الدرجة الممتازة في بغداد

**The role of quality of work life and organizational happiness in improving customer
relationship management: Analytical research in a sample of excellent class hotels in
Baghdad**

خبير مخاطر مالية
سرى علي سعيد العامري
المصرف التركي الاهلي

م.د.رنا ناصر صبر
الجامعة التقنية الوسطى
معهد الادارة / الرصافة

م.د.سارة علي سعيد العامري
جامعة بغداد
كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص

يروم هذا البحث إلى بلوغ مجموعة أهداف تتجسد في محتواها حول تكوين تصور واضح عن الطروحات المفاهيمية والنظرية والجانب العملي من خلال التحقق من العلاقات والتأثيرات المباشرة وغير المباشرة عبر بحث تحليلي بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية وصولاً إلى تحسين إدارة علاقات الزبون. وفي هذا الإطار تجسدت عينة البحث من (183) فرداً من مدرء الأقسام ومسؤولي الشعب ومسؤولي الأنشطة في الخطوط الأمامية ذات التماس المباشر بالزبون في عينة من فنادق الدرجة الممتازة في بغداد ، ويعد التحقق من المقياس تم استخدام عدد من الأساليب والأدوات الإحصائية لإثبات صحة فرضيات البحث كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، معامل الارتباط (Person)، اختبار الانحدار الخطي البسيط ، تحليل المسار لاختبار فرضيات التأثير غير المباشر، وتوصل البحث الى استنتاجات محددة من أهمها ان متغير السعادة التنظيمية كمتغير وسيط يسهم في زيادة تأثير جودة حياة العمل في تحسين ادارة علاقات الزبون، وبالتالي فان وجود السعادة التنظيمية سيعوض عن جزء من التأثير المباشر لجودة حياة العمل في ادارة علاقات الزبون، وتم صياغة مجموعة من التوصيات التي يؤمل أن يستفاد منها المعنيين في البحث الحالي.

الكلمات الرئيسية: جودة حياة العمل ، السعادة التنظيمية ، ادارة علاقات الزبون.

Abstract

This research aims at achieving a set of objectives whose content is embodied in the formation of a clear conception of the conceptual, theoretical and practical aspects through the verification of direct and indirect relationships and influences through an analytical research between the quality of work life and organizational happiness, to improve the management of customer relations.

In this framework, the sample of the research was represented of (183) individuals who are department managers, People's officials and officials of activities in front lines with direct contact with the customer in a sample of excellent class hotels in Baghdad, and After investigation of the scale was used a number of statistical methods and tools To validate search hypotheses, such as mean, standard deviation, Pearson Correlation Coefficient, Simple Linear Regression, and the Path Analysis to test the indirect effects hypotheses. The research reached specific conclusions, the most important of which is that the organizational happiness variable as an mediator variable contributes in increasing the Quality of Work Life in Improve customer relationship management, and therefore the existence of organizational happiness will compensate for part of the direct impact of the quality of work life in the customer relationship management, and against which was to formulate a set of recommendations that will hopefully be taken advantage of those involved in the current research.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Happiness, Customer Relationship Management.

المقدمة

انطلق اهتمام المنظمات مؤخراً بالموارد البشري باعتباره إحدى أهم موجوداتها التنافسية إذ ان التغيرات المتسارعة في البيئة التنافسية طرحت اوزارها وتحدياتها على كافة الاصعدة، وكان للمورد البشري نصيب منها وهذا ما دفع المنظمات الى زيادة جهودها للاهتمام بالعاملين وجودة بيئة العمل والخدمات المقدمة لهم للحفاظ عليهم وتحقيق سعادتهم ورفاهيتهم في بيئة العمل هذا من جانب، ومن جانب اخر بات التفاعل مع الزبون بغرض ادارة علاقاته في ظل بيئة الاعمال ذات التنافسية العالية مهمة لا يمكن تجاهلها من قبل المنظمات، إذ ان تحقيق رضا وولاء الزبون عبر اشباع حاجاته ورغباته وتقديم عروض متميزة مقارنة بالمنافسين يتطلب من المنظمات امتلاك ادارة علاقات ناجحة وهذا بدوره يعتمد على بيئة المنظمة الداخلية بما تتضمنه من مرتكزات قد تكون داعمة لذلك النجاح او معيقة له كونها بما تتضمنه من قابليات وقدرات ومقدرات تستهدف في بعض جوانبها تحقيق ما يطمح اليه العاملين بما يكسبهم الدافعية الكافية لتقديم مستوى متميز في التفاعل مع الزبون وادارة علاقاته ، وانطلاقاً من الأهمية المذكورة آنفاً، وجد الباحثون ضرورة تسليط الضوء على مثل هذه الموضوعات الحيوية في القطاع الخدمي وتحديد القطاع السياحي بشكل عام والفنادق بشكل خاص. لذا اتجه البحث لاختبار اثر جودة حياة العمل في تحقيق الادارة الناجحة لعلاقات الزبائن من خلال السعادة التنظيمية . وعليه فقد تطرق الباحثون في بناء البحث الى اربعة محاور تمثل الاول في عرض لمنهجية البحث بينما قدم المحور الثاني الإطار النظري ، فيما تجسد المحور الثالث للجانب العملي، واخيراً خصص الرابع لعرض الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول : منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث : تتجسد مشكلة البحث بمحورين هما :

أ- المشكلة الفكرية : من خلال المسح الميداني للبحوث والدراسات ذات العلاقة تم ملاحظة وجود فجوة معرفية وتطبيقية في تشخيص دور جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية في تحسين ادارة علاقات الزبون والافادة من ما تحققه من مؤشرات ايجابية للمنظمات ، إذ ان جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية يمكن ان يدعمان جهود المنظمة الرامية الى بناء علاقات ناجحة مع الزبون كون الأخيرة ترتكز على مدى رضا وسعادة العاملين عن بيئة العمل بغية التفاعل المثمر مع الزبائن لتنعكس على نجاح ادارة العلاقات مع الزبائن ، ولذا فان ضعف الاثراء النظري والتشخيص والتحليل لمثل هذه المواضيع الحيوية سيفوت فرصة الإفادة من معطياتها المفاهيمية والمعرفية في منظماتنا العراقية، وعلى هذا الأساس اشتمت المشكلة الفكرية استناداً لطروحات الباحثين بخصوص هذه المواضيع التي توصلت الى استنتاج مفاده ان رضا الزبائن ينبثق من رضا العاملين والذي ينعكس على ربحية المنظمة التي أيضاً تتبلور من رضا الطرفين (العامل والزبون)، لذا يمكننا القول أن "العامل السعيد في مكان عمله دون ادنى شك تنعكس سعادته على تعامله بالآخرين وبالتالي يحقق رضا وسعادة الزبون " وهذا ما اكده (Stoia,2016:6) .

أ- المشكلة الميدانية والتطبيقية: تتضح مسارات المشكلة الميدانية من حيث تطبيقها في بيئة هي في امس الحاجة لمثل هذه المواضيع والمتمثلة بالبيئة الخدمية العراقية وتحديد القطاع السياحي بشكل عام والفنادق بشكل خاص نظراً لأهمية الدور الذي يمارسه هذا القطاع على الصعيد الاقتصادي، إذ ان قطاع الفنادق يتسم بتفاعل عال مع الزبون مما يتطلب هذا القطاع ادارة علاقات زبون ناجحة وهذا النجاح في ادارة علاقات الزبائن يتطلب توفير بيئة عمل ذات جودة من قبل المنظمات لعاملها كما يتطلب توفير ما يعزز امتلاك السعادة في المنظمة بعدها تساعد في التزام العاملين بتحقيق التفاعل الايجابي المثمر مع الزبون، استناداً لذلك فقد انبثقت من هذه المشكلة عدد من التساؤلات الأساسية ومن أهمها:

1- ما مستوى توافر المتغيرات لدى عينة البحث ؟

2- هل هناك ارتباط بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية؟، وهل هناك ارتباط بين جودة حياة العمل وادارة علاقات الزبون؟،

وهل هناك ارتباط بين السعادة التنظيمية وادارة علاقات الزبون ؟

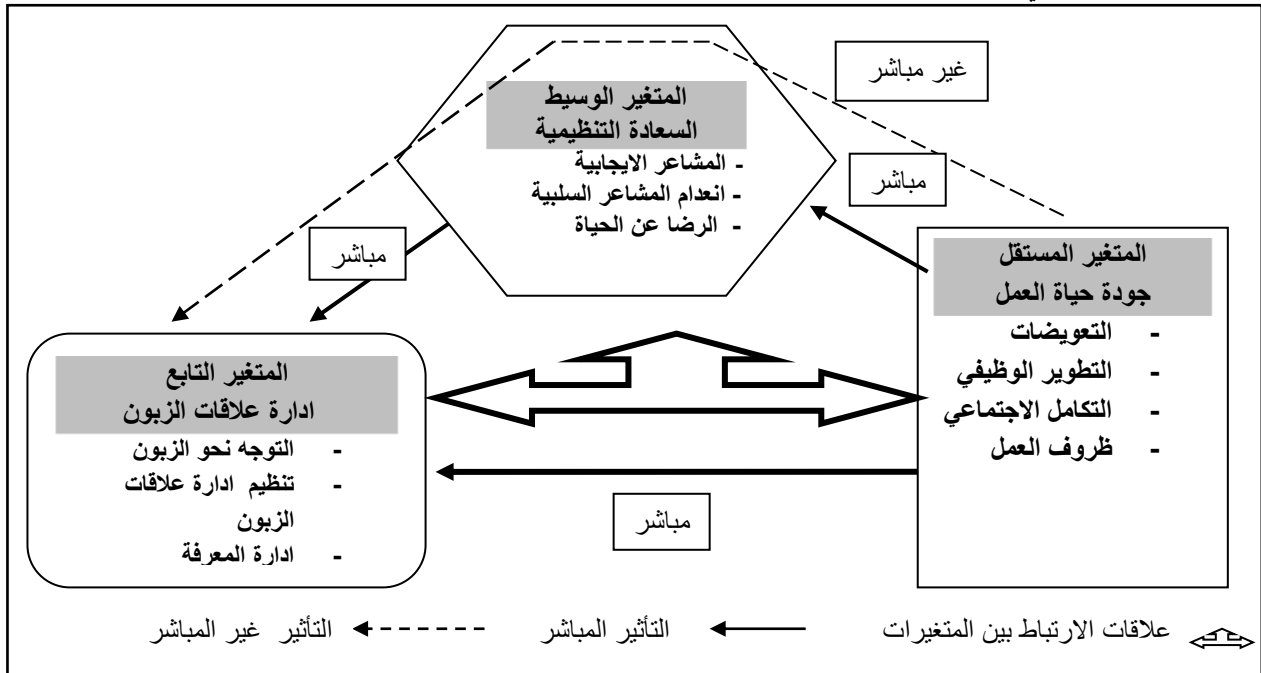
- 3- ما مدى تأثير جودة حياة العمل في السعادة التنظيمية؟، ما مدى تأثير جودة حياة العمل في تحسين ادارة علاقات الزبون؟، ما مدى تأثير السعادة التنظيمية في تحسين ادارة علاقات الزبون ؟
- 4- هل تسهم جودة حياة العمل في تحسين ادارة علاقات الزبون من خلال السعادة التنظيمية ؟

ثانيا: أهداف البحث: تكمن أهداف البحث في ما موضح ادناه :

- 1- الكشف عن مستوى توافر جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية لعينة البحث.
- 2- التعرف على مدى إدراك عينة البحث لادارة علاقات الزبون .
- 3- تحديد علاقات الارتباط بين كل من (جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية ، جودة حياة العمل وادارة علاقات الزبون، السعادة التنظيمية وادارة علاقات الزبون) لعينة البحث.
- 4- التعرف عن مدى تأثير جودة حياة العمل وأبعادها في السعادة التنظيمية .
- 5- الكشف عن مدى تأثير جودة حياة العمل وأبعادها في تحسين ادارة علاقات الزبون .
- 6- التعرف على مدى تأثير السعادة التنظيمية وأبعادها في تحسين ادارة علاقات الزبون .
- 7- تشخيص تأثير جودة حياة العمل في تحسين ادارة علاقات الزبون من خلال السعادة التنظيمية .
- 8- تقديم التوصيات والآليات التي من شأنها ان تسهم في تحسين بيئة حياة العمل لعينة البحث وسعادتهم ،والسبل التي تقود الى تحسين ادارة علاقات الزبون .

