

تقويم أثار استخدام أساليب ضبط الجودة السبع على الأداء البيئي دراسة تطبيقية على القرى السياحية بالبحر الأحمر

محمود محمد علي أحمد^(١) - محمود محمد عبد الهادي صبح^(٢) - ماجدة إكرام عبيد^(٣)
نهال محمد فتحي الشحات^(٣)

(١) طالب دراسات عليا، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (٢) كلية التجارة،
جامعة عين شمس (٣) الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس

المستخلص

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أصبحت المؤسسات تؤكد عليها وتطبق برامجها لإثباتها تساعد على توفير مناخ مناسب وتسمح بتوظيف وإستغلال قدرات العاملين في المؤسسات، وأصبحت السبيل لبقاء المنظمات وإستمرارها في العالم القائم على الحركة السريعة والتطوير المستمر، لذا يجب على المنظمات تبني المفاهيم الإدارية الحديثة وتطوير نظمها وهياكلها التي لم تعد تصلح لمواجهة تحديات ومتطلبات منظمات المعرفة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، من حيث إيمان الإدارة العليا بأهمية مشاركة العاملين في عملية التخطيط، وتشجيع العاملين على التعاون في حل مشكلات العمل، ومنح المكافآت وفقا للكفاءة والمشاركة، والعمل على التحسين المستمر لظروف العمل والتحديث المستمر للتكنولوجيا المستخدمة مع ضرورة تقييم مستوى الخدمات بشكل مستمر لضمان جودة الخدمات المقدمة، وإشراك جميع الموظفين في الدورات التدريبية لمنع وقوع أخطاء وتحفيز العاملين، وأخيرا مقارنة أدائها بأداء المنافسين بهدف تحسين الأداء البيئي. لذا هدف البحث في تلك الدراسة التوصل إلى معرفة أثار استخدام أساليب ضبط الجودة السبع على الأداء البيئي ولقد استخدم الباحثون المنهج الإستنباطي بأدواته الوصف والتحليل والإختبارات الإحصائية المناسبة لإختبار صحة الفرضيات والإجابة على تساؤلات الدراسة، ولذا قام الباحثون بأخذ عينة عشوائية بسيطة من العاملين بالسياحة والسائحين بمحافظة البحر الأحمر بدءا من الزعفرانة شمالا وحتى مرسى علم جنوبا، حيث بلغ عددها (١٧٧) عامل، و(١٢٣) سائحا وتم تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في إستمارة الإستقصاء وقد أوضحت النتائج وجود علاقة أثر لإستخدام أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي في القرى السياحية وعلى تفعيل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القرى السياحية، وفي ضوء ذلك خلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها تفعيل استخدام أساليب ضبط الجودة، ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في القرى السياحية، وتفعيل التشريعات القانونية الخاصة بحماية البيئة ومتابعة الدعم الفني للمشروعات الجديدة حتى تقوم على مبادئ جودة وأسس بيئية سليمة.

مقدمة

يعد مفهوم الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن وذلك عن طريق إتحاد الجهود وإستثمار الطاقة المختلفة للإدارة والعاملين بشكل جماعي لتحسين الجودة وزيادة الإنتاج، وتعددت التعاريف والمفاهيم التي تناولت مفهوم الجودة وبالرغم من هذا فقد نجد بعض الإتفاق على جوانب معينه. حيث تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها هي عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين في النشأة التربوية، وإستثمارها على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر (مصطفى أحمد سيد، ١٩٩٩)، كما تعتبر شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل، وأن إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب لتأكيد الفاعلية والكفاءة القصوي للمنظمة بتطبيق العمليات والنظم التي تؤدي إلى التفوق وتمنع الأخطاء وتؤكد على أن كل نشاط بالمنطقة مرتبط بحاجات العملاء. (عبدالفتاح النعماني، ٢٠٠٠) كما أن هناك إختلاف بين مفهوم الجودة الشاملة كفلسفة تحكم منظمات الأعمال في أدائها لعملها وأنها تقوم على تلبية إحتياجات العملاء الداخليين والخارجيين وبين نظام الأيزو كنظام لإدارة الجودة يتم التأكد منه على وجود إجراءات رسمية حتى يتم تحقيق الأداء المطلوب من خلال الرقابة الداخلية والخارجية ومدى ملائمة أداء العاملين مع هذه الإجراءات من عدمه وأخذ إجراءات تصحيحية لمعالجة الإنحرافات.

تعتبر صناعة السياحة في مصر أحد البنود الأساسية للصادرات غير المنظورة وهي أحد الأنشطة الهامة للتنمية الإقتصادية حيث تقوم بدعم وتوازن المدفوعات من خلال التأثير على الميزان التجارى إما بتغطية العجز منه أو التخفيف من حدوثه هذا بجانب العديد من الآثار الإقتصادية الأخرى المباشرة وغير المباشرة على الإقتصاد القومى مثل الأثر على الدخل

القومي والعمالة وتنشيط الإستثمارات المحلية والأجنبية، كما يوجد عائد آخر للتنمية السياحية يتمثل في العائد الثقافي والإجتماعي حيث أن صناعة السياحة تعتبر نافذة المجتمع على كل دول العالم الخارجي وتبادل الثقافات والحضارات وتبادل الخبرات العلمية والتكنولوجية وتدعيم روابط الصداقة والتعاون بين شعوب الدول "وتعمل على التقارب السياسي بين الدول وكسب تأييد الشعوب للقضايا الوطنية ولذا تلعب جودة الخدمات دوراً مهماً في تصميم منتج الخدمة وتسويقه، حيث إنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين، وقد إزداد إدراك مؤسسات الخدمة لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، وأن جودة الخدمة السياحية تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء أو التفوق عليها في بعض الاحيان، وهذه التوقعات تبنى على أساس أبعاد يتم من خلالها الحكم على جودة الخدمة المقدمة.

مشكلة البحث

تأتي أهمية الجودة الشاملة في مقدمة الإهتمامات الإستراتيجية الحيوية التي تواجهنا في حياتنا وفي مجالات وفي مجالات تخصصاتنا النوعية، ويرجع ذلك إلي التقدم العلمي والتكنولوجي المتلاحق وتكمن مشكلة البحث الرئيسية فيما يلي:

- لا تزال أهمية إدارة الجودة الشاملة غير منتشرة علي نطاق واسع لدى كثير من القطاعات الإنتاجية والخدمية بصفة عامة (دراسة عماد سامي حبيب شريف ٢٠٢٠).
- نقص المعايير الخاصة بجودة الخدمات السياحية المقدمة من القرى السياحية بمنطقة البحر الأحمر وتأثيرها علي ولاء السائح الذي يتلقى هذه الخدمات. (دراسة عبدالباسط علي عبدالجليل داود، ٢٠٢٠).

أسئلة البحث

- أ. ما مدى تأثير جودة الأداء البيئي على ولاء السائح؟
ب. ما العلاقة بين تحسين الأداء البيئي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الأداء البيئي على الخدمات المقدمة للسائحين، وذلك بهدف تطوير جودة الخدمات لإرضاء السائحين عن طريق تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة.

1. تطبيق معايير ضبط الجودة علي بعض القرى السياحية محل الدراسة بالبحر الأحمر.
2. إستخدام أساليب ضبط الجودة وصولا الي تحسين الخدمات بالقرى السياحية.

فروض الدراسة

- تحاول تلك الدراسة إختبار صحة الفروض الآتية:
1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي في القرى السياحية.
 2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الأداء البيئي للخدمات السياحية المقدمة في منطقة البحر الأحمر على ولاء السائحين.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية البحث في تذليل العقبات أمام المديرين والمسؤولين لتطبيق أفضل الأساليب لتحقيق الجودة المناسبة بالقرى السياحية، وإمكانية تعظيم العائد من الموارد السياحية، حيث أن السياحة تساهم بشكل مباشر وغير مباشر في الناتج الإجمالي القومي بنسبة ١١,٣٥% كما

تساهم في التوظيف بنسبة ١٢,٦% من قوة العمل المصرية. وتتجلى أهمية هذه الدراسة من ناحيتي:

أ- **الناحية العلمية:** تكمن في التعبير عن مستوى جودة الأداء البيئي بالسياحة ومدى توافقه مع رغبات وإحتياجات السائحين لكسب رضاهم وولائهم وبذلك تستطيع المؤسسات السياحية من تبنى أسلوب متميز عن باقي منافسيها.

ب- **الناحية العملية:** تتجلى في إدخال جودة الأداء البيئي في قطاع الخدمات مما يتلاءم مع توقعات السائح حتى تتمكن من المحافظة عليهم وجلب سائحين جدد وخاصة في ظل المنافسة الشديدة، حيث أن السياحة تساهم بنسبة ١١,٣% من إجمالي الدخل القومي وتوفر نسبة ١٩,٣% من إجمالي العملة الصعبة وفرص عمل ضخمة حيث تبلغ نسبة العاملين في قطاع السياحة ١٢,٦% من إجمالي قوة العمل بمصر.

الدراسات المرجعية

- دراسة عثمان جلال عبد الله مصطفى ٢٠٢٠: بعنوان خرائط ضبط الجودة للبيانات شديدة الألتواء، وتهدف هذه الدراسة إلي استخدام أساليب ضبط الجودة، وإيجاد حدود ضبط الجودة لبيانات العينات المستخرجة من شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية (محطة شرق المنصورة)، وكذلك بناء خرائط الجودة الإحصائية لها وقياس قدرة العملية.

- دراسة عبدالباسط على عبدالجليل داود ٢٠٢٠: بعنوان السياحة البيئية في إقليم الجبل الأخضر ودورها في تحقيق التنمية المستدامة في ليبيا، وتهدف هذه الدراسة إلي تحديد الدور التي تلعبه السياحة البيئية في تحقيق موارد للأجيال القادمة من خلال تنمية سياحة بيئية مستدامة، داخل إقليم الجبل الأخضر في ليبيا، ومعرفة المعوقات التي تواجه السياحة البيئية وسبل تذليلها وحلها.

-دراسة وليد فاروق السعيد أحمد البيلي ٢٠٢٠ بعنوان: دور نموذج المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة EFQM في رفع إنتاجية العاملين، وتهدف هذه الدراسة إلي دراسة دور نموذج المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة EFQM في رفع إنتاجية العاملين بالتطبيق علي العاملين بشركة الدقهلية للسكر.

-دراسة عماد سامي حبيب شريف ٢٠٢٠، تقييم الوعي البيئي لدى العاملين في الفنادق الخضراء بعنوان تقييم الوعي البيئي لدى العاملين في الفنادق الخضراء، وتهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي درجة الوعي البيئي لدي العاملين بالفنادق الخضراء والعوامل المؤثرة علي الوعي البيئي لديهم، والوقوف علي العوامل التي تدفع الفنادق للتحويل الي فنادق خضراء مع تحديد معوقات تطبيق الممارسات الخضراء من وجهة نظر العاملين بالفنادق الخضراء.

-دراسة فاطمة الزهراء صلاح محمد ٢٠٢٠: بعنوان فعالية إستخدام أسلوب سيجما ستة على تطوير العمل الإداري بكليات التربية الرياضية، وتهدف هذه الدراسة إلي تفعيل إستخدام أسلوب ٦ سيجما علي تطوير العمل الإداري بكلية التربية الرياضية.

- دراسة عامر بن محمد شار الباقي ٢٠٢٠: بعنوان واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإنتاجية "دراسة تطبيقية على الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي"، وتهدف هذه الدراسة إلي التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي وأثرها على الإنتاجية بالإضافة الي تهيئة بيئة العمل للإبتكار وتحسين الأداء وزيادة معدلات الإنتاجية.

-دراسة Rokke, Connie Jean ٢٠١٣: بعنوان التحديات والعوائق التي تؤثر على نجاح إدارة الجودة الشاملة، حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على أسباب نجاح إدارة الجودة الشاملة والتحديات والعوائق التي تمنع معظم الشركات من تحقيق هذه النجاحات في محاولة لتحليل هذه التحديات والحواجز. وتوصلت الدراسة إلى تدابير قابلة للقياس الكمي

للتحديات التي تواجهها المنظمات التي تسعى إلى تنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة، ويتم إستكشاف مبادئ إدارة الجودة الشاملة والفوائد التي تم تحديدها.

-دراسة حاتم حسين كامل عبد الغني ٢٠١١: بعنوان دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق الجودة الشاملة في المنظمات من منظور الإدارة الاستراتيجية، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف علي الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المنظمات من منظور الإدارة الاستراتيجية حيث تركزت أدبيات الكتاب والباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية علي هذه الفلسفة التي تعتمد علي ممارسات هذه الإدارة مثل العمل، والتدريب، والتعويض، والتنمية، وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة، وتوصلت الدراسة إلي أن إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية تدعم وتعزز إدارة الجودة الشاملة وإن إمكانية وضع هذه الإستراتيجيات (العمالة، والتعويض، والتدريب) تحقق أفضل النتائج لبرامج الجودة الشاملة.

-دراسة عنايات إبراهيم محمد محمد ٢٠١١: بعنوان أثر تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة علي فعالية إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية علي شركات القطاع الخاص الصناعي المصري وتهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي ما إذا كان هناك علاقة بين تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، وفعالية إدارة الموارد البشرية في شركات القطاع الخاص وما هي الأسس التي يمكن أن تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة، وتوصلت الدراسة إلي وجود إختلاف جوهري بين الشركات التي تطبق الجودة الشاملة وتلك التي لا تطبقها لصالح الشركات التي تطبق الجودة الشاملة والحاصلة علي شهادة الأيزو .