ثالثا: أهمية البحث : تتجلى أهمية البحث من حيث تطبيقه في منظمات تخضع لمنافسة شديدة وبيئة ديناميكية تتأثر بدرجة كبيرة بالتغيرات والتطورات التكنولوجية السريعة ،مما يتطلب من مديريها والعاملين فيها إلى تنمية الوعي والادراك بأهمية مثل هذه المفاهيم وبلورة ثقافة جودة حياة العمل وثقافة السعادة التنظيمية وثقافة ادارة علاقات الزبون إذ لا زالت بيئة الأعمال العراقية تفتقر إلى مثل هذه الثقافات، فضلا عن ذلك ترسيخ اهتمام ادارات الفنادق بضرورة تسليط الضوء على ادارة علاقات الزبون بغية الحفاظ على الزبائن وبناء علاقات طويلة الأمد معهم ، باعتبار الزبون هو سبب وجود المنظمة الفندقية واستمرارها في سوق العمل بغية مواجهة التحديات البيئية المتسارعة التي تشهدها البيئة العراقية في القطاع السياحي بشكل عام والمنظمات الفندقية بشكل خاص.

رابعا : المخطط الفرضي للبحث



الشكل (1) مخطط البحث الفرضي

خامسا : فرضيات البحث

- 1- الفرضية الرئيسة الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية أجمالا وعلى مستوى الإبعاد.
- 2- الفرضية الرئيسة الثانية : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل وادارة علاقات الزبون أجمالا وعلى مستوى الإبعاد.
- 3- الفرضية الرئيسة الثالثة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السعادة التنظيمية وادارة علاقات الزبون أجمالا وعلى مستوى الإبعاد.
- 4- الفرضية الرئيسة الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل في السعادة التنظيمية أجمالا وعلى مستوى الإبعاد.
- 5- الفرضية الرئيسة الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل في تحسين ادارة علاقات الزبون أجمالا وعلى مستوى الإبعاد.
- 6- الفرضية الرئيسة السادسة : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للسعادة التنظيمية في تحسين ادارة علاقات الزبون أجمالا وعلى مستوى الإبعاد.
- 7- الفرضية الرئيسة الخامسة:يزداد تأثير جودة حياة العمل في تحسين ادارة علاقات الزبون بتوسط السعادة التنظيمية.

سادسا : منهج واداة البحث: اعتمد البحث الحالي المنهج الاستنباطي والذي يتمثل بمراجعة الأدبيات والطروحات الفكرية والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث بغية بناء إطار نظري متكامل ومن ثم الانتقال إلى بناء واختبار الفرضيات وبالشكل الذي يتوافق مع معظم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث الحالي وتحليلها ،أي الانتقال من الإطار النظري إلى التطبيقي واختبار الفرضيات للوصول الى النتائج التي يصبو لها البحث. كما وأعتمد البحث بشكل رئيسي على الاستبانة التي تعد الأداة الرئيسة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب العملي للبحث الحالي وقد صممت فقراتها بالاعتماد على مقياس (Likert) السباعي، وتتكون الاستبانة من ثلاثة اجزاء : عرض الأول منها أبعاد جودة حياة العمل إذ تم الاستعانة بدراسة (Shanmugam& Ganapathi, 2017) للفقرات من (1-20) بواقع (5) فقرات لكل بعد من أبعاد جودة حياة العمل ، أما الجزء الثاني فقد خصص لقياس السعادة التنظيمية إذ تم الاستعانة بدراسة (Ghaderi& Moradi,2015) للفقرات من (21-35) بواقع (5) فقرات لكل بعد من أبعاد السعادة التنظيمية ، في حين تمثل الجزء الثالث بعرض أبعاد ادارة علاقات الزبون إذ تم الاستعانة بنموذج (Hardjono & San,2017) للفقرات من (36-55) بواقع (5) فقرات لكل بعد من أبعاد ادارة علاقات الزبون. وقد طورت فقرات الاستبانة وبما يتفق مع طبيعة مجتمع البحث.

سابعا : مجتمع وعينة البحث : وقع اختيار الباحثون على (6) فنادق ذات الدرجة الممتازة في بغداد كمجالاً لتطبيق البحث كونها من الفنادق العريقة والأكبر حجماً وأكثر تنوعاً من حيث تقديم خدماتها للزبائن فضلاً عن خبرتها وكفاءتها في مجال ادارة الفنادق وهي كل من (فندق رويال تولىب الرشيد،فندق كرسنال كراند عشتار،فندق بابل،فندق المنصور مياليا،فندق فلسطين الدولي، فندق بغداد) وتمثل مجتمع البحث بالمدرء من مختلف المستويات الادارية كمدرء الأقسام ومسؤولي الشعب ومسؤولي الأنشطة في الخطوط الامامية ذات التماس المباشر بالزبون وبلغ عددهم (320) فرداً ، كما واعتمد البحث على عينة عشوائية من مجتمع البحث، اذ تم الاستعانة بالجدول الإحصائي لكل من (Sekaran&Bougie,2010:295) والذي اوضح ان حجم العينة المناسب والمستهدف هو(175)،اذ تم اختيار عينة البحث بطريقة العينة العشوائية البسيطة وتم توزيع (200) استبانة بغية الحصول على الحد الأدنى من حجم العينة المناسب والبالغ (175)،فقد تم استرجاع (183)استبانة صالحة للتحليل وهي تشكل نسبة استجابة (92%) وهي نسبة عالية ومقبولة إحصائياً.

ثامنا: صدق وثبات الاستبانة: تم إجراء صدق المحتوى والصدق الظاهري في البحث الحالي، اذ تم اجراء الصدق الظاهري من خلال عرض الاستبانة على عدد من الأساتذة الخبراء المحكمين في مجال الادارة، وعلى ضوء الملاحظات والآراء التي تفضلوا بها، تم تعديل بعض الفقرات وأعيدت صياغة بناءها على طلبهم وقد حصلت اغلب فقرات الاستبانة على نسبة اتقاق بلغت (87%) وهي نسبة عالية جدا مما يعكس صدق الفقرات. اما بخصوص صدق المحتوى فقد بلغ (0.91) والذي تم استخراجها من خلال جذر معامل الثبات.اذ تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي ،فقد بلغت قيمته (0.83) وهي اكبر من (0.70) (Hair et al., 2010) اذا كان معامل الفا كرونباخ اعلى من (0.70) او مساوية فأنها تعتبر

جيدة حيث تمتع بتقييم جيد عالي، وهذه النتائج تشير الى ان مقياس البحث (الاستبانة) يكون ذا مستوى ثبات عالي، وهذا دليل على مدى الاتساق الداخلي له، وصدق فقراته في قياس الغرض المراد قياسه، وهذا يشير بوضوح الى درجة عالية من الثبات.

تاسعا : الأساليب الإحصائية المستخدمة: من اجل قياس واختبار فرضيات البحث تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية والمتمثلة بالأوساط الحسابية والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط (Person)، اختبار الانحدار الخطي البسيط، وتحليل المسار وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V.23).

عاشراً : الدراسات السابقة ومجالات الإفادة منها :

يعرض الجدول (1) عدد من الدراسات التي اجريت في مجال متغيرات البحث وكما موضحة ادناه :

الجدول (1) ملخص بعض الجهود المعرفية حول متغيرات البحث

1. عنوان الدراسة:	عنوان الدراسة:
Explaining why employee-customer orientation influences customers' perceptions of the service encounter توضيح لماذا يؤثر توجه العاملين نحو الزبون على ادراك الزبون لمقابلة الخدمة Gazzoli et al.,2012	الباحث والسنة: هدف الدراسة: فيمه / اصالة الدراسة
التعرف على سبب تأثير توجه نحو الزبون من قبل العاملين على ادراك الزبون للخدمة المقدمة له . تسلط هذه الدراسة الضوء على الدور الهام الذي يمكن ان تلعبه الموارد البشرية في المنظمة من حيث العلاقة بين منظور السلوك التنظيمي منظور التسويق التفاعلي وادارة العلاقة بالزبون . اذ ان اغلب الدراسات حاولت توضيح تأثير توجه نحو الزبون على ادراك الزبون من خلال المتغيرات الوسيطة وفق المنظور التسويقي واهملت منظور السلوك التنظيمي ، كالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين كمتغيرات وسيطة.	منهج الدراسة واداتها:
بالنظر الى الطبيعة العلاجية لهذه الدراسة، تم استخدام النموذج الثنائي الاتجاه الذي دمج بين عينتين من خلال استخدام استبانتيين للعاملين وللزبانن، فقد تم جمع البيانات لهذه الدراسة من (11) مطعم من المطاعم المتميزة وذات الخدمة المتكاملة التي تقع في أربع ولايات مختلفة في الغرب الأوسط للولايات المتحدة. وتكونت عينة البحث من (186) عامل و (1117) زبون.	نتائج الدراسة:
وجدت الدراسة ان الرضا الوظيفي والتزام العاملين يتوسط العلاقة بين التوجه نحو الزبون من قبل العاملين وادراك الزبون لجودة الخدمة المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، تبين أن جودة الخدمة المقدمة ترتبط بشكل إيجابي برضا الزبانن.	مدى الافادة
التعرف على المنهج البحثي والادوات البحثية المستخدمة فضلاً عن التعرف على النتائج التي توصلت إليها لتسهيل الطريق أمام الباحثون في تحديد الجوانب التي تناولتها تلك الدراسات.	2. عنوان الدراسة:
the relationship between quality of work life and organizational happiness (case study: agriculture organization of Kermanshah province) العلاقة بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية (دراسة حالة: منظمة الزراعة في محافظة كرمشاه) Ghadery & Moradi,2015	الباحث والسنة: هدف الدراسة: فيمه / اصالة الدراسة
تحديد العلاقة بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية في منظمة الزراعة من محافظة كرمشاه في ايران . الفت الضوء على تحديد مدى ادراك واهمية جودة حياة العمل وخلق السعادة في بيئة العمل وما لهما من دور حيوي على كل من العاملين والمنظمة فهما يعدان أحد المفاتيح المهمة للمنظمات ذات الأداء العالي.	منهج الدراسة واداتها:
تم استخدام عدد من الاساليب الإحصائية اللامعلمية في تحليل ومعالجة البيانات والمعلومات واعتماد الإستبانة كأداة للقياس شملت (307) موظف يعملون في منظمة الزراعة من محافظة كرمشاه .	نتائج الدراسة:
اظهرت نتائج اختبار الفرضيات ان ابعاد جودة حياة العمل والمتمثلة بالتعويضات العادلة، الوضع القانوني، وتوفير فرص النمو والأمن المستمر، والتكامل الاجتماعي ، وتطوير القدرات الشخصية ، وبيئة العمل الامنة والصحية لها علاقة مباشرة ومهمة مع السعادة التنظيمية وبعبارة أخرى ، كلما كانت جودة حياة العمل أفضل للعاملين ، كلما زادت سعادتهم التنظيمية.	مدى الافادة
التعرف على الأبعاد التي تمثل كل متغير من متغيرات الدراسة للإفادة منها في بناء انموذج البحث.	3. عنوان الدراسة:
The Relationship between Quality of Work Life and Customer Relationship Management (CRM) in State Banks of Maragheh City العلاقة بين جودة حياة العمل وإدارة علاقات الزبانن في المصارف الحكومية في مدينة مراغه Mohebinia & Dadashkarimi,2016	الباحث والسنة: هدف الدراسة: فيمه / اصالة الدراسة
التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل وإدارة علاقات الزبانن في فروع المصارف الخاصة والعامه. استعراض كيفية تفوق المنظمات وتميزها وفقاً لتوفيرها بيئة عمل جيدة مقارنة مع منافسيها في بيئة منظمات الاعمال فضلاً عن تحديد اهمية تبني فلسفة ادارة علاقات الزبانن.	منهج الدراسة واداتها:
تكونت عينة الدراسة من (100) مدير في عدد من المصارف الخاصة والعامه في مدينه مراغه التي تقع في شمال غرب ايران. استخدمت الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وتم الاستعانة بعدد من الوسائل الإحصائية لإثبات صحة فرضيات الدراسة كالأوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط.	نتائج الدراسة:
العلاقة الإيجابية بين جودة حياة العمل وإدارة علاقات الزبانن التي تتضح من خلال رضا العاملين عن بيئة العمل، إذ أن العاملين الذين يتمتعون بمناخ وبيئة عمل جيدة يحققون مستويات عالية من الإنتاجية وزيادة الأداء الوظيفي وانخفاض دوران العمل لينعكس ذلك على مقابلة متطلبات ورضا الزبون وادارة علاقات ناجحة مع الزبون.	مدى الافادة
بلورة وإعداد منهجية البحث ، الاطلاع على الوسائل الإحصائية والإفادة منها لتحليل بيانات البحث الحالي.	