-دراسة Antonaros Richard ٢٠١١: بعنوان التحسين المستمر للجودة، وإدارة الجودة الشاملة، والقيادة. وتهدف الدراسة للتعرف على لماذا تحقق بعض الشركات نجاح مع الجودة الشاملة وإدارة وتحسين مستمر والبعض الآخر لا يصادفه النجاح أي أن هدف البحث هو الإجابة على لماذا تفشل الجودة الشاملة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج مفادها إن الثقافة، والتزام الإدارة العليا، ونظم المعرفة والتفكير على المدى الطويل مقابل على المدى

القصير، والتخطيط الاستراتيجي، والعمليات والتدريب، وإدارة الموارد البشرية، والهيكل التنظيمي كل من هذه المكونات هي ضمن مجال النفوذ المحيطة بالقيادة التنظيمية. لذلك يتم وضعها إلى الأمام لتحقيق نجاحات في مجال الجودة الشاملة.

-دراسة بسمّة إبراهيم حامد يوسف فرح ٢٠١٠: بعنوان معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات المرتبطة بمدى وعي وإدراك المسؤولين بمفهوم وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية، للتعرف على المعوقات المرتبطة بالتركيز على المستفيدين، والتركيز على فريق العمل، والتركيز على التعليم والتدريب المستمر، والتركيز على التطوير والتحسين الدائم والتركيز على القيادة الفعالة. وتوصلت الدراسة إلى عدم وعي وإدراك المسؤولين بإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية بمفهوم وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بإدارة النشاط الرياضي بالجامعة.

الإطار النظري

مفهوم الجودة (Concept of Quality): أن الجودة لا تتضمن فقط الأهتمام بخصائص المنتج أثناء التصنيع وإنما تتعداها إلى الوصول إلى أسواق جديدة والإبداع والتفكير في إيجاد تطورات حديثة تواكب التطور العلمي في المجال الصناعي مما يؤدي إلى تحقيق حاجات العميل والتفوق على توقعاته الحالية والمستقبلية، أي أن الجودة تهدف إلى رضا العملاء وذلك من خلال مواكبة التطور والتقدم وإتباع المعايير الحديثة مما يقلل من التكاليف وزيادة الربحية مما يترتب عليه إمكانية الزيادة في حصة السوق الحالية ودخول اسواق جديدة (الطيبي خضر مصباح، ٢٠١٠، ص ٢٥)

ضبط الجودة (Quality Control): يمكن وصف ضبط الجودة بأنه: نظام رقابة لضمان الحفاظ على المعايير الصحيحة في صناعة السلع ويتم بالفحص العشوائي الدوري على المنتجات، وضبط الجودة مرتبط مع مصطلح جودة المطابقة للعملية أي هل مخرجات العملية تطابق الغاية التصميمية؟ وجودة المطابقة (Quality of conformance) هي أن السلع والخدمات المنتجة تطابق الحدود التصميمية، وقد عرفها (Juran) بأنها " إجراء اداري يتضمن عمليات الرقابة والضبط للمحافظة على استقرار الأوضاع وتجنب التغييرات المفاجئة وابقاء الامور تحت السيطرة (النعيمة محمد عبد العال، ٢٠٠٨)، ويعرفها قدار بإنها آليه من الخطوات للحصول على منتجات وخدمات تلبى متطلبات العميل (مرعي عطية عبد الحي، ٢٠٠٦).

مفهوم الجودة الشاملة: بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في الثمانينات من القرن العشرين، حيث يتضمن هذا المفهوم جودة العمليات بالإضافة الي جودة المنتج، ويركز على العمل الجماعي وتشجيع العاملين بالإضافة الي التركيز علي العملاء ومشاركة الموردين (عمرو محمد حسين احمد، ٢٠٢٠)، كما تعرف عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين في النشأة التربوية، وإستثمارها على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر (مصطفى أحمد سيد، ١٩٩٩).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة تشتمل إدارة الجودة الشاملة على ستة مبادئ رئيسية هي:

١. التركيز على العميل.

٢. التركيز على العمليات والنتائج معا.

٣. الوقاية من الأخطاء مقابل الفحص.

٤. مكافأة العاملين بحسب أدائهم.

٥. إتخاذ القرارات بناء على الحقائق.

٦. إرجاع الأثر.

ولتحسين الجودة داخل المؤسسات يتطلب ذلك عدد من الخطوات وهي كالتالي:

١. توفير وعي بالحاجة لتحسين الجودة.
 ٢. وضع أهداف لتحسين الجودة.
 ٣. بناء هيكل تنظيمي لتحقيق الأهداف عن طريق إختيار المدراء وتعيين فرق العمل.
 ٤. تدريب جميع العاملين.
 ٥. تنفيذ المشاريع لحل المشاكل الموجودة.
 ٦. مراقبة التنفيذ وتقديم تقارير عن تقدم العمل.
 ٧. تشخيص العاملين المتميزين وإنشاء برنامج للمكافآت.
 ٨. وجود سجلات لإثبات النجاح المتحقق.
 ٩. دمج التحسينات في أنظمة الشركة والحفاظ على الإستمرارية.
- وتم تطبيق البحث علي بعض القرى السياحية ولهذا يتم تطبيق أساليب ضبط الجودة في القرى السياحية لتحسين الأداء البيئي لهذه القرى.

الجودة في الخدمات السياحية: على مدى العقود الأخيرة شهدت السياحة إستمرارا في النمو لتصبح واحدة من القطاعات الإقتصادية الأسرع نموا في العالم حيث أصبحت قوة للتنمية الإقليمية، كما تهدف نظم الجودة في السياحة إلى تكامل جميع العناصر التي تؤثر على جودة المنتج السياحي أو الخدمة السياحية التي تقدمها المنشأة السياحية حيث يرغب كثير من الموردين والمصنعين ومقدمي الخدمات في تحقيق الجودة وبيذلون جهودا كبيرة للوصول إلى ذلك الهدف، ولكن معظم هذه الجهود تركز على أنشطة التفتيش وإصلاح العيوب في نهاية العمليات في كل مرحلة والتفتيش وحده لا يمكن أن يضمن جودة المنتج ، فالجودة يجب أن تصمم وتبنى في المنتج منذ البدايات الأولى والوعي بالجودة يجب أن يبدأ في مراحل ما قبل بدء العملية وفي أثناء تحديد متطلبات العمل على أن يستمر ذلك خلال المراحل المختلفة للعملية السياحية وحتى ما بعد تسليم المنتج السياحي للعميل عن طريق الحصول على الرأي

الواضح والإتصال المستمر مع العميل لتحقيق الرضا. ولذا يجب العمل بمعايير الجودة في السياحة تؤمن الحد الأدنى من الحماية للعميل بحيث يكون مستحياً تحقيق الجودة إلا في ظلها وتتمثل هذه المعايير في الأمن والسلامة - الصحة العامة - سهولة الوصول - الشفافية - الأصالة- التجانس.

مفهوم الأداء البيئي (رشيد علاب، ٢٠١٧، ص ٥٥): الأداء البيئي هو مفهوم قابل للقياس يوضح قدرة المؤسسة على جعل نظامها للإدارة متوافقاً مع البعد البيئي المخطط له من طرف الإدارة العليا.

أهمية تحسين الأداء البيئي (مصطفى محمود أحمد جاد المولى، ٢٠١٢، ص ٥٥): يساعد تحسين الأداء البيئي على تحسين صورة المؤسسة أو المنشأة أمام عملائها مما ينعكس بالإيجاب على قدرتها التنافسية، لذلك يجب على المؤسسات الإهتمام بتحليل دورة حياة المنتج، ودراسة الأثار البيئية التي تنتج عن هذا المنتج أو الخدمة في كل مرحلة من مراحل إنتاجه، كما يجب ألا يقتصر دور الإدارة البيئية في المؤسسات على الإلتزام بالقوانين والتشريعات البيئية فقط، ولكن يمتد دورها إلى تضمين التكاليف البيئية الحالية والمستقبلية في التحليل والتخطيط الإستراتيجي للمؤسسة. ونتيجة لذلك فقد أصدرت المنظمة الدولية للمعايير ISO معياراً خاصة لحماية البيئة (١٤٠٠٠) ISO مما ترتب عليه وجود منافسة كبيرة بين المؤسسات على الإلتزام بمثل هذه المعايير، نظراً للإقبال المتزايد عليها من قبل المستهلكين الذين يهتمهم بالدرجة الأولى شراء منتجات وخدمات صديقة للبيئة وبأسعار معقولة في نفس الوقت وقد كان هذا حافزاً للكثير من المؤسسات للقيام بإنشاء أقسام وإدارات متخصصة في الإدارة البيئية، تقوم بالتنسيق مع باقي إدارات المؤسسة وخارجها من خلال الإفصاح عن هذه المعلومات وإدراجها ضمن تقاريرها المالية.

ويتضح لنا أن الأهتمام بتحسين الأداء البيئي أصبح أمرا ضروريا للإستمرار والنمو في السوق، كان هذا الأمر اختياريا (تحسين صورة وسمعة المؤسسة او المنشأة أمام عملائها) أو إجباريا (نتيجة الإلتزام بالقوانين والتشريعات البيئية) ومن ثم فإن الأهتمام بتخطيط وتحليل التكاليف البيئية أصبح أمرا حتميا.

فإذا كان التخطيط الإستراتيجي يتطلب من المديرين وضع أهداف، ومتابعة تلك الأهداف، وتحفيز العمال لإنجازها، فإن اهتمام المؤسسات بالقضايا البيئية عند تقييم البرامج والخطط الإستراتيجية يصبح أمرا ضروريا، لذا لابد ان تأخذ في الاعتباره التكاليف البيئية والمنافع طويلة الأجل للأنشطة المسؤولة عن أثارها الحالية والمستقبلية، ويمكن تحقق العديد من المزايا عند تضمين القضايا البيئية في عملية التخطيط الإستراتيجي من أهمها ما يلي:

أ- الفهم الأفضل لمصادر ومسببات التكلفة البيئية الحالية .

ت- إدارة أفضل للتكاليف البيئية المستقبلية.

ث- توقع القضايا التي يمكن أن تعوق تطوير المنتج وتوزيعه.

ج- البقاء والمنافسة في عالم يتحرك فيه المنافسون نحو زيادة الاهتمام بالبيئية.

ويمكن توضيح أساليب ضبط الجودة السبع كالتالي:

الأداة الأولى قوائم الإختبار: هي تقنية تستعمل لجمع وتصنيف وتسجيل البيانات الكمية أو النوعية في مجموعات ذات خصائص متشابهة لكل مجموعة بطريقة منظمة، ومن خلال جمع البيانات وتنظيمها يمكن للفريق القائم على عملية التحسين والتطوير تحليل تلك البيانات بسهولة ويسر مما يساعد علي تحديد المشاكل في العملية وإجراء التحسينات المناسبة عليها ويعد أسلوب قائمة الإختبار Check Sheet من الأساليب الأساسية لنظام إدارة الجودة الشاملة.

الأداة الثانية المدرجات التكرارية: تعد تصويرا مرئيا لإنتشار البيانات وتوزيعها فهي تعبر عن مدى الإنحراف عن المواصفات المطلوبة. لدراسة جودة مخرجاتها أو أكتشاف عيوبها. وفي

الغالب يطلق عليها اسم التوزيع التواتري. وتستخدم هذه المدرجات لمراقبة عملية تحليل البيانات الأولية لأي متغير تتم دراسته وإيجاد نمط توزيعه لمعرفة إذا ما كانت تحقق متطلبات العميل بشكل ثابت. ويتطلب قياس ذلك ملاحظة عدة جولات وتسجيل الملاحظات. وبعد ذلك يتم مقارنتها مع هدف العملية ومطابقتها مع معايير محددة.

الأداة الثالثة تحليل باريتو: من خلال هذا التحليل يمكن ترتيب المشاكل ترتيباً تنازلياً من الأكثر حدوثاً إلى الأقل، أي حسب أهميتها وتكرار حدوثها. فمن خلال خريطة باريتو يمكن لفريق العمل المختص بالجودة تحديد أهم المشاكل وأبلغها أثراً على الجودة وبالتالي التركيز على حلها أولاً

الأداة الرابعة أسلوب تحليل علاقة السبب بالنتيجة: هي أداة لتحليل البيانات عن طريق ترتيب العوامل المسببة للمشكلة إلى عدة تصنيفات، وهي تظهر المشكلة عند رأس التخطيط ثم يتفرغ من العمود الفقرى ليشير إلى الأسباب والعيوب المحتملة، وهذه الطريقة تساعد على فهم العلاقات التي لا بد من مراقبتها لتحسين الجودة.

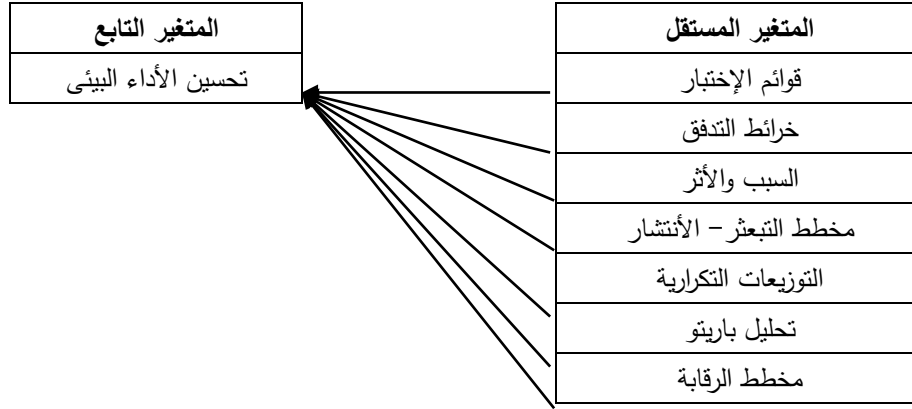
الأداة الخامسة خرائط التدفق: توضح هذه الخرائط جميع مكونات العملية ومراحلها المتعددة وسير العمل من البداية إلى النهاية. وتساعد خريطة سير العمل في تحديد الطريق الفعلي للعملية. كما تساعد هذه الخريطة في تحديد العمليات المكررة ونقاط الانتظار ومراحل المراقبة، وذلك من أجل رفع درجة كفاءة العملية ككل.