المصدر: إعداد الباحثون اعتماداً على الدراسات المشار إليها

المبحث الثاني : الإطار النظري

المحور الأول : جودة حياة العمل

اولا : مفهوم وأهمية جودة حياة العمل

إن مصطلح جودة حياة العمل (Quality of work life) والذي يرمز له اختصاراً (QWL) قد تم تناوله منذ مدة طويلة من الزمن، إذ يمكن تتبع جذوره الى القرن التاسع عشر طبقاً لأفكار ماكس فيبر و كارل ماركس وتجارب هوثورن ، وإن أول استعمال ظاهري لهذا المصطلح برز في السبعينيات من القرن العشرين حيث أصبح هذا المصطلح فكراً إدارياً هاماً ومتطوراً استجابةً لسلسلة من النتائج السلبية المتمثلة بالصراعات التنظيمية، وانخفاض معنويات العمال والإنتاجية، وارتفاع معدل دوران العاملين (Gowrie,2014:103). ويؤكد (Ranawat, 2015:92) ان احدى المحاولات الأولية لتحديد وقياس جودة حياة العمل هو عقد مؤتمر دولي حول جودة حياة العمل في نيويورك في عام (1972) ومن ثم تم تأسيس المجلس الدولي لجودة حياة العمل لغرض مناقشة كيفية تهيئة الظروف المناسبة لحياة عمل أكثر إنسانية واضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل، كما وتبلور المفهوم بشكل أكثر وضوحاً في عام (1973) على يد (Walton) اذ يعد هو أول من أشار الى ان تحسين جودة حياة العمل للعاملين هو شرط أساسي لتحسين الإنتاجية التنظيمية من خلال المبادرات التي تقدمها المنظمة من حيث التعويض العادل والمناسب، وظروف العمل الجيدة، وفرص استخدام وتطوير قدرات العاملين، وفرص النمو المستمر، والاندماج والتكامل الاجتماعي في العمل (Campos&Rueda,2017:66). وعليه فقد امتدت الدراسات الإدارية والسلوكية في إرساء القاعدة المفاهيمية والفكرية لهذا الموضوع ولغاية الان، وعلى الرغم من ذلك فقد اشار كل من (Beloor et al, 2017:175) الى أن مفهوم جودة حياة العمل يعد من المفاهيم المتعدد الأبعاد الذي يجعل من الصعب على اغلب الباحثين التوصل إلى تعريف مشترك لهذا المفهوم، وهذا ما أكده (Aliasgar,2017 : 134) بعرضه اربع اتجاهات لتفسير جودة حياة العمل، فقد ركز الاتجاه الأول وفقاً لوجهة نظر الادارة بأنها مجموعة السياسات التي تركز على تحسين الجوانب النفسية للعاملين بهدف تحسين الإنتاجية. اما الاتجاه الثاني وفق وجهة نظر العاملين، اذ يفسرون المفهوم بأنه مناخ العمل الأكثر إنصافاً من حيث توفر المرتكزات الجوهرية لرضا العاملين مثل الأمن الوظيفي وظروف العمل الصحية والإنسانية وفرص التطور والعدالة والمساواة . فيما ركز الاتجاه الثالث على أنه تحسين العلاقات الاجتماعية في مكان العمل من خلال مجموعات العمل المتعاونة. اما الاتجاه الرابع فقد ركز على وجهات النظر الأوسع نطاقاً والمتعلقة بتغيير المناخ التنظيمي بأكمله عن طريق إضفاء الطابع الإنساني على العمل، وإضفاء الطابع الفردي على المنظمات وتغيير النظم الهيكلية والإدارية اي التركيز على مدى ملائمة أو عدم ملائمة بيئة العمل للأشخاص العاملين فيها ونوعية العلاقة بينهم وبين بيئة العمل الإجمالية. وفي نفس السياق أوضح (Akar,2018 : 170) إن اغلب المفكرين الإداريين وعلماء النفس التنظيمي، اتفقوا على أن المفهوم يتعامل بشكل عام مع سعادة ورفاه العاملين في بيئة العمل ، فهو مدخل يركز على مواضيع تتعلق بتحسين ظروف العمل والتطوير الوظيفي والمساواة ، وحماية وسلامة العاملين، وإرساء الديمقراطية في بيئة العمل. ومن خلال ما تقدم، يحرص الباحثون هنا على تقديم تعريفاً يخدم الغرض الأساسي للبحث، أي أن جودة حياة العمل تتمثل "بمجموعة السياسات والإجراءات التي تنفذها المنظمة باستمرار بهدف تحقيق التماثل بين المنظمة والعاملين من حيث التركيز على خلق مناخ تنظيمي ايجابي ينبثق من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية، وقنوات اتصال مفتوحة، وتطبيق أنظمة مكافآت عادلة، وفرص وظيفية كافية، وفرص للمشاركة في صنع القرار، وتنفيذ إجراءات معقولة ومناسبة، فضلاً عن تلبية احتياجاتهم الأساسية بمستويات كافية.

وفيما يخص أهمية جودة حياة العمل فقد اشار كل من (Jayarani et al,2017:170) الى ان مفهوم جودة حياة العمل أصبح من المفاهيم الجوهرية في مجال إدارة الموارد البشرية فهو يناقش طريقة إدارة العاملين داخل المنظمة، اذ ان العاملين يقضون أكثر من ثلث حياتهم في أماكن عملهم وبالتالي ، فإن أهميته لا مثيل لها، ويوضح (Rajasekar,2017 :1) ان جودة حياة العمل تعد أداة مهمة لتطوير الدوافع والمواقف المرغوبة من جانب كل من الإدارة والعاملين، كما وتعد وسيلة مهمة لتطوير أساليب العمل التي تنعكس على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتجنب دوران العمل غير الضروري، وتحسين جودة المنتج. ويبيدي في هذا الصدد

كل من (93: Tamini& Senior,2018) رأياً مميزاً مفاده ان جودة حياة العمل تعد بمثابة رد فعل العاملين على عملهم ، اذ ان توفير بيئة عمل ذات جودة عالية تجعلهم ذات اداء عالي ومتميز ، فضلا عن زيادة شعورهم بالسعادة في بيئة عملهم أي انها تسهم في زيادة سلوكيات العمل الايجابية وترسيخ الهوية التنظيمية الجيدة للعاملين. ومن هنا يرى الباحثون ان الاهتمام بجودة حياة العمل توفر عدة منافع للمنظمة فهي تعد الاستثمار في احد اهم الموجودات التنافسية المتمثلة بالموارد البشري وذلك من حيث توفير البيئة الصحية والمناخ الايجابي الذي يسهم في زيادة الالتزام والرضا الوظيفي وتقليل الصراعات وتحسين انسيابية العمل وعامل جذب واستقطاب لعاملين جدد ومن جانب اخر فأنها تجسد منفعة للعاملين اذ تحقق اشباع لحاجاتهم ولرغباتهم المادية والنفسية.

ثانيا : ابعاد جودة بيئة العمل

عند مراجعة جهود الباحثين التي تتعلق بهذا الموضوع، نلاحظ عدم وجود اتفاق لديهم بتحديد الابعاد ومؤشرات قياسها فقد تم تحديدها على انها مفهوم متعددة الأبعاد نظرا لاختلاف الدراسات والبحوث التي تناولته، وانطلاقاً من ذلك فقد تم الاستناد في البحث الحالي الى الابعاد التي اوردها كل من (Shanmugam& Ganapathi, 2017:70) والتي اتفق عليها اغلب الباحثين في هذا المجال فضلا عن ذلك فان هذه الابعاد تتلائم مع اهداف البحث الحالي يمكن توضيحها بالاتي :

أ- **التعويضات:-** يمثل هذا البعد أحد أدوات التحفيز التي تستخدمها المنظمات لتنمية الدافع الداخلي للعاملين لغرض تحسين ادائهم وتقوهم في العمل. فقد أوضح (Sinha,2012:35) ان تلبية الاحتياجات الشخصية من المكافآت والتعويضات الاخرى يجب ان تقابل توقعات العاملين بالإضافة إلى مستوى الدعم الناشئ عن هيكل التعويضات والذي يعد مؤشر على جودة حياة العمل في المنظمات، وأضاف كل من (Mejbel et al.,2013:399-400) الى ان المزايا المالية التي يتلقاها العاملون تعد عنصراً جوهرياً لتقديم مستوى عالي الإنتاجية وهذا يعود إلى مدى الاهتمام بجودة حياة العمل وهذا ما يؤكد (Walton,1973) بقوله ان هناك علاقة مباشرة ومهمة بين الأجر والمزايا التي يحصل عليها العاملين ومستوى جودة حياة العمل. وعليه يجد الباحثون أن التعويضات تعد عوامل تحفيزية للعاملين اذ ان تقديم تعويضات مادية ومعنوية تلي احتياجات ورغبات العاملين المادية والمعنوية وتحقق الإشباع للحاجات والتفضيلات الشخصية تعد عامل مؤثر في تنمية شعورهم بالرضا والسعادة عن المنظمة، فضلا عن ذلك فهي تسهم في خلق المنافسة بين العاملين لانجاز العمل وتحقيق الأهداف التنظيمية والفردية على حد سواء.

ب- **التطوير الوظيفي:-** يمثل هذا البعد بالدرجة الذي يستطيع فيه العامل ممارسة قدر أكبر من الاستقلالية والسيطرة الكافية في عمله نتيجة منحه الفرصة لاستخدام مهاراته وقدراته ومبادراته في تخطيط وتنفيذ العمل فضلا عن منحه فرص لتنمية وتطوير القابليات والمهارات والخبرات التي يمتلكها وبما تلي حاجاته وطموحاته المستقبلية (Jain &Thomas,2016:928)، ومن وجهة نظر (Sinha,2012:32) فقد بين إن الهدف من برنامج تطوير العاملين ليس فقط مساعدة العاملين على الشعور بأن أصحاب العمل يستثمرون ما يمتلكه من معرفة وخبرة ومهارات وقدرات، بل يساعدهم أيضاً على إدارة جوانب عديدة من حياتهم اذ لم يعد أصحاب العمل يهتمون بالأمن الوظيفي فقط، بل والمساهمة في تعزيز المهارات التي يحتاجونها للبقاء والتطور في سوق العمل ، ولذا يرى الباحثون ان عملية التطوير الوظيفي تتمثل بعملية توفير فرص التطوير والتنمية لمهارات العاملين من خلال زجهم بالدورات التدريبية والندوات والتي تنعكس بدورها في تلبية طموحاتهم المستقبلية بغية تحسين الاداء وتحقيق الاهداف الشخصية والتنظيمية .

ج- **التكامل الاجتماعي:-** يتجسد هذا البعد بالجهود المبذولة من قبل المنظمة لتحقيق بيئة تتسم بالتعاون والالفة والاحترام بين العاملين على المستوى الفردي وبين فرق العمل، اذ إن التعاون بين العاملين ورفع الروح المعنوية للعاملين وبناء الثقة وتنمية الشعور بالانتماء للجماعة ، فضلا عن تنمية العلاقات مع الإدارة العليا والزملاء جميع هذه العناصر لها التأثير الواضح على جودة حياة العمل (ERDEM, 2014: 535)، وعليه يتفق الباحثون على ان توفير بيئة عمل تحقق التكامل الاجتماعي في ما يتعلق بالتعاون والالفة والاحترام تعد احد اهم متطلبات جودة بيئة العمل والتي ستعكس على نجاح وتطور المنظمة.