الأداة السادسة مخطط التبعر: هو مخطط بياني مبعثر يحلل بيانات العمليات بحيث توضيح نوع العلاقة بين المتغيرين، ومعرفة قوة الارتباط بينهما. وتستخدم في تصميم وتوثيق العمليات أو البرامج البسيطة وتساعد على تصور ما يجري وتساعد على فهم العملية بشكل أكبر والعثور على العيوب.

الأداة السابعة خرائط الرقابة: هي مقارنة بيانية بين بيانات معاينة الأداء الفعلي للعملية وحد إمكانية العملية اللذان يمثلان تقدير الوسط الحسابي و الإنحراف المعياري من واقع المعاينة

على الترتيب، وبالتالي فهي أداة تساعد على تصحيح الاختلافات غير العشوائية والعمل على الوقاية من تكرار حدوثها مرة ثانية.

متغيرات البحث



إجراءات الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الإستنباطي بأدواته الوصف والتحليل من خلال وصف نظري والشرح والتحليل لمختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الأداء البيئي للخدمات السياحية وولاء السائحين، ثم التوجه إلى ميدان الدراسة وقد تم استخدام المنهج الأستقرائي المناسب لدراسة الحالة من خلال استخدام أداة الإستبيان وكذلك جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها بهدف التوصل إلى النتائج التي تعبر عن آراء وطموحات السائحين نحو الخدمات السياحية لمنطقة البحر الأحمر ولتوضيح المنهج تم الاعتماد علي نوعين من البيانات من مصادرها:

١. بيانات ثانوية

٢. بيانات أولية

مجتمع البحث: يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في مجال السياحة والسائحين بمحافظة البحر الأحمر بدءاً من الزعفرانة شمالاً وحتى مرسى علم جنوباً، والبالغ عددهم 283 فندق. **عينة البحث:** أجريت هذه الدراسة على عينة عددها خمس قرى سياحية لتمثل مناطق مختلفة ومستويات مختلفة وهم كالتالي: شيراتون ميرانمار الجونه، فندق بيروت، موفينبيك القصير، مارينا لودج، وادي لحمي باي ريزورت ومرعاة، ولقد تم توزيع الإستبيان على عينة عشوائية بسيطة في القرى السياحية بالبحر الأحمر كما يلي:

جدول رقم (1): يوضح توزيع عينة الدراسة

إستقصاء السائحين	إستقصاء الموظفين	
٢٠٠	٢٠٠	عدد الإستثمارات الموزعة
١٢٣	١٧٧	الإستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي
٧٧	٢٣	الإستثمارات الغير صالحة للتحليل الإحصائي

حدود البحث: تم اختيار محافظة البحر الأحمر بدءاً من الزعفرانة شمالاً وحتى مرسى علم جنوباً كمجال للبحث، وهي المناطق التي شهدت تحولات وتغيرات إجتماعية وإقتصادية وعمرانية وكان تأثير التنمية السياحية واضحاً على طابع الحياة الإجتماعية والأنشطة الإقتصادية والبيئية والعمرانية.

أدوات البحث: اعتمد الباحثون على قائمة الإستقصاء لجمع البيانات، حيث تم تصميمها بشكل مبسط ومختصر، ولقد قام الباحث بتصميم استمارتين للإستبيان الأولى خاصة بالعاملين وتحتوي على كافة أساليب ضبط الجودة السبع، والثانية خاصة بالسائحين وتحتوي على أسلوبيين فقط نظراً لعدم دراية السائح بكافة الجوانب الفنية والإدارية بالقرى السياحية والتي تم سؤال العاملين فيها.

قائمة الإستقصاء الخاصة بالعاملين: تضمنت قائمة الإستقصاء قسمين هما كما يلي:

القسم الأول: ويتعلق بالبيانات الديموجرافية للمبحوثين، (المؤهل العلمي - مدة الخبرة - الدرجة الوظيفية).

القسم الثاني: ويتعلق بالبيانات الخاصة بمشكلة الدراسة وتحتوي على أربع محاور هما:

١. المحور الأول: الجودة بشكل عام يحتوي على مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر الجودة

٢. المحور الثاني: مبادئ إدارة الجودة الشاملة وينقسم إلى:-

- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر مشاركة الأفراد العاملين
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر التحسين المستمر
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر التدريب
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر المقارنة المرجعية

٣. المحور الثالث: أدوات ضبط الجودة وينقسم إلى:

- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر قوائم الإختبار
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر خرائط التدفق
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر السبب والأثر
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر مخطط التبعثر - الأنتشار
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر التوزيعات التكرارية
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر تحليل باريتو
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر مخطط الرقابة

٤. المحور الرابع: الأداء البيئي يحتوي على مجموعة من العبارات تقيس الأداء البيئي:

تصميم قائمة الإستقصاء الخاصة بالسائحين: تضمنت قائمة الإستقصاء اربع محاور
هما:

١. المحور الأول: الجودة بشكل عام يحتوي على مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر الجودة

٢. المحور الثاني: مبادئ إدارة الجودة الشاملة وينقسم إلى:

- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر مشاركة الأفراد العاملين
- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر التحسين المستمر

- مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر التدريب
 - مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر المقارنة المرجعية
 - ٣. المحور الثالث: أدوات ضبط الجودة وينقسم إلى:
 - مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر قوائم الإختبار
 - مجموعة من العبارات تقيس مدى توفر خرائط التدفق
 - ٤. المحور الرابع: الأداء البيئي يحتوي على مجموعة من العبارات تقيس الأداء البيئي وتتم الإجابة على فقرات القسم الثاني من إستمارة العاملين وعلى إستمارة السائحين وفقاً لمقياس ليكرت التدرجي المكون من خمس نقاط تتراوح بين (١) غير موافق ابدأ، حتى (٥) موافق تماماً. والجدول التالي يوضح ذلك
- الصدق والثبات لقائمة الإستقصاء:** اعتمد البحث على معامل الفا كرونباخ لتحديد درجة الثبات والمصدقية لقائمتي الإستقصاء، على عينة قوامها ١٠٠ مفردة (٥٠ مفردة من العاملين و ٥٠ مفردة من السائحين) ويتضح من جدول رقم (١)، أن قيمة معامل الثبات بلغت للإستمارة العاملين (٠,٩٢٦) وللسائحين (٠,٩٤٩) وهي درجات مرتفعة وانعكس ذلك على المصدقية التي بلغت قيمها (٠,٩٦٢) و(٠,٩٧٤) على الترتيب والتي تم قياسها من خلال الصدق الذاتي وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات (ألفا كرونباخ)، ومن خلال هذه النتائج اتضح أن القائمتين تتسما بالصدق والثبات، وبالتالي فإنهما تعتبرتا صالحتين لجمع البيانات بما يحقق دقة البيانات الأولية المطلوبة. والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات والصدق.

جدول رقم (٢): يوضح معامل الثبات والمصدقية

السائحون		العاملين		
معامل الثبات	معامل الصدق	معامل الثبات	معامل الصدق	
٠,٧٢٧	٠,٨٥٣	٠,٦٦٩	٠,٨١٨	الجودة بشكل عام
٠,٩٢٧	٠,٩٦٣	٠,٩٠٩	٠,٩٥٣	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
٠,٨٧٧	٠,٩٣٦	٠,٩٣٥	٠,٩٦٧	أدوات ضبط الجودة والأداء البيئي
٠,٩٤٩	٠,٩٧٤	٠,٩٢٦	٠,٩٦٢	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحث في ضوء تحليل بيانات قائمة الإستقصاء طبقاً لأراء عينة البحث
الإختبارات الإحصائية : تم استخدام

١. معامل الثبات (Alpha) كرونباخ : ويستخدم لحساب معامل الثبات ، وذلك لبحث مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج.
٢. معامل الارتباط لبيرسون Pearson correlation coefficient
٣. تحليل الإنحدار البسيط simple regression analysis لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع
٤. تحليل الإنحدار المتعدد المتدرج Stepwise Multiple Regression Analysis لمعرفة أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وللتحقق من صحة فرض الدراسة.
٥. اختبار "ت" للعينة الواحدة one sample t test . للتحقق من صحة فرض الدراسة.

نتائج الدراسة

أظهرت النتائج:

١. وجود أثر نو دلالة إحصائية لإستخدام أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي في القرى السياحية، حيث يرى العاملين في مجال السياحة أن إستخدام أساليب ضبط الجودة يساهم في تحسين

الأداء البيئي بنسبة (١٠,٧%) ، وأن الزيادة في إستخدام أساليب ضبط الجودة بقيمة (٠,٣٢٧) تؤدي إلي الزيادة في تحسين الأداء البيئي بدرجة واحدة، وإن أكثرهم تأثيرا كان مخطط الرقابة وذلك لقوة هذا الأسلوب عن باقي الأساليب، حيث انه يؤثر بنسبة ١٤,٩% على تحسين الأداء البيئي، وأن السائحين المتردبين على القرى يرون أن إستخدام أساليب ضبط الجودة ساهم في تحسين الأداء البيئي بنسبة (٦٧,٤%)، وأن الزيادة في إستخدام أساليب ضبط الجودة بقيمة (٠,٨٢١) تؤدي إلي زيادة في تحسين الأداء البيئي بدرجة واحدة وأن إستخدام قوائم الإختبار وخرائط التدفق ساهم في تحسين الأداء البيئي بنسبة (٧٠,٢%).

لتحقق من صحة الفرض الأول القائل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي في القرى السياحية. ولقد تم

- حساب معامل الارتباط البسيط (Coefficient Correlation Pearson's) بين متغير أساليب ضبط الجودة (قوائم الإختبار - خرائط التدفق - السبب والأثر - مخطط التبعثر - الأنتشار - التوزيعات التكرارية - تحليل باريتو - مخطط الرقابة) ومتغير تحسين الأداء البيئي.
- تحليل الإنحدار البسيط (Simple Regression Analysis) لإستخدام أساليب ضبط الجودة على متغير تحسين الأداء البيئي.
- تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي (Multiple Regression Analysis stepwise) لمعرفة درجة تأثير كل أسلوب من أساليب ضبط الجودة على متغير تحسين الأداء البيئي.

أولاً: إختبار الفرض من خلال آراء قائمة إستقصاء العاملين:

أ. حساب معامل الإرتباط البسيط بين أساليب ضبط الجودة وتحسين الأداء البيئي:
جدول رقم (٣): قيمة معامل الإرتباط بين أساليب ضبط الجودة وتحسين الأداء البيئي

تحسين الأداء البيئي		الأساليب
مستوى الدلالة	قيمة معامل الإرتباط	
غير دالة	٠,١٤٢	قوائم الإختبار
دالة عند ٠,٠١	٠,٣٥٤	خرائط التدفق
	٠,٣٢٠	السبب والأثر
	٠,٣٠٨	مخطط التبعر - الانتشار
	٠,٢٣٢	التوزيعات التكرارية
	٠,٣٢٥	تحليل باريتو
	٠,٣٨٦	مخطط الرقابة
	٠,٣٢٧	إجمالي الإستخدام

المصدر: إعداد الباحث في ضوء تحليل بيانات قائمة الإستقصاء طبقاً لآراء عينة البحث
يتضح من بيانات الجدول السابق وجود علاقة إرتباط طردية دالة إحصائياً بين أساليب
ضبط الجودة المتمثلة في (خرائط التدفق - السبب والأثر - مخطط التبعر/ الانتشار -
التوزيعات التكرارية - تحليل باريتو - مخطط الرقابة) وتحسين الأداء البيئي ، حيث تراوحت قيم
معامل الإرتباط بين (٠,٢٣٢ ، ٠,٣٨٦) عند مستوى دلالة ٠,٠١ ، في حين لا توجد علاقة
بين قوائم الإختبار وتحسين الأداء البيئي.

ب. تحليل الإنحدار البسيط بين متغير إستخدام أساليب ضبط الجودة وتحسين الأداء البيئي
سيتم فيما يلي إختبار أثر أساليب ضبط الجودة مجمعة على تحسين الأداء البيئي بإستخدام تحليل
الإنحدار البسيط.

جدول رقم (٤): نتائج الإنحدار البسيط

المتغير التابع	المتغير المستقل	β معامل الإنحدار	دلالة إختبار ت (t test)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	دلالة إختبار ف (F test)
الأداء البيئي	الثابت	٢,٣٢٨	٠,٠١	٠,٣٢٧	٠,١٠٧	٠,٠١
	إستخدام أساليب ضبط الجودة	٠,٢٩٩	٠,٠١			

المصدر: إعداد الباحث في ضوء تحليل بيانات قائمة الاتقضاء

تشير النتائج بالجدول رقم (٣) السابق وفقاً لأراء أفراد عينة الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام أساليب ضبط الجودة مجمعة وتحسين الأداء البيئي إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٣٢٧) عند مستوي دلالة (٠,٠١)، أما معامل التحديد فقد بلغ (١٠,٧%)، أي أن إستخدام أساليب ضبط الجودة ساهمت في تحسين الأداء البيئي بنسبة (١٠,٧%)، كما بلغت قيمة معامل الإنحدار المعيارية (٠,٣٢٧) وهذا يعني أن الزيادة في إستخدام أساليب ضبط الجودة بقيمة (٠,٣٢٧) تؤدي إلي زيادة في تحسين الأداء البيئي بدرجة واحدة ويؤكد معنوية أثر إستخدام أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي دلالة إختبار "ف" عند مستوي (٠,٠١).

ج. تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي لأساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي: سيتم فيما يلي إختبار أثر أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي بإستخدام تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي.