د- **ظروف العمل :-** تتأثر جودة حياة العمل بجميع الظروف المحيطة ببيئة العمل والتي تنعكس بشكل كبير على انجاز العاملين مثل تهيئة بيئة تسم بالسلامة والأمان الوظيفي ودرجة الحرارة والإضاءة والتهوية فضلاً عن توفير التسهيلات

والتقنيات التي تمنع او تقلل حدوث الإصابات والحوادث وتمكن العاملين من انجاز مهامهم بالدقة والسرعة المطلوبة (Kashani,2012:9524), فيما اوضح كل من (Mejbel et al.,2013: 401) الى أن ظروف العمل تعد المحرك لجودة حياة العمل ومن اشتراطاتها أن لا يتعرض العاملين لاعمال خطيرة أو ضارة بصحتهم وهذا ما أكدته التشريعات والنقابات العمالية على اصحاب العمل باتخاذ الإجراءات التي تحقق ظروف عمل مرضية للعاملين , ولذا يرى الباحثون ان دعم المنظمة لبرامج الصحة والأمان في بيئة العمل وتطويرها لا تسهم في تحقيق السلامة المهنية فقط بل وتؤدي الى سعادة العاملين وتحقق الرضا فضلاً عن الولاء والالتزام بالعمل.

المحور الثاني : السعادة التنظيمية

اولا : مفهوم وأهمية السعادة التنظيمية

تمت دراسة مصطلح "السعادة" ومناقشته من قبل العديد من العلماء ومن مختلف المجالات كالفلسفة وعلم النفس والاجتماع، اذ اشار العديد من الفلاسفة مثل أرسطو والأخصائيين النفسيين مثل جيمس (1890) الى أن الهدف من حياة الإنسان هو البحث عن السعادة (Reinders,2016:4). فهي مصطلح يشتمل على معاني مختلفة مثل الفرح والبهجة والمتعة التي يشعر بها الفرد وغالبا ما تنبثق نتيجة تحقيق الأهداف الشخصية وارضاء الميول الشخصية واشباعها (Uchida&Oishi,2016:126) و في السنوات الأخيرة امتد الاهتمام بالسعادة في مكان العمل، اذ قد يسأل العديد من العاملين أنفسهم "كيف يمكنني أن أكون سعيداً في مكان العمل؟" هذا الترابط الوثيق ما بين السعادة والعمل جعل من موضوع السعادة من المواضيع المهمة في السلوك التنظيمي الايجابي (Fisher,2010:385) فالسعادة التنظيمية (organizational happiness) اقترنت ببيئة العمل والظروف المحيطة وتوفير فرص النمو والأمن المستمر، وتطوير القدرات الشخصية، اذ كلما كانت البيئة ايجابية من وجهة نظر العاملين كلما زاد من مستوى الرضا والسعادة والانتاج وبشكل قد يفوق التوقعات بهذا الشأن (Ghaderi& Moradi,2015:1427). فقد عرف (KESER,2016:296) السعادة التنظيمية بانها إطار موجه للعقل يساعد العاملين على الأداء الأمثل والاستفادة من إمكاناتهم الكاملة. اما (الخرزلي، 2017: 69) فقد عرفها بأنها حالة شعورية لدى الفرد تنتج من إدراكه لجملة من المحددات الداخلية والخارجية للعمل، كالمعرفية، والسيولوجية، والمزاجية، والاجتماعية، فهي قيمة عامة وغاية قصوى يسعى الفرد إلى تحقيقها، حيث تشير منظماً إلى الدرجة التي يقيم فيها العامل نوعية حياته بشكل إيجابي داخل المنظمة. في حين عرفها كل من (Tosten et al,2018:151) بانها رفاهية العامل في بيئة عمله وفق تأثير جانبيين الأول يتمثل بمدى مساهمة العوامل الفردية (القيم والشخصية والأهداف) والثاني تأثير الخصائص التنظيمية (الثقافة وظروف العمل) لتنعكس على تحقيق أهدافه وشعوره بالسعادة. وعليه يرى الباحثون ان مفهوم السعادة التنظيمية هو شعور داخلي ايجابي يتجسد بمدى رضا العاملين عن اعمالهم وحياتهم الوظيفية نتيجة تحقق المؤشرات الايجابية التي تقدمها المنظمة لعاملها وبما يسهم في تعزيز شعورهم بالسعادة في مكان العمل مما ينعكس على وولائهم والتزامهم للمنظمة.

وفيما يخص أهمية السعادة التنظيمية فقد اشار (الخرزلي، 2017: 70) الى إن السعادة في مكان العمل يمكن أن تساعد العاملين على تحقيق النجاح وتحسين الرضا الوظيفي لديهم، وتشجيعهم على العمل بجدية، وفي نفس الوقت يمكن للسعادة أن تقلل من معدل دوران العمل، وتحقق للمنظمات ربحية أكبر وتكاليف أقل. ويساند الطرح كل من (Wesarat et al.,2015:82) اذ اكدوا على ان الحفاظ على سعادة العامل يعد عنصر ضروري لضمان نجاح المنظمة نتيجة احتفاظها بالقوى العاملة المتفوقة، اذ تواجه العديد من المنظمات صعوبات الاحتفاظ بالعاملين ذوي المواهب العالية الذين لديهم قدرة عالية على تحقيق الأهداف التنظيمية نتيجة التغييرات والمنافسة العالية في بيئة العمل ويمكن القول أن تعزيز السعادة في مكان العمل يمثل تحدياً لها بتحقيق هدف الاحتفاظ بالعاملين فضلاً عن ذلك قدرتها على جذب عاملين جدد. وتوصل (Proctor,2014:16) الى استنتاج مفاده ان الأداء والسعادة تعد عناصر مهمة لنجاح المنظمة فهما يسيران جنباً إلى جنب فالعاملين السعداء يركزون على ما هو مهم وما يمكنهم التأثير عليه بغية تحقيق الأداء العالي والإبداع في اعمالهم الموكلة اليهم، فضلاً عن ذلك فالعاملين الذين لديهم تجارب ايجابية أكثر من التجارب السلبية في العمل، يشعرون بالسعادة بمكان عملهم وهذا يجعلهم ان يكونوا أكثر استغراقاً بالمنظمة ككل .

ثانيا: ابعاد السعادة التنظيمية

تجسدت ابعاد السعادة التنظيمية بـ(المشاعر الايجابية،انعدام المشاعر السلبية،الرضا عن الحياة) ، اذ على الرغم من الأدبيات الوفيرة والكتابات المتعددة حول الموضوع إلا انه أوقد في الوقت ذاته الجدل الفكري في إيجاد الابعاد المشتركة لهذا الموضوع وان تباينت الا ان معظمها تتمحور حول الطروحات والأفكار ذاتها لجوهر الموضوع،وفي بحثنا الحالي تم الاعتماد على الابعاد التي تناولتها دراسة (Ghaderi& Moradi,2015) وكما موضحة ادناه :

أ- **المشاعر الايجابية:** أوضح كل من (Küpers& Weibler,2008:265) الى ان المشاعر الإيجابية كالفرح والسرور والبهجة والأمل والتفاؤل تعزز من المهارات والقدرات الجوهرية للعاملين فهي تمكنهم من اداء اعمالهم بكفاءة عالية نتيجة شعورهم بالسعادة والرفاهية في بيئة العمل. ويعزز القول اعلاه ، فقد برهن كل من (Boehm & Lyubomirsky,2008:104) الى ان المشاعر الايجابية لها دور كبير في تحقيق النتائج التنظيمية الايجابية فالعاملين الذين يمتلكون مشاعر إيجابية تجاه بيئة العمل يبذلون جهودا كبيرة لتعزيز اداء المنظمة، فهم يمتلكون روح المواطنة والاستغراق بالعمل وهم أقل احتمالا لترك وظائفهم كرد فعل للرضا في مكان العمل مقارنة بالعاملين غير السعداء كما وأن العاملين ذوي التأثير الإيجابي العالي لديهم قدرة أكبر على التعامل والاستجابة للتغيير التنظيمي وبما ينعكس على نجاحهم ونجاح المنظمة ككل. ومما تقدم يرى الباحثون ان المشاعر الايجابية للعاملين يمكن تحققها كلما وفرت الإدارة فرص للتطوير ولتحقيق الذات وهذا بدوره ينعكس على شعور العاملين بالثقة والاحترام والمصادقية للإدارة والذي يؤدي بالمحصلة النهائية الى تحقيق سعادتهم واستقرارهم النفسي والشعوري في بيئة العمل اذ ان للمشاعر الإيجابية دور مهم في الحد من الحالات السلبية في العمل فهي تمنحهم القوة والطاقة الايجابية وزيادة الاندفاع نحو انجاز الأعمال.

ب- **انعدام المشاعر السلبية:** ويصف كل من (Rispen & Demerouti,2016:105) المشاعر السلبية بانها تلك العواقب السلبية التي تتمثل بالاكئاب والكراهية والحزن والخوف ذات التأثير السلبي على سلوك العاملين وان تجنب هذه المشاعر او محاولة التقليل من حدتها يمكن ان يؤدي الى توليد الرفاهية والمشاعر الايجابية والسعادة بشكل عام للعاملين. ولذا يرى الباحثون أن عملية الحد من معانات العاملين في بيئة العمل عبر منع سلوكيات البعض في التسلط وفرض الذات على الآخرين فضلا عن تثمين جهود العاملين وإشعارهم بالمسؤولية بأهمية دورهم تعد ركائز جوهرية للتخلص او على اقل تقدير للحد من المشاعر السلبية بغية تحقيق سعادتهم بالعمل التي تنعكس بالمحصلة النهائية على تحقيق أهداف المنظمة بنجاح.

ج- **الرضا عن الحياة:** هي حالة داخلية يشعر بها الفرد وتظهر في سلوكه واستجاباته، وتشير إلى ارتياحه وتقبله لجميع مظاهر الحياة من خلال تقبله لذاته ولأسرته وللآخرين، وللبيئة المدركة وتفاعله معها بصورة متوافقة (عبدالوهاب،2007: 248). ويصف كل من (Erdogan et al, 2012:1039) الرضا عن الحياة بأنها إستراتيجية محتملة يتم من خلالها ترجمة تجارب العامل في العمل إلى سلوكيات تنعكس على ادائه في العمل.في حين أوضح (Fagin–Stief,2017:37) ان الرضا عن الحياة هو مقياس لتقييم الأفراد لحياتهم ككل، فهو احد مكونات السعادة المتعلق بالجانب المعرفي، كما وانه يبنى على مدى الرضا في جميع مجالات الحياة،ففي مجال العمل فالرضا عن الحياة يتبلور نتيجة تحقق الرضا الوظيفي للفرد. ومما تقدم يرى الباحثون ان الرضا عن الحياة هي الدرجة التي يحكم فيها العامل على مدى تقبله لذاته وللحياة التي يعيشها اي مدى تقييم العامل لحياته الوظيفية وتجاربه في العمل لتنعكس على تقبله لجميع مجالات الحياة.

المحور الثالث : ادارة علاقات الزبون

اولا: مفهوم ادارة علاقات الزبون وأهميتها

بدأ البحث في مصطلح إدارة علاقات الزبون (Customer Relationship Management) في

وقت مبكر من قبل مفكري وعلماء الإدارة ومنهم (Peter Drucker & Theodore Levitt) في الستينات من القرن العشرين ، وفي منتصف الثمانينات تطور المصطلح على يد (Berry) عام(1983) من خلال نشوء الأطر الفلسفية العامة لمفهوم التسويق العلاقتي، إلا إن انتشاره تبلور بشكل أكثر وضوحا في أواخر التسعينات من القرن العشرين (Bashir,2017:2930). ويعزز

القول أعلاه فقد أكد (Siu, 2016: 1) ان النقاش حول موضوع إدارة علاقات الزبون (CRM) تطور بدرجة كبيرة في العقدين الأخيرين من القرن العشرين فقد ارتبط به العديد من المصطلحات مثل رضا الزبون والاحتفاظ بالزبون وأنظمة إدارة علاقات الزبون، فضلاً عن تحويل النموذج من كونه قائم على التعامل إلى نموذج قائم على العلاقة مع التأكيد على اكتساب وتطوير العلاقات المربحة. ومؤخراً أخذ مفهوم إدارة علاقات الزبون معنأً أوسع، فقد عرف بأنه العملية المتكاملة لبناء علاقات مربحة مع الزبون والاحتفاظ بها وذلك من خلال تقديم قيمة متميزة ورضا عالي للزبون وهذا يتم من خلال الاكتساب، والاحتفاظ وتعزيز العلاقة الطويلة الامد مع الزبون (Kotler&Keller,2009:17). كما وعرفت إدارة علاقات الزبون بأنها القدرة التنظيمية التي تمكن المنظمة من تحقيق إدارة علاقات مربحة على المدى الطويل مع زبائنها وتعزيز مركزها التنافسي وتستند هذه القدرة على دمج أربعة موارد هي التكنولوجيا، العمليات، التنظيم، والتوجه نحو الزبون (ElKordy,2014: 130). في حين عرفها كل من (AL- Qeed et al, 2017:182) بأنها الممارسات والاستراتيجيات والتقنيات التي تستخدمها منظمات الأعمال لجمع المعلومات المتعلقة بالزبائن وإدارتها وتطويرها وتحليلها والاحتفاظ بها وذلك من خلال مسح مستمر حول المنتجات والخدمات المقدمة للزبائن لغرض (أ) تحسين عمليات الاتصال مع الزبائن ، (ب) الحفاظ على العناصر الرئيسية لإدارة علاقات الزبائن ، (ج) تحديد العوامل المتعلقة بفاعلية CRM، (د) زيادة نمو مبيعات المنظمة، وعليه يرى الباحثون ان ادارة علاقات الزبون هي تلك الممارسات والاستراتيجيات والعمليات والانشطة التي تهتم ببناء علاقات مربحة وطويلة الامد مع الزبائن عبر تقديم قيمة للزبون بما يحقق الرضا والاحتفاظ بالزبائن عبر تلبية حاجاتهم ورغباتهم بمستوى يطابق توقعاتهم او يتفوق عليها بالشكل الذي يضمن استدامة العلاقة المربحة معهم وتحقيق القيمة المشتركة لكل من المنظمة والزبون نتيجة المنافع المتبادلة بين الطرفين.