جدول رقم (٥): نتائج الإنحدار المتعدد التدريجي

المتغير التابع	المتغير المستقل	β معامل الإنحدار	دلالة إختبار ت (t test)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	دلالة إختبار ف (F test)
الأداء البيئي	الثابت	٢,٢٣٥	٠,٠١	٠,٣٨٦	٠,١٤٩	٠,٠١
	مخطط الرقابة	٠,٣١٩	٠,٠١			

المصدر: إعداد الباحث في ضوء تحليل بيانات قائمة الاتقضاء

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (٤) وجود تأثير معنوي لمخطط الرقابة المتغير المستقل على المتغير التابع (تحسين الأداء البيئي)، حيث ثبت معنوية معامل الارتباط والإنحدار للمتغير المستقل، ويتضح أن التحليل بطريقة الإنحدار المتعدد التدريجي استبعد جميع أبعاد المتغير المستقل وابقى على (مخطط الرقابة) وذلك لقوة هذا الأسلوب عن باقي الأساليب وللضعف هذه الأساليب في وجود (مخطط الرقابة)، حيث انه يؤثر بنسبة ١٤,٩% على تحسين الأداء البيئي، وأن الزيادة بقيمة (٠,٣٨٦) في استخدام مخطط الرقابة يؤدي إلى زيادة في تحسين الأداء البيئي بدرجة واحدة ويؤكد معنوية أثر استخدام مخطط الرقابة على تحسين الأداء البيئي دلالة إختبار "ف" عند مستوي (٠,٠٠١).

القرار: قبول فرض الدراسة القائل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي فى القرى السياحية.

ثانيا إختبار الفرض من خلال آراء قائمة إستقصاء السائحين

أ. حساب معامل الارتباط البسيط بين أساليب ضبط الجودة وتحسين الأداء البيئي:

جدول رقم (٦): قيمة معامل الارتباط بين أساليب ضبط الجودة وتحسين الأداء البيئي

تحسين الأداء البيئي		الأساليب
مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	
دالة عند ٠,٠١	٠,٨٠١	قوائم الإختبار
	٠٠,٦٢٧	خرائط التدفق
	٠٠,٨٢١	إجمالي الإستخدام

المصدر: إعداد الباحث في ضوء تحليل بيانات قائمة الانتقاء

يتضح من بيانات الجدول السابق وجود علاقة إرتباط طردية دالة إحصائياً بين أساليب ضبط الجودة المتمثلة في (قوائم الإختبار - خرائط التدفق) وتحسين الأداء البيئي ، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (٠,٨٢١ ، ٠٠,٦٢٧) عند مستوى دلالة ٠,٠٠١.

تحليل الإنحدار البسيط بين استخدام أساليب ضبط الجودة وتحسين الأداء البيئي:

ب. إختبار أثر أساليب ضبط الجودة مجمعة على تحسين الأداء البيئي باستخدام تحليل الإنحدار البسيط التدرجي.

جدول رقم (٧): نتائج الإنحدار البسيط

المتغير التابع	المتغير المستقل	β معامل الإنحدار	دلالة إختبار ت (t test)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	دلالة إختبار (F ف test)
الأداء البيئي	الثابت	١,٢٠٣	٠,٠١	٠,٨٢١	٠,٦٧٤	٠,٠١
	إستخدام أساليب ضبط الجودة	١,٢٥٥	٠,٠١			

المصدر: إعداد الباحث في ضوء تحليل بيانات قائمة الاستقصاء

تشير النتائج بالجدول رقم (٦) السابق وفقاً لأراء أفراد عينة الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام أساليب ضبط الجودة وتحسين الأداء البيئي إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٨٢١) عند مستوي دلالة (٠,٠١)، أما معامل التحديد فقد بلغ (٦٧,٤%)، أي أن إستخدام أساليب ضبط الجودة ساهم في تحسين الأداء البيئي بنسبة (٦٧,٤%)، كما بلغت قيمة معامل الإنحدار المعياري (٠,٨٢١) وهذا يعني أن الزيادة في إستخدام أساليب ضبط الجودة بقيمة (٠,٨٢١) تؤدي إلي زيادة في تحسين الأداء البيئي بدرجة واحدة ، ويؤكد معنوية أثر إستخدام أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي دلالة إختبار "ف" عند مستوي (٠,٠١).

ج. تحليل الإنحدار المتعدد التدرجي لأساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي:

سيتم فيما يلي إختبار أثر أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي ختبار باستخدام تحليل الإنحدار المتعدد التدرجي.

جدول رقم (٨): نتائج الإنحدار المتعدد التدريجي

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل β الإنحدار	دلالة إختبار ت (t test)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	دلالة إختبار ف (F test)
الأداء البيئي	الثابت	١,٠٤٥	٠,٠١	٠,٨٣٢	٠,٧٠٢	٠,٠١
	قوائم الإختبار	٠,٨٤٩	٠,٠١			
	خرائط التدفق	٠,٣٩٢	٠,٠١			

المصدر: إعداد الباحث في ضوء تحليل بيانات قائمة الانتقاء

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (٧) وجود تأثير معنوي لقوائم الإختبار وخرائط التدفق المتغير المستقل على المتغير التابع (تحسين الأداء البيئي)، حيث ثبت معنوية معامل الارتباط الكلي والإنحدار للمتغير المستقل عند مستوى ٠,٠٠١، وأن استخدام قوائم الإختبار وخرائط التدفق ساهم في تحسين الأداء البيئي بنسبة (٧٠,٢%)، كما بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠,٦٥١)، و(٠,٢٨٧) وهذا يعني أن الزيادة في استخدام قوائم الإختبار وخرائط التدفق بقيمة (٠,٦٥١)، و(٠,٢٨٧) على الترتيب أدى إلي زيادة في تحسين الأداء البيئي بدرجة واحدة ويؤكد معنوية أثر استخدام أساليب ضبط الجودة على تحسين الأداء البيئي دلالة إختبار "ف" عند مستوي (٠,٠٠١).

القرار: قبول فرض الدراسة القائل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام أساليب ضبط

الجودة على تحسين الأداء البيئي في القرى السياحية

٢. وجود أثر لجودة الأداء البيئي للخدمات السياحية المقدمة في منطقة البحر الأحمر على ولاء السائحين بنسبة موافق ٨٥,٢% .

التحقق من صحة الفرض الثاني القائل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الأداء البيئي للخدمات السياحية المقدمة في منطقة البحر الأحمر على ولاء السائحين.

- تم استخدام إختبار "ت" للعينة الواحدة one sample t test .

جدول (٩): مدى الموافقة على وجود أثر لجودة الأداء البيئي للخدمات السياحية المقدمة في منطقة البحر الأحمر على ولاء السائحين

فترة الثقة		مستوى الدلالة	قيمة ت	الإتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح
الحد الأدنى	الحد الأعلى						
٤,٣٩	٤,١٣	٠,٠٠	٦٣,٥٣	موافق جدا	٨٥,٢	٠,٨٩	٤,٢٦

يتضح من بيانات الجدول السابق أن آراء عينة الدراسة ايجابية حيث ان الوزن النسبي ٨٥,٢% ويقع في مدى الموافقة التامة مما يدل على وجود أثر لجودة الأداء البيئي للخدمات السياحية المقدمة في منطقة البحر الأحمر على ولاء السائحين، حيث أن قيمة "ت" دالة عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠٠١ وان حدود الثقة تقع بين ٤,١٣، و ٤,٣٩ ، مما يدل على صحة فرض الدراسة.