وتتجسد أهمية ادارة علاقات الزبون من خلال الفوائد التي تجنيها المنظمات نتيجة تطبيقها فلسفة إدارة علاقات الزبون كزيادة الارباح من خلال زيادة الاحتفاظ بالزبون، وتقليل كلف إستقطاب الزبون، وتحسين خدمة الزبون، وزيادة رضا وولاء الزبون (Kotler, 2003: 31). ويرى كل (Fakrulla,2017:344) الى ان تحقيق ولاء الزبون الطويل الامد ينطوي على مدى تكوين علاقات ناجحة معهم وهذا يتم من خلال الحوارات الفعالة ذات الاتجاهين التي تهدف إلى فهم سلوكيات الشراء للزبائن والتأثير عليهم وتحسين اكتساب زبائن جدد والاحتفاظ بهم اذ إن إدارة علاقات الزبائن تمكن المنظمات من تطوير مقدراتها وإمكانياتها على إقامة علاقات طويلة الأمد توفر قيمة فائقة لزيائنها . ومما تقدم الباحثون ان أهمية ادارة علاقات الزبون تضطلع في كونها أمراً ضرورياً لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في بيئة العمل باعتبارها فلسفة مهمة تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها واستمرارها وذلك من حيث تحديد الاستراتيجيات المناسبة ومتطلبات تنفيذها للحفاظ على الزبائن الحاليين ذوي القيمة المضافة وكسب زبائن جدد .

ثانياً : ابعاد ادارة علاقات الزبون

استند البحث الحالي على دراسة كل من (Hardjono & San,2017: 94- 96) في تحديد ابعاد ادارة علاقة الزبون وكما موضح ادناه:

أ- **التوجه نحو الزبون:** ان مستوى التوجه نحو الزبون يعني المدى أو الدرجة التي تحاول فيها المنظمة أو العاملون كأفراد اشباع حاجات الزبون، ليس فقط في تسليمهم السلعة أو الخدمة بالمواصفات التي يطلبها ولكن كذلك بمستوى من التعامل الأخلاقي والمعنوي والعاطفي الذي يحقق رضاهم ويكسب ولائهم للمنظمة (دهام ، 2015 : 83)، وذكر كل من (Hardjono & San,2017,2017:95) انه من المهم التأكيد على أن الهدف الرئيسي وراء السلوك الموجه نحو الزبون هو زيادة رضا الزبون بشكل مستديم لخلق ولاء الزبون ، اذ أن التوجه نحو الزبون يعد عاملاً حاسماً في التنفيذ الناجح لادارة علاقات الزبون، وعليه يرى الباحثون ان التوجه نحو الزبون يتمثل بتلك السلوكيات والممارسات التي تبذلها المنظمة أو العاملون كافراد لفهم الزبون وتحقيق رضاه من خلال اشباع حاجاته ورغباته وتفضيلاته وبما يعكس على خلق القيمة المستدامة التي تقابل توقعات الزبائن او تتفوق عليها .

ب- **تنظيم ادارة علاقات الزبون:** يصف كل من (Singh& Badugu,2017:62) تنظيم إدارة علاقات الزبون على أنه الهيكل التنظيمي القائم على خدمة الزبون من حيث توفير الموارد الداعمة لبناء علاقات جيدة بالزبون والحفاظ عليه، اذ يرى الباحثون

ان ادارة علاقات الزبون الناجحة تتطلب اشتراط مهم يتمثل في توفير بيئة عمل مناسبة تتسم بهيكل تنظيمي داعم يسهم في تعزيز تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن واكتسابهم والاحتفاظ بهم .

ج- ادارة المعرفة: اشار كل من (Mohammed & Rashid,2012: 223) الى ان جمع المعلومات حول الزبائن من خلال التفاعلات معهم عبر نقاط اتصال تستخدمها المنظمة او من خلال اسلوب تعامل العاملين وعلاقاتهم مع الزبائن بغية الحصول على معلومات تسهم في تحقيق المعرفة بالزبائن بغية التأثير الايجابي على أداء المنظمة, وأضاف كل من (Yim et al,2004:267) الى ان إدارة المعرفة ترتبط مع إدارة علاقات الزبائن بصورة كبيرة, فهي تسهم في تحويل معلومات الزبائن إلى معرفة بالزبائن مما يؤدي ذلك الى تقديم عروض متميزة للزبائن, وخلق قيمة مضافة. ولذا يرى الباحثون الى ان ادارة المعرفة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمقدرات التسويق, اذ أنها تُمكن المنظمة من اتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين الأداء, فهي تضطلع بتحويل بيانات ومعلومات الزبائن عبر تحليلها وتفسيرها الى معرفة متخصصة تسهم في تقديم عروض متميزة تحقق رغباتهم وتفضيلاتهم بغية بناء علاقات زبائنية ناجحة.

د- التكنولوجيا:- ان المنظمات التي تتبنى استراتيجيات تركز على الزبائن لا يمكنها تحقيق أهدافها دون مساعدة تكنولوجيا المعلومات ونتيجة لذلك تقوم العديد من المنظمات الآن بتنفيذ برامج إدارة علاقات الزبائن بصورة اكثر فاعلية عبر الاعتماد على توفير تكنولوجيا تواكب متطلبات العمل وقد كشفت العديد من الدراسات أن التكنولوجيا وإدارة علاقات الزبائن مرتبطتان ولهما تأثير إيجابي كبير على أداء المنظمة (Singh & Badugu, 2017:62), فقد اشار كل من (Madhovi & Dhilwayo, 2017:4) الى أن ممارسات ادارة علاقات الزبون تنتهي بالفشل إذا لم يتم استخدام التكنولوجيا بشكل صحيح ويعد الاستخدام المناسب للتكنولوجيا في مجال التسويق أمراً مهماً للحصول على المعلومات الصحيحة من الأشخاص المناسبين وفي الوقت المناسب وبما يسهم في اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالمنتجات والعروض المختلفة. وعليه يرى الباحثون أن بعد التكنولوجيا يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء وبمدى نجاح او فشل برامج ادارة علاقات الزبون كونها تعد المحرك الأساسي للتعبير, اذ ان التكنولوجيا القائمة على ادارة علاقات الزبون تمكن المنظمات من تخطيط وتنفيذ إجراءات تسويقية ناجحة للحفاظ على الزبائن وجعل المنظمات أكثر ربحية فهي تعمل على تحسين القدرات التسويقية من خلال توفير معلومات قيمة عن الزبائن وتفضيلاتهم نتيجة مدى استجابة عاملها للتقنيات والوسائل الحديثة بغية التعرف على متطلبات ورغبات الزبائن وجذبهم للمنظمة.

المبحث الثالث : الإطار العملي للبحث

أولاً : تشخيص مستوى الاهتمام بمتغيرات البحث

وفي هذه الفقرة يتم عرض استجابة أفراد العينة المبحوثة وتحليلها وتفسيرها والنتيجة عن استخدام مقياس سباعي التدرج كل منها يصف حالة معينة للاتجاه والاتفاق بشأن فقرات الأسئلة إذ يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطي الدرجة (7) ليمثل انفق تماماً (عالم تماماً) فيما أعطي أوطأ درجة (1) ليمثل لا اتفق تماماً (ضعيف تماماً) بهدف الوقوف على آراء عينة البحث واستجاباتهم حول متغيرات البحث وسيتم اعتماد طول الفئة والنتيجة عن (7-1=6) ومن ثم (6=7\0.85) لتحديد مستوى الاجابة وكما موضح بالجدول (5) ادناه:

الجدول (5) مستوى الأهمية بحسب الفئات المستند اليها في مقياس البحث

مستوى الأهمية	ضعيف تماماً	ضعيف جداً	ضعيف	حول الوسط	عالٍ	عالٍ جداً	عالٍ تماماً
الفئة	1-1.85	1.86-2.71	2.72-3.56	3.57-4.42	4.43-5.28	5.29-6.14	6.15-7

المصدر: من اعداد الباحثون

1- جودة حياة العمل

يبين الجدول (6) ان الوسط الحسابي لجودة حياة العمل قد بلغ (4.874) فيما بلغ الانحراف المعياري (1.052). مما يشير ان هذا البعد له مستوى عالٍ من الأهمية لدى العينة المبحوثة. كما وتدرج ابعاد جودة حياة العمل استناداً الى أهميتها النسبية, فقد

حاز بعد (ظروف العمل) على اعلى مستوى اهتمام مقارنة بالإبعاد الأخرى إذ بلغ الوسط الحسابي له (4.905) والانحراف المعياري (1.026), اما اقل مستوى اهتمام فقد كان من نصيب بعد (التعويضات) إذ بلغ الوسط الحسابي له (4.823) والانحراف المعياري (1.062) وهذا يدل على ان التعويضات في المنظمات المبحوثة غير كافية لتلبية طموحات العاملين.

الجدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة حياة العمل وأبعاده

الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاهتمام
التعويضات	4.823	1.062	4	عال
التطوير الوظيفي	4.873	1.075	3	عال
التكامل الاجتماعي	4.898	1.045	2	عال
ظروف العمل	4.905	1.026	1	عال
المعدل العام	4.874	1.052		عال

المصدر : اعداد الباحثون بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.23)

2- السعادة التنظيمية

بين الجدول (7) الوسط الحسابي للسعادة التنظيمية قد بلغ (4.963) فيما بلغ الانحراف المعياري (1.069). مما يشير ان هذا البعد له مستوى عالٍ من الاهمية لدى العينة المبحوثة. كما وتدرج ابعاد السعادة التنظيمية استناداً الى أهميتها النسبية، فقد حاز بعد (المشاعر الايجابية) على اعلى مستوى اهتمام مقارنة بالأبعاد الأخرى إذ بلغ الوسط الحسابي له (4.995) وبلغ الانحراف المعياري (1.029) اما اقل مستوى اهتمام فقد كان من نصيب بعد (الرضا عن الحياة) فقد بلغ الوسط الحسابي له (4.933) والانحراف المعياري (1.043) وهذا يؤكد ضعف مدى تقبل عينة البحث لذاتهم وللحياة الوظيفية التي يعيشونها.

الجدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للسعادة التنظيمية وأبعاده

الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاهتمام
المشاعر الايجابية	4.995	1.029	1	عال
انعدام المشاعر السلبية	4.962	1.136	2	عال
الرضا عن الحياة	4.933	1.043	3	عال
المعدل العام	4.963	1.069		عال

اعداد الباحثون بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.23)

3- ادارة علاقات الزبون

بين الجدول (8) الوسط الحسابي لادارة علاقات الزبون قد بلغ (4.802) فيما بلغ الانحراف المعياري (1.07). مما يشير ان هذا البعد له مستوى عالٍ من الأهمية لدى العينة المبحوثة، كما وتدرج ابعاد ادارة علاقات الزبون استناداً الى أهميتها النسبية، فقد حاز بعد (تنظيم ادارة علاقات الزبون) على اعلى مستوى اهتمام مقارنة بالإبعاد الأخرى إذ بلغ الوسط الحسابي له (4.861) وبلغ الانحراف المعياري (0.985) , اما اقل مستوى اهتمام فقد كان من نصيب بعد (التوجه نحو الزبون) إذ بلغ الوسط الحسابي له (4.757) والانحراف المعياري (1.133) وهذا يؤكد ضعف القدرة التي تمتلكها المنظمات الفندقية المبحوثة على فهم ومعرفة حاجات ورغبات وخصائص الزبائن المستهدفين.

الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإدارة علاقات الزبون وأبعاده

الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاهتمام
التوجه نحو الزبون	4.757	1.133	4	عال
تنظيم ادارة علاقات الزبون	4.861	0.985	1	عال
ادارة المعرفة	4.771	1.082	3	عال
التكنولوجيا	4.822	1.080	2	عال
المعدل العام	4.802	1.07		

المصدر : اعداد الباحثون بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.23)

ثانياً : اختبار فرضيات البحث (تحليل علاقات الارتباط والتأثير)

أ- تحليل علاقة الارتباط

تجسد اهتمام هذه الفقرة بتوضيح علاقة الارتباط بين المتغيرات (جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية) والمتغير التابع (إدارة علاقات الزبون) على مستوى المتغيرات الرئيسية والأبعاد الفرعية وذلك لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى والثانية والثالثة عبر استخدام معامل الارتباط (Person)، وكما موضح في الجدول (9) والجدول (10) والجدول (11) ادناه:

الجدول (9) علاقة الارتباط بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية

اجمالي السعادة التنظيمية	الرضا عن الحياة	انعدام المشاعر السلبية	المشاعر الايجابية	السعادة التنظيمية	جودة حياة العمل
0.522**	0.601**	0.534**	0.456**	التعويضات	0.456**
0.541**	0.538**	0.537**	0.580**	التطوير الوظيفي	0.580**
0.547**	0.583**	0.489**	0.508**	التكامل الاجتماعي	0.508**
0.602**	0.533**	0.607**	0.523**	ظروف العمل	0.523**
0.590**	0.580**	0.572**	0.556**	اجمالي جودة حياة العمل	0.556**

** معنوي عن مستوى (0.01) ، المصدر : اعداد الباحثون بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.23)

تبين من الجدول (9) وجود علاقة ارتباط بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية بلغت (**0.590) عند مستوى معنوية (0.01)، كما توجد علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين جودة حياة العمل وإبعاد السعادة التنظيمية (المشاعر الايجابية، انعدام المشاعر السلبية، الرضا عن الحياة) اذ بلغت معامل الارتباط على التوالي (**0.556)، (**0.572)، (**0.580) عند مستوى معنوية (0.01) وهذه العلاقات تدل على وجود علاقة ارتباط بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية، وهذا يشير الى مدى توفر جودة عمل ايجابية تنعكس بدورها على شعور العاملين بالثقة والاحترام والمصادقية للمنظمة والذي يؤدي بالمحصلة النهائية الى تحقيق سعادتهم واستقرارهم النفسي في بيئة العمل، مما يدل على قبول الفرضية الرئيسة الاولى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية أجمالاً وعلى مستوى الإبعاد). وتتوافق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة كل من (Ghaderi & Moradi, 2015) في تحديد العلاقة الايجابية بين المتغيرين.

الجدول (10) علاقة الارتباط بين جودة حياة العمل وإدارة علاقات الزبون

اجمالي ادارة علاقات الزبون	التكنولوجيا	ادارة المعرفة	تنظيم ادارة علاقات الزبون	التوجه نحو الزبون	ادارة علاقات الزبون	جودة حياة العمل
0.541**	0.443**	0.643**	0.488**	0.687**	التعويضات	0.687**
0.549**	0.398**	0.490**	0.561**	0.554**	التطوير الوظيفي	0.554**
0.533**	0.482**	0.663**	0.492**	0.623**	التكامل الاجتماعي	0.623**
0.628**	0.620**	0.529**	0.630**	0.701**	ظروف العمل	0.701**
0.580**	0.528**	0.585**	0.568**	0.642**	اجمالي جودة حياة العمل	0.642**

** معنوي عن مستوى (0.01) ، المصدر : اعداد الباحثون بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.23)

تبين من الجدول (10) وجود علاقة ارتباط بين جودة حياة العمل وإدارة علاقات الزبون بلغت (**0.580) عند مستوى معنوية (0.01) ، كما توجد علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين جودة حياة العمل وإبعاد ادارة علاقات الزبون (التوجه نحو الزبون، تنظيم إدارة علاقات الزبون، إدارة المعرفة، والتكنولوجيا) اذ بلغت معامل الارتباط على التوالي (**0.642)، (**0.568)، (**0.585)، (**0.528) عند مستوى معنوية (0.01) وهذه العلاقات تدل على وجود علاقة ارتباط بين جودة حياة العمل وإدارة علاقات الزبون، وهذا يشير الى ان بيئة العمل في المنظمات المبحوثة توفر الظروف الملائمة للعاملين لتنعكس على تكوين علاقات طويلة الامد مع الزبائن والاحتفاظ بهم، مما يدل على قبول الفرضية الرئيسة الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل وإدارة علاقات الزبون أجمالاً وعلى مستوى الإبعاد). وتتوافق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة كل من (Mohebinia & Dadashkarimi, 2016) في تحديد العلاقة الايجابية بين المتغيرين.

الجدول (11) علاقة الارتباط بين السعادة التنظيمية وإدارة علاقات الزبون

اجمالي ادارة علاقات الزبون	التكنولوجيا	ادارة المعرفة	تنظيم ادارة علاقات الزبون	التوجه نحو الزبون	ادارة علاقات الزبون السعادة التنظيمية
0.533**	0.488**	0.562**	0.514*	0.523**	المشاعر الايجابية
0.549**	0.521**	0.422**	0.525**	0.582**	انعدام المشاعر السلبية
0.519**	0.620**	0.505**	0.561**	0.426**	الرضا عن الحياة
0.698**	0.540**	0.566**	0.551**	0.503**	اجمالي السعادة التنظيمية

** معنوي عن مستوى (0.01)، المصدر : اعداد الباحثون بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.23)

وتبين من الجدول (11) وجود علاقة ارتباط بين السعادة التنظيمية وإدارة علاقات الزبون بلغت (0.698**) عند مستوى معنوية (0.01) كما توجد علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين السعادة التنظيمية وابعاد ادارة علاقات الزبون (التوجه نحو الزبون، تنظيم ادارة علاقات الزبون، ادارة المعرفة، التكنولوجيا) اذ بلغ معامل الارتباط على التوالي (0.503**), (0.551**), (0.566**), (0.540**) عند مستوى معنوية (0.01) وهذه العلاقات تدل على وجود علاقة ارتباط بين السعادة التنظيمية وإدارة علاقات الزبون، وهذا يشير الى توافر عدد من المؤشرات المتكاملة والشاملة والتي تسهم في تعزيز سعادة ورضا العاملين وانتمائهم وولائهم للمنظمة والتزامهم لينعكس ذلك على ادارة العلاقة بالزبون , مما يدل على قبول الفرضية الرئيسية الثالثة (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السعادة التنظيمية وإدارة علاقات الزبون أجمالاً وعلى مستوى الابعاد). وتتوافق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة (Gazzoli et al.,2012) في تحديد العلاقة الايجابية بين المتغيرين.

ب - تحليل علاقة التأثير

تجسد اهتمام هذه الفقرة بتوضيح علاقة التأثير بين المتغيرات المستقلة (جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية) والمتغير التابع (ادارة علاقات الزبون) على مستوى المتغيرات الرئيسية والابعاد الفرعية وذلك لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة والرابعة عبر استخدام معامل الانحدار البسيط (Simple Regression)، علماً ان قيمة (F) الجدولية بلغت (6.776) عند مستوى معنوية (0.01) ودرجة حرية (1) لعينة بحجم (183) وكما موضح ادناه :-

1- علاقة التأثير بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية بأبعادهما

يتبين من الجدول (12) تحليل التأثير بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية بأبعادهما، اذ يتضح من النتائج ان قيمة (F) المحسوبة بين إجمالي جودة حياة العمل وإجمالي السعادة التنظيمية بلغت (121.9) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.776) مما يدل على وجود علاقة تأثير بينهما، اما معامل الانحدار (B) فقد بلغ (0.534)، وبلغ معامل التفسير (R²) (0.521) اي ان (52%) من السعادة التنظيمية كانت من جودة حياة العمل والمتبقي من عوامل خارجية . وهذه النتائج تدل على قبول الفرضية الرئيسية الرابعة (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل في السعادة التنظيمية أجمالاً وعلى مستوى الإبعاد) وما يتفرع عنها من فرضيات فرعية.

الجدول (12) علاقة التأثير بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية بأبعادهما

اجمالي السعادة التنظيمية	الرضا عن الحياة	انعدام المشاعر السلبية	المشاعر الايجابية		
0.47	0.528	0.502	0.492	B	التعويضات
0.498	0.502	0.442	0.368	R ²	
155.3	123.7	153.4	142.2	F	
0.509	0.538	0.530	0.495	B	التطوير الوظيفي
0.487	0.463	0.496	0.403	R ²	
136.8	128.4	119.5	101.9	F	
0.591	0.604	0.567	0.507	B	التكامل الاجتماعي
0.521	0.543	0.428	0.466	R ²	
145.1	122.8	98.2	135.8	F	
0.538	0.511	0.506	0.542	B	ظروف العمل
0.438	0.473	0.412	0.497	R ²	
149.5	138.5	99.8	182.3	F	
0.534	0.529	0.539	0.498	B	اجمالي جودة حياة العمل
0.521	0.457	0.413	0.433	R ²	
121.9	163.7	153.2	128.4	F	
N = 183				(F) الجدولية (6.776)	

المصدر : اعداد الباحثون بالاستناد الى برنامج (SPSS V.23)

2- علاقة التأثير بين جودة حياة العمل وادارة علاقات الزبون بأبعادهما

يتبين من الجدول (13) تحليل التأثير بين جودة حياة العمل وادارة علاقات الزبون بأبعادهما, اذ يتضح من النتائج ان قيمة (F) المحسوبة بين إجمالي جودة حياة العمل وإجمالي ادارة علاقات الزبون بلغت (131.7) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.776) مما يدل على وجود علاقة تأثير بينهما, اما معامل الانحدار (B) فقد بلغ (0.381), وبلغ معامل التفسير (R²) (0.327) اي ان (33%) من ادارة علاقات الزبون كانت من جودة حياة العمل والمتبقي من عوامل خارجية. وهذه النتائج تدل على قبول الفرضية الرئيسية الخامسة (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل في تحسين ادارة علاقات الزبون أجمالا وعلى مستوى الإبعاد) وما يتفرع عنها من فرضيات فرعية.

الجدول (13) علاقة التأثير بين جودة حياة العمل وادارة علاقات الزبون بأبعادهما

التوجه نحو الزبون	تنظيم ادارة علاقات الزبون	ادارة المعرفة	التكنولوجيا	اجمالي ادارة علاقات الزبون	
0.351	0.403	0.321	0.372	0.313	B
0.311	0.316	0.311	0.325	0.309	R ²
143.3	156.5	144.8	150.1	153.2	F
0.302	0.389	0.429	0.375	0.369	B
0.299	0.373	0.378	0.341	0.335	R ²
144.1	122.5	123.9	148.2	158.4	F
0.356	0.378	0.327	0.324	0.341	B
0.338	0.303	0.306	0.320	0.324	R ²
142.5	155.8	153.7	120.8	136.8	F
0.362	0.364	0.368	0.407	0.344	B
0.330	0.321	0.346	0.356	0.332	R ²
144.0	165.2	158.5	98.2	165.3	F
0.340	0.337	0.354	0.493	0.381	B
0.329	0.308	0.333	0.372	0.327	R ²
158.1	144.9	126.8	171.1	131.7	F
N = 183					(F) الجدولية (6.776)

المصدر : اعداد الباحثون بالاستناد الى برنامج (SPSS V.23)

3- علاقة التأثير بين السعادة التنظيمية وادارة علاقات الزبون بأبعادهما

يتبين من الجدول (14) تحليل التأثير بين السعادة التنظيمية وادارة علاقات الزبون بأبعادهما , اذ يتضح من النتائج ان قيمة (F) المحسوبة بين إجمالي السعادة التنظيمية وإجمالي ادارة علاقات الزبون بلغت (119.8) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.776) مما يدل على وجود علاقة تأثير بينهما, اما معامل الانحدار (B) فقد بلغ (0.598), اما معامل التفسير (R²) فقد بلغ (0.566) اي ان (57%) من ادارة علاقات الزبون كانت من السعادة التنظيمية والمتبقي من عوامل خارجية . وهذه النتائج تدل على قبول الفرضية الرئيسية السادسة (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للسعادة التنظيمية في تحسين ادارة علاقات الزبون أجمالا وعلى مستوى الإبعاد).

الجدول (14) علاقة التأثير بين السعادة التنظيمية وادارة علاقات الزبون بأبعادهما

التوجه نحو الزبون	تنظيم ادارة علاقات الزبون	ادارة المعرفة	التكنولوجيا	اجمالي ادارة علاقات الزبون	
0.558	0.468	0.529	0.456	0.538	B
0.462	0.399	0.428	0.362	0.487	R ²
123.3	122.8	135.1	111.9	110.8	F
0.525	0.537	0.498	0.506	0.562	B
0.422	0.501	0.366	0.441	0.517	R ²
143.3	121.8	130.9	149.8	145.8	F
0.623	0.549	0.505	0.603	0.556	B
0.538	0.516	0.487	0.490	0.521	R ²
132.7	125.2	156.1	126.4	142.1	F
0.565	0.499	0.528	0.398	0.598	B
0.523	0.369	0.492	0.298	0.566	R ²
124.2	110.5	102.8	153.5	119.8	F
N = 183					(F) الجدولية (6.776)

المصدر : اعداد الباحثون بالاستناد الى برنامج (SPSS V.23)

ج - تحليل المسار

بغية قياس تأثير جودة حياة العمل على ادارة علاقات الزبون عبر السعادة التنظيمية او من دونها ولغرض التحقق من ايجابية او سلبية هذا التأثير في تحسين ادارة علاقات الزبون فقد تم الاعتماد على اسلوب تحليل المسار بغية التوصل الى تحديد مدى وجود التأثير المباشر وغير المباشر من خلال تحليل معامل الارتباط بين المتغيرات وتقسيمها إلى تأثيرات مباشرة وأخر غير مباشر, عبر مسالك أو مسارات أو طرق, اذ يتضح من الجدول (15) ان المتغير المستقل وهو (جودة حياة العمل) بلغ تأثيره المباشر (0.358) في المتغير المعتمد (ادارة علاقات الزبون), فيما بلغ التأثير غير المباشر للمتغير المستقل (جودة حياة العمل) في المتغير المعتمد (ادارة علاقات الزبون) عبر المتغير الوسيط (السعادة التنظيمية) (0.470) اما التأثير الكلي (المباشر وغير المباشر) لجودة حياة العمل في ادارة علاقات الزبون قد بلغ (0.828) مما يدل على ان السعادة التنظيمية متغير وسيط ملائم وان توفره يسهم في زيادة تأثير جودة حياة العمل في ادارة علاقات الزبون, وكما موضح ادناه :-

الجدول (15) نتائج تحليل المسار لتأثير جودة حياة العمل في ادارة علاقات الزبون عبر السعادة التنظيمية

المتغير المستقل (جودة حياة العمل)	المتغير المعتمد (ادارة علاقات الزبون)	التأثير المباشر	التأثير غير المباشر عبر السعادة التنظيمية	التأثير الكلي
التعويضات	ادارة علاقات الزبون	0.303	0.331	0.634
التطوير الوظيفي	ادارة علاقات الزبون	0.316	0.401	0.717
التكامل الاجتماعي	ادارة علاقات الزبون	0.332	0.466	0.798
ظروف العمل	ادارة علاقات الزبون	0.324	0.453	0.777
إجمالي جودة حياة العمل	ادارة علاقات الزبون	0.358	0.470	0.828

المصدر : اعداد الباحثون بالاستناد الى برنامج (SPSS V.23)

اما على مستوى الابعاد الفرعية لمتغير جودة حياة العمل وتأثيرها في ادارة علاقات الزبون فتمثلت بالاتي بلغ التأثير المباشر لبعده (التعويضات) في المتغير المعتمد (ادارة علاقات الزبون) (0.303), اما التأثير غير المباشر بعد التعويضات عبر السعادة التنظيمية فقد بلغ (0.331) وهو تأثير موجب ويفوق التأثير المباشر, فيما بلغ التأثير الكلي (0.634). في حين بلغ التأثير المباشر لبعده التطوير الوظيفي في المتغير المعتمد (ادارة علاقات الزبون) (0.316) اما التأثير غير المباشر لبعده التطوير الوظيفي عبر السعادة التنظيمية فقد بلغ (0.401) وهو تأثير موجب ويفوق التأثير المباشر, فيما بلغ التأثير الكلي (0.717). كما وان تأثير بعد التكامل الاجتماعي حقق اعلى تأثير, فقد بلغ التأثير المباشر في المتغير المعتمد (ادارة علاقات الزبون) (0.332), اما التأثير غير المباشر لبعده التكامل الاجتماعي عبر السعادة التنظيمية فقد بلغ (0.466), فيما بلغ التأثير الكلي (0.798). وهو تأثير موجب وكبير نسبياً ويعد التأثير الكلي الأكبر من بين كافة ابعاد جودة حياة العمل, وهذا يدل على ان التكامل الاجتماعي والعلاقات الإيجابية المتمثلة بالآلفة والتعاون والاحترام تعد عنصر أساسي من عناصر الرضا والرفاهية, ذلك لان العلاقات التعاونية تلعب دوراً محورياً في سعادة العامل ورفاهيته في بيئة العمل. في حين بلغ التأثير المباشر لبعده ظروف العمل في المتغير المعتمد (ادارة علاقات الزبون) (0.324) اما التأثير غير المباشر لبعده ظروف العمل عبر السعادة التنظيمية فقد بلغ (0.453) وهو تأثير موجب ويفوق التأثير المباشر, فيما بلغ التأثير الكلي (0.777). وعبر هذه النتائج نستدل على ان المتغير المستقل (جودة حياة العمل) يؤثر على المتغير المعتمد (ادارة علاقات الزبون) بمستوى اعلى عبر توسط السعادة التنظيمية وهذا يدل على دور السعادة التنظيمية في بيئة عمل المنظمة عبر دورها الديناميكي الوسيط بين جودة حياة العمل وادارة علاقات الزبون. ومن هنا نستدل على قبول الفرضية الرئيسية السابعة (يزداد تأثير جودة حياة العمل في تحسين ادارة علاقات الزبون بتوسط السعادة التنظيمية). كما ويتضح ان كافة ابعاد جودة حياة العمل تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر في ادارة علاقات الزبون وبشكل متفاوت وأن التأثير غير المباشر لكل بعد كان أكبر من التأثير المباشر له وهذا يشير إلى زيادة تأثير جودة حياة العمل في ادارة علاقات الزبون عبر السعادة التنظيمية, وأن البعد الذي حقق أكبر تأثير كلي في ادارة علاقات الزبون هو بعد التكامل الاجتماعي وهذا يشير إلى أهمية هذا البعد في المنظمات المبحوثة وضرورة الإهتمام به للوصول إلى ادارة علاقات الزبون لتحقيق النجاح والتفوق في العمل.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- اتضح مستوى اهتمام عالي من قبل ادارة الفنادق عينة البحث بجودة حياة العمل بإبعادها ، عزز ذلك بعد (ظروف العمل) الذي حقق اعلى وسط حسابي وهذا يدل على ان توفر الظروف المحيطة ببيئة العمل الجيدة والمتمثلة بتهيئة بيئة تتسم بالسلامة والأمان الوظيفي والعوامل الفيزيائية (المادية) كدرجة الحرارة والإضاءة والتهوية فضلاً عن توفير التسهيلات والتقنيات التي تمنع او تقلل حدوث إصابات والحوادث والتي تنعكس بشكل كبير على انجاز العاملين مهامهم بالدقة والسرعة المطلوبة.
- 2- تبين توافر مستوى اهتمام عالي بتحقيق السعادة التنظيمية للعاملين بإبعادها اذ حقق بعد (المشاعر الايجابية) اعلى وسط حسابي مما يعكس مدى الشعور بالحالة النفسية الناتجة من مشاعر الراحة والطمأنينة والرضا والانسجام والموائمة مع عملهم نتيجة مدى توفير بيئة عمل ومناخ تنظيمي جيد .
- 3- ظهر ان هناك اهتمام وأدراك عالي لإدارة علاقات الزبون بإبعادها اذ حقق بعد (تنظيم إدارة علاقات الزبون) اعلى وسط حسابي مما يعكس مدى توفير بيئة ملائمة للعاملين من حيث الهيكل التنظيمي والوعي الثقافي والتقنيات الحديثة التي تنعكس على بناء علاقة جيدة مع الزبائن وبما يضمن تحقيق القيمة المشتركة للزبون والمنظمة نتيجة المنافع المتبادلة بين الطرفين.
- 4- ارتبطت جودة حياة العمل بأبعادها مع ادارة علاقات الزبون بأبعادها بمستوى ارتباط عالي وهذا يعني ان ادارة علاقات الزبون تتحقق كلما كانت بيئة العمل في المنظمات المبحوثة توفر الظروف الملائمة للعاملين لتنعكس على تكوين علاقات طويلة الامد مع الزبائن والاحتفاظ بهم .
- 5- وجد ارتباط ايجابي ومعنوي بين السعادة التنظيمية بأبعادها وادارة علاقات الزبون بأبعادها وهذا يعني ان ادارة علاقات الزبون تتحقق كلما توافرت المؤشرات والعوامل التي تسهم في تعزيز سعادة ورضا العاملين وانتمائهم وولائهم للمنظمة والتزامهم.
- 6- حققت جودة حياة العمل على المستوى الكلي وأبعادها في الفنادق عينة البحث تأثيراً مباشراً ومعنوياً في ادارة علاقات الزبون ، وهذا مؤشر على ان ادارة الفنادق عينة البحث يتجلى اهتمامها بالموارد البشري من حيث توفر بيئة مناسبة وصحية لهم لينعكس ذلك على ادائهم بالعمل والتوجه نحو المحور الرئيس لوجود المنظمة والمتمثل بالزبون.
- 7- ان شعور العاملين بالسعادة وارتياحهم في مكان العمل له اثر مباشر على تحسين العلاقة مع الزبون على الامد البعيد وأدارتها بشكل فاعل .
- 8- اتضح ان السعادة التنظيمية متغير وسيط ملائم وان توفره يسهم في زيادة تأثير جودة حياة العمل في ادارة علاقات الزبون، وبالتالي فان وجود السعادة التنظيمية سيعوض عن جزء من التأثير المباشر لجودة حياة العمل في ادارة علاقات الزبون .

ثانياً : التوصيات

في ضوء الاستنتاجات أعلاه يمكن صياغة عدد من التوصيات كالاتي :

- 1- ضرورة زيادة اهتمام ادارة الفنادق المبحوثة بجودة حياة العمل من حيث توفير بيئة عمل صحية وأمنة تلبى شروط السلامة والصحة المهنية، اذ انها من العوامل المهمة التي تؤدي الى شعور العاملين بالسعادة والارتياح بمكان العمل .
- 2- تعزيز خبرة العاملين في الفنادق المبحوثة بتكثيف الدورات التدريبية المتمثلة بدورات المراسم والاتكيت وفن التعامل مع الضيوف والندوات الداخلية والخارجية وبما يعزز تطوير قدراتهم ومهاراتهم وهذا يمثل جزء مهم من ترسيخ جودة حياة العمل لما لذلك من اثار ايجابية على تحسين ادائهم وشعورهم بالبهجة والسعادة تجاه المنظمة .
- 3- ضرورة اعادة النظر بالتعويضات الممنوحة للعاملين، ووضع نظام عادل للمكافآت يستند الى التميز في الاداء، مما ينعكس ايجابياً على العاملين ويعزز من انتمائهم وسعادتهم تجاه المنظمة.