القرار: قبول فرض الدراسة القائل بوجود أثر نو دلالة إحصائية لجودة الأداء البيئي للخدمات السياحية المقدمة في منطقة البحر الأحمر على ولاء السائحين.

التوصيات

١. إدخال الجودة في قطاع الخدمات بما يتلاءم مع توقعات السائحين لجلب المزيد منهم.
٢. تفعيل استخدام أساليب ضبط الجودة من خلال تدريب المدراء والإدارة العليا بالقرى السياحية على الأساليب السبع.
٣. تفعيل دور فريق رقابة الجودة علي الخدمات (رقابة داخلية) للتحقق من مدي جودة الأداء ولتفادي وقوع أية أخطاء.
٤. إجراء الإختبارات الدورية بمعرفة وزارة السياحة بالإتفاق مع وزارة البيئة للتحقق من جودة التدريب ومدى الإستيعاب لتلك الأساليب (رقابة خارجية)
٥. تفعيل القوانين والأنظمة المعمول بها لحماية البيئة في القرى السياحية .

المراجع

- الطيبي، خضر مصباح (٢٠١٠): إدارة وصناعة الجودة مفاهيم ادارية وتقنية وتجارية في الجودة، ص ٢٥.
- النعمي محمد عبد العال، صويص راتب جليل، (٢٠٠٨): (six sigma) تحقيق الدقة في إدارة الجودة مفاهيم وتطبيقات، ط ١، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- بسمه إبراهيم حامد يوسف فرج (٢٠١٠): "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بإدارة النشاط الرياضي بجامعة الاسكندرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الاسكندرية التربية الرياضية للنبات.
- حاتم حسين كامل عبد الغني (٢٠٠١): " دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق الجودة الشاملة في المنظمات من منظور الإدارة الاستراتيجية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة بني سويف.
- رشيد علاب، نظم الإدارة البيئية (ISO ١٤٠٠٠)، واقع ومعوقات تطبيقها في المؤسسات الإقتصادية في الجزائر، رسالة دكتوراة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة محمد بوضياف ٢٠١٧ ص ٥٥
- عامر بن محمد شار الباقي، (٢٠٢٠): "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإنتاجية" دراسة تطبيقية على الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي"، المجلة العلمية، كلية التربية جامعة اسيوط، المجلد السادس والثلاثون، العدد ٢/ص ٤٩٤
- عبدالباسط على عبدالجليل داود، (٢٠٢٠): السياحة البيئية في إقليم الجبل الأخضر ودورها في تحقيق التنمية المستدامة في ليبيا، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة.
- عبدالفتاح النعماني (٢٠٠٠): تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، دار النشر بميك، القاهرة.
- عثمان جلال عبد الله مصطفى، (٢٠٢٠): خرائط ضبط الجودة للبيانات شديدة الألتواء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة.
- عماد سامي حبيب شريف، (٢٠٢٠): تقييم الوعي البيئي لدى العاملين في الفنادق الخضراء رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة.

- عمرو محمد حسين احمد، ٢٠٢٠، دور إدارة الجودة في تطوير مؤسسات التعليم قبل الجامعي من منظور التخطيط الاجتماعي، المجلة العلمية للخدمة الإجتماعية، العدد الحادي عشر المجلد الثاني، يونيو ٢٠٢٠.
- عنايات إبراهيم محمد محمد (٢٠١١) : "أثر تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة علي فعالية إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية علي شركات القطاع الخاص الصناعي المصري. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس.
- فاطمة الزهراء صلاح محمد، (٢٠٢٠): فعالية إستخدام أسلوب سيجما ستة على تطوير العمل الإداري بكليات التربية الرياضية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنيا.
- مرعي عطية عبد الحي، (٢٠٠٦): إدارة التكلفة لأغراض قياس تكلفة الإنتاج والخدمات والتخطيط والرقابة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- مصطفى محمود أحمد جاد المولى، إستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء في تقييم الأداء البيئي للمنشأة بهدف زيادة القدرة التنافسية لها في ظل الإنتاج الحديثة - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ٢٠١٢، ص: ٥٥.
- مصطفى أحمد سيد (١٩٩٩): دليل المدير العربي إلى سلسلة الأيزو، القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- وليد فاروق السعيد أحمد البيلي، (٢٠٢٠): دور نموذج المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة EFQM في رفع إنتاجية العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- Antonaros Richard (2011) 'Continuous Quality Improvement, Total Quality Management, and Leadership' Capella University, ProQuest, UMI Dissertations.
- Rokke, Connie Jean (2013) 'Challenges and Barriers Affecting the Success of Total Quality Management' North Dakota State University, ProQuest, UMI Dissertations.

**ASSESSING THE IMPLICATIONS OF APPLYING
THE SEVEN BASIC TOOLS OF QUALITY TO THE
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE THROUGH
APPLICATION TO SOME TOURIST VILLAGES IN
THE RED SEA GOVERNORATE.**

**Mahmoud M. A. Ahmed⁽¹⁾; Mahmoud M. A. Sobh⁽²⁾;
Magda E. Ebeid⁽³⁾ and Nehal M. F. El-Shahat⁽³⁾**

1) Post Grad. Student, Institute of Environmental Studies & Research,
Ain Shams University 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University
3) Institute of Environmental Studies & Research, Ain Shams
Universit)

ABSTRACT

Total quality management is considered one of the modern administrative concepts that institutions have come to emphasize and implement their programs because it helps to provide a suitable environment and allows the employment and exploitation of the capabilities of workers in institutions, and has become the way for organizations to remain and continue to exist in the world based on rapid movement and continuous development, so organizations must adopt administrative concepts Modernization and development of their systems and structures that are no longer suitable to meet the challenges and requirements of knowledge organizations if they want to achieve their goals efficiently and effectively, in terms of senior management's belief in the importance of employee participation in the planning process, encouraging workers to cooperate in solving work problems, awarding rewards according to efficiency, participation, and working

on Continuous improvement of working conditions and continuous updating of the technology used with the need to continuously evaluate the level of services to ensure the quality of the services provided, the participation of all employees in training courses to prevent errors and motivate workers, and finally compare their performance with that of competitors. Therefore, the researchers in that study try to find out the effects of using the seven quality control methods on environmental performance. The researcher used the deductive approach with its tools of description, analysis, and appropriate statistical tests to test the validity of the hypotheses and answer the study's questions. Therefore, the researcher took a simple random sample of tourism workers and tourists in Red Sea Governorate. starting from Zafarana in the north to Marsa Alam in the south, where the number reached (177) workers, and (123) tourists, and the study tools, represented in the survey form, were applied. The results indicated the existence of an impact relationship for the use of quality control methods to improve the environmental performance in the tourist villages and to activate Principles of total quality management in tourist villages, the study concluded with several recommendations, the most important of which is the activation of the use of quality control methods, the principles of total quality management in tourist villages, the activation of legal legislation for environmental protection and the follow-up of technical support for new projects so that they are based on sound quality principles and environmental foundations.