- 4- التأكيد على ضرورة اهتمام ادارة الفنادق بتشجيع العاملين وتثمين جهودهم المبذولة وذلك من خلال تقديم الثناء العلني او منح كتب الشكر والتقدير وتمتية احساسهم بالمشاركة والانتماء للمنظمة وهذا يمثل جزء مهم من ترسيخ جودة حياة العمل .
- 5- تشجيع تبني مفهوم السعادة التنظيمية بأبعادها في الفنادق المبحوثة من حيث الاهتمام بالجوانب السلوكية والإنسانية للعاملين واشباع الحاجات النفسية والتركيز على بناء العلاقات الاجتماعية والألفة والتعاون بين الإدارة وجميع العاملين وتوفير فرص التطوير وتحقيق الذات اذ ان الراحة النفسية للعاملين تعد من اهم العوامل المؤثرة على أدائهم والذي ينعكس على اداء المنظمة ككل .
- 6- العمل على ترسيخ شعور العاملين بالأمن والاستقرار الوظيفي ونزع حالة الخوف من تركهم العمل من خلال بلورة المشاعر الايجابية الناتجة من وجود الثقة والاحترام وتعزيز الشعور بالعدالة والاهتمام بمقترحاتهم وأفكارهم واشباع حاجتهم المادية والمعنوية مما ينعكس إيجابياً على العاملين في إنجاز أعمالهم وشعورهم بالارتياح والسعادة التنظيمية .
- 7- ضرورة زيادة الاهتمام بنشر ثقافة ادارة علاقات الزبون الدائمة كمؤشر لبقائها واستمرارها في بيئة العمل من خلال التأكيد على استخدام أساليب جذب واكتساب زبائن جدد من حيث جودة الخدمة الفندقية واسلوب التعامل والفهم الجيد لمتطلبات ورغبات الضيوف وتقديم العروض والخصومات السعريّة لاقامة الضيوف في الفندق .
- 8- الاهتمام بشكل اكبر بالتوجه نحو الزبون من خلال نشر مبدأ الشفافية والانفتاح مع الزبائن والأخذ بأفكارهم ومقترحاتهم , بغية التعرف على رغباتهم وأساليب تقديم الخدمة المفضلة لديهم , فضلا عن التعرف على ردود أفعالهم حول الخدمات المقدمة ليتسنى للاداره تحسينها.

المصادر

اولا: المصادر العربية :-

- 1- الخزعلي، عدنان عودة جخيور ، (2017)، " دور العدالة التنظيمية في تحديد السعادة الفردية - دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لتجارة السيارات والمكانين في بغداد"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
- 2- دهام ، عبدالستار ابراهيم ، (2015) ، "تنافسية منظمات الأعمال طبقاً لدور إدارة المعرفة في التوجه نحو الزبون باستخدام معيار القيمة المضافة " ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة بغداد.
- 3- عيد الوهاب، أماني عبد المقصود ، (2007) ، " أثر المساندة الوالدية على الشعور بالرضا عن الحياة لدى الأبناء المراهقين من الجنسين"، المؤتمر السنوي الرابع عشر، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، صص 243 – 289 .

ثانيا : المصادر الاجنبية :-

- 1- Akar, Huseyin.,(2018)," *The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers*", **European Journal of Educational Research**, Vol.7, Iss.2, pp. 169 – 180.
- 2- Al-Qeed .M.A, ALsadi .B.Y & Al-Azzam.Z.F.,(2017)," *The Impact of Customer Relationship Management on Achieving Service Quality of Banking Sector of Jordan*", **International Journal of Business and Management**, Vol. 12, No. 3 ,pp. 180-190.
- 3- Aliasgar, Sobhani.,(2017), " *quality of work life: perception of schools teachers - cases tudy: school teachers in kermanshah , iran* " , **European Journal of Economic and Financial Research**, Vol.2, Iss.1, pp. 132 – 142.
- 4- Bashir, Nayab,(2017)," *Impact Of Customer Relationship Management On Customer Retention*" (A Case Of Private Banks Of Sialkot, Punjab), **international journal of scientific & technology research**, , Vol.6, Iss.8, pp. 293 – 305.
- 5- Boehm, Julia K.& Lyubomirsky, Sonja., (2008)," *Does Happiness Promote Career Success?*, **journal of career assessment**, Vol. 16, No. 1 ,pp. 101-116
- 6- Beloor,v, Nanjundeswaraswam ,T S, & R , Swamy D.,(2017), "*Employee Commitment and Quality of Work Life – A Literature Review*", **The International Journal of Indian Psychology**, Vol.4, Iss.2, pp. 175 – 188.

- 7- Campos, M. I. d. & Rueda, M. F. J., (2017), " *Effects of Organizational Values on Quality of Work Life*", **Paidéia**, Vol. 27, No. 67, pp. 65-75.
- 8- ElKordy, Manal., (2014), " *the impact of crm capability dimensions on organizational performance*", **European Journal of Business and Social Sciences**, Vol.5 ,No.7,pp. 1250-1256.
- 9- ERDEM, Mustafa.,(2014)," *The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation*", **Journal of Educational sciences theory & practice**, Vol.2 ,No.10,pp. 128-146.
- 10- Erdogan, B., Bauer, T. N., Truxillo, D. M., & Mansfield, L. R. ,(2012)," *Whistle while you work: A review of the life satisfaction literature*, **Journal of Management**, Vol. 38, Iss.4, pp. 1038–1083.
- 11- Fakrulla . S.,(2017)," *Dimensions of Customer Relationship Management (CRM) Practices in Retail Sector* , **National Conference on Marketing and Sustainable Development** , , pp. 342–349.
- 12- Fagin-Stief .L.K.,(2017)," *Job satisfaction and Life satisfaction An analysis of the influence of socio-demographic factors and industries in Belgium, Germany and the Netherlands*", **Research in Business and Economics** , Vol.2 , pp.36–82.
- 13- Fisher, C.D. (2010), "*Happiness at work*", **International Journal of Management Reviews**, Vol.12, No. 4, pp. 348-412.
- 14- Gazzoli G.,& Hancer M.,(2012)," *Explaining why employee-customer orientation influences customers' perceptions of the service encounter*",**Journal of Service Management**, Vol.24, No.4, pp. 382-400.
- 15- Ghaderi,E, Moradi .M.A., (2015)," *the relationship between quality of work life and organizational happiness (case study: agriculture organization of kermanshah province*, **Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences**, Vol.5, pp. 1427-1436.
- 16- Gowrie, George.,(2014)," *Perceived Factors that Influence Teachers' Quality of Work Life in Primary Schools in One Education District in Trinidad and Tobago*", **International Journal of Humanities Social Sciences and Education** , , Vol. 1, Iss.10, pp. 101 – 113.
- 17- Hair , J. F., Black, W.C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010), "**Multivariate Data Analysis; a Global Perspective**", New Jersey: Prentice Hall.
- 18- Hardjon , Budiono& San, Lai Pooi.,(2017)," *Customer Relationship Management Implementation and its Implication to Customer Loyalty in Hospitality Industry*", **journal dinamika manajemen** , , Vol.8 ,No.1, pp. 92-107.
- 19- Jain , Yogesh & Thomas, Renil,(2016)," *A study on quality of work life among the employees of a leading pharmaceuticals limited company of Vadodara district*", **International Journal of Applied Research** , , Vol.2 ,No.5, pp. 926-934.
- 20- Jayarani. R, Opatha .H.H.D.N & PushpaKumari .M.D,(2017)," *Quality of Work Life, Job Satisfaction, and the Facets of the Relationship between the Two Constructs*", **International Business Research**, Vol..10 ,No.4, pp. 167-182.
- 21- Kashani ,F H.,(2012)," *A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: An Iranian Company)*", **Journal of Basic and Applied Scientific Research**, Vol..2, No.9, pp. 9523-9531.
- 22- KESER, AŞKIN,(2016)," *happiness at work: survey from turkey*", **International Academic Research Conference in London –Zurich** , , pp. 295-349.
- 23- Kotler, P. (2003), "**Marketing Management**", (11th ed.) NJ: Prentice Hall, Inc
- 24- Kotler, Philip&Keller , Kevin Lane,(2009)," **A Framework for Marketing Management** " , 4th Edition , Pearson Education , Inc. , Upper Saddle River , New Jersey .
- 25- Küpers , w& Weibler,j.,(2008)," *Emotions in organization: an integral perspective*", **International Journal of Work Organization and Emotion**, Vol..2 ,No.3, pp. 256-287.
- 26- Madhovi . P. G. & Dhliwayo .S.,(2017)," *The relationship between Customer Relationship Management (CRM) and performance in the hotel industry*", **African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure**, Vol. 6 ,No. 1 , pp. 1-13.

- 27- Mejbel, A. A. ,Almsafir,M.K, Siron.R & Alnaser .A.S.M,(2013)," *The Drivers of Quality of Working Life (QWL): A Critical Review*", **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, Vol. 7 ,No. 10 , pp. 398-405.
- 28- Mohammed,A.A. & bin Rashid ,B., (2012), " *Customer Relationship Management (CRM) in Hotel Industry: A framework Proposal on the Relationship among CRM Dimensions, Marketing Capabilities and Hotel Performance*, **International Review of Management and Marketing**, Vol. 2 ,No. 4 , pp. 220-230.
- 29- Mohebinia A., Dadashkarimi Y.,(2016)," *The Relationship between Quality of Work Life and Customer Relationship Management (CRM) in State Banks of Maragheh City*",**Mediterranean Journal of Social Sciences**, , Vol.7, No.5, pp. 174-177.
- 30- Rajasekar, D., (2017)," an empirical research on quality of work life among executive level employees in shipping industry", **ELK Asia Pacific Journals** , pp.1-13.
- 31- Ranawat , Charu., (2015) , " *Quality of Work Life- Exploring Organizations Initiatives against Need Satisfaction Theory*, **Pacific Business Review International** , Vol.8, No.6, pp.92-98.
- 32- Rispens, Sonja & Demerouti, Evangelia,(2016)," *Conflict at Work, Negative Emotions, and Performance: A Diary Study*", **Negotiation and Conflict Management Research**, Vol.9, No.2, pp. 03–119.
- 33- Sekaran, Uma & Bougie, roger, (2010), " *Research Methods For Business : A Skill - Building Approach*", **John Wiley and Sons, Inc**
- 34- Shanmugam, B. & Ganapathi, R.,(2017)," *a study on quality of work life and job performance of construction workers in Chennai*", **International Journal of Scientific Research and Modern Education** , Vol.2, Iss.1, pp. 68–71.
- 35- Sinha, Chandranshu.,(2012)," *factors affecting quality of work life: empirical evidence from indian organizations*", **Australian Journal of Business and Management Research**, Vol. 1, No. 11,pp. 31–40.
- 36- Singh,P, Badugu,D, (2017)," *Application of Customer Relationship Management (Crm) Dimensions: A Critical Assessment of Their Impact on The Performance of Hotels*", **international journal of modern engineering research** , Vol.7, Iss.7, pp. 60 – 65.
- 37- Siu, Noel ,Yee-Man, (2016)," *Customer Relationship Management and Recent Developments*", **Journal of Administrative Sciences**, Vol. 6, No. 7,pp. 1–2.
- 38- Stoia, Eunice, (2016)," *happiness and wellbeing at work* ", partial fulfillment of the requirements **for the final degree project** of Department of Business Administration & Marketing jaume university.
- 39- Suojanen, I. ,(2012)," *Work for your happiness - Theoretical and empirical study defining and measuring happiness at work*" university of turku.
- 40- Proctor,Christine,(2014)," *Effective Organizational Communication Affects Employee Attitude, Happiness, and Job Satisfaction*", partial fulfillment of the requirements **for the degree of Master of Arts in Professional Communication** Southern Utah University.
- 41- Tamini, B ,K & Senior ,N K ,C.,(2018), " *Emotional Intelligence and Quality of Work Life between Iranian and Indian University Employees: A Cross–Cultural Study*", **International Journal of Psychology**, Vol.12, No.1, pp.91-117.
- 42- Tosten,R ,& Avci,Y E.& Sahin,E,(2018)," *The relations between the organizational happiness and the organizational socialization perceptions of teachers: The sample of physical education and sport* ", **European Journal of Educational Research**, Vol.7, Iss.1, pp. 151–157.
- 43- UCHIDA. Y,& OISHI.S.,(2016)," *The Happiness of Individuals and the Collective*", **Japanese Psychological Research**, Vol.58, No.1, pp. 125–141.
- 44- Yim . F.H , Anderson . R.E , & Swaminathan.S .,(2004)," *customer relationship management its dimensions and effect on customer outcomes*", **Journal of Personal Selling & Sales Management** ,No.4, pp. 265–280.