

دور النضج الروحي لمقدم الخدمة في الحد من السلوك السلبي للزبون
دراسة تطبيقية في فنادق العتبة الحسينية المقدسة

**The role of spiritual maturity of service provider in reducing
customer Misbehavior**

أ.د. حسين علي عبد الرسول الجنابي
الباحث سيف علي جاسم محمد المفرجي

المستخلص

الغرض من الدراسة الحالي هو الكشف عن دور النضج الروحي لمقدم الخدمة في معالجة السلوك السلبي للزبون, وعليه من اجل الكشف عن مستوى توافر متغيرات الدراسة لدى فنادق العتبة الحسينية المقدسة تم تبني اداة الاستبانة كاداة قياس يمكن من خلالها الكشف عن المشاكل والاحداث التي تقف دون حيولة وتطور الفنادق, وبالتالي تم توزيع (١٨٣) استمارة على مجموعة من المنتسبين داخل الفنادق, وبعد تبويب البيانات تبين ان البيانات الصالحة للاستعمال هي (١٧٥) استبانته, الامر الذي يعني ان نسبة الاستجابة تمثلت في (٩٦%), ومن اجل تبيان النتائج التي تسعى الدراسة الى ايضاحها تم استعمال مجموعة من الاساليب الكفيلة في اختبار الجانب التطبيقي للدراسة, ولعل اشهر هذه الاساليب تمثل في المتوسط الحسابي, والانحراف المعياري, ومستوى الاهمية, ومعامل ارتباط بيرسون, ومعاملات التأثير بين المتغيرات الداخلية وفق برنامج (AMOS.V.٢٥), وعليه توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية موجبة بين النضج الروحي لمقدم الخدمة والسلوك السلبي للزبون, وبالتالي فان اهم نتائج الدراسة تمثل في ان اهتمام ادارة فنادق العتبة الحسينية المقدسة بتطوير النضج الروحي لمقدم الخدمة يسهم في معالجة اسباب السلوك السلبي للزبون.

الكلمات المفتاحية: النضج الروحي, والسلوك السلبي للزبون, والدعم الروحي, والانفتاح الروحي, الاساءة اللفظية, ورفض المشاركة.

المقدمة

نظرا للتطور والتعقيد والتغيرات السريعة وزيادة شدة المنافسة بين الفنادق المنافسة سواء على المستوى المحلي او الاقليمي, فان هذا الامر ادى الى زيادة وتحسين وعي الزبائن تجاه الخدمات التي تقدمها الفنادق من اجل اشباع اذواق الزبائن, وعليه اصبح من اولويات الفنادق المدروسة تطوير النضج الروحي لمقدم الخدمة من اجل تحقيق الاهداف التي تسعى الفنادق الى تحقيقها

على الامد البعيد من خلال الحد من السلوك السلبي للزبون الخاصة بـ (الاساءة اللفظية, ورفض المشاركة) بهدف المحافظة على الزبائن وتحقيق متطلباتهم واشباع اذواقهم المختلفة. فانضج الروحي لمقدم الخدمة يسهم في تعزيز العلاقة بين الفندق والزبون من خلال تحسين قدرة الفندق على فهم متطلبات الزبائن والقيم والاجراءات التي يفضلونها.

فالنضج الروحي لمقدم الخدمة يعمل على التعامل مع ردود الفعل السلوكية التي يقوم بها الزبون, والتي تنتهك قواعد السلوك المقبولة تجاه الخدمات التي يقدمها الفندق, مما يتعين على الفندق فهم السلوك السلبي للزبون, ومن هنا جاءت الدراسة الحالية لتسليط الضوء على دور النضج الروحي لمقدم الخدمة المتمثل بـ (الدعم الروحي, والانفتاح الروحي) في معالجة السلوك السلبي للزبون المتمثل بـ (الاساءة اللفظية, ورفض المشاركة) لدى عينة من فنادق العتبة الحسينية المقدسة. وعليه من اجل تبيان وقياس متغيرات الدراسة, تم تقسيم الدراسة الى اربع مباحث, ضم المبحث الاول المنهجية العلمية للدراسة, وبين المبحث الثاني الجانب النظري للدراسة, بينما تمثل المبحث الثالث في الجانب التطبيقي للدراسة, في حين ضم المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات التي خرجت بها الدراسة.

المبحث الاول: المنهجية العلمية للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

تعاني اغلب الفنادق من السلوك السلبي للزبائن, وهذا يعود الى التطورات والظفرات في البيئة السياحية نتيجة نتاج متغيرات واحداث من شأنها التأثير على اذواق الزبائن ومتطلباتهم, الامر الذي يخلق تحدي اما فنادق العتبة الحسينية المقدسة تجاه معالجة السلوكيات السلبية غير المرغوبة للزبائن من اجل الحد من فشل الخدمة, وبالتالي فان تحقيق متطلبات الزبائن هي المحرك الاساس الذي يمكن من خلاله ان يركز الفندق على تلبيتها وجعلها الهدف الرئيس له, وعليه يمكن عكس مشكلة الدراسة في تساؤل جوهري مفاده (ما هي السلوكيات التي يمكن لفنادق العتبة الحسينية المقدسة استثمارها من اجل تطوير النضج الروحي لمقدمي الخدمة والحد من السلوك السلبي للزبون؟)

ثانياً: أهمية الدراسة

تكمن اهمية الدراسة في النقاط التالية:

(1) اهتمام الدراسة ببحث الفنادق على تطوير قابليات ومقدرات النضج الروحي لمقدم الخدمة من اجل معالجة السلوك السلبي للزبون.

٢) اسهمت الدراسة في تعريف العينة المدروسة بالنضج الروحي لمقدم الخدمة والسلوك السلبي للزبون.

٣) تبيان مستوى اهمية متغيرات الدراسة (النضج الروحي لمقدم الخدمة, والسلوك السلبي للزبون) في فنادق العتبة الحسينية المقدسة, وتحديد مستوى التلكؤ الذي تعاني منه الفنادق تجاه كل متغير من المتغيرات.

ثالثاً:- اهداف الدراسة

تعكس الدراسة اهدافها الرئيسية في النقاط التالية:

١) تحديد مستوى توافر متغيرات الدراسة (النضج الروحي لمقدم الخدمة, والسلوك السلبي للزبون) تجاه فنادق العتبة الحسينية المقدسة

٢) تحديد مستوى حاجة فنادق العتبة الحسينية المقدسة لكل متغير من متغيرات الدراسة (النضج الروحي لمقدم الخدمة, والسلوك السلبي للزبون).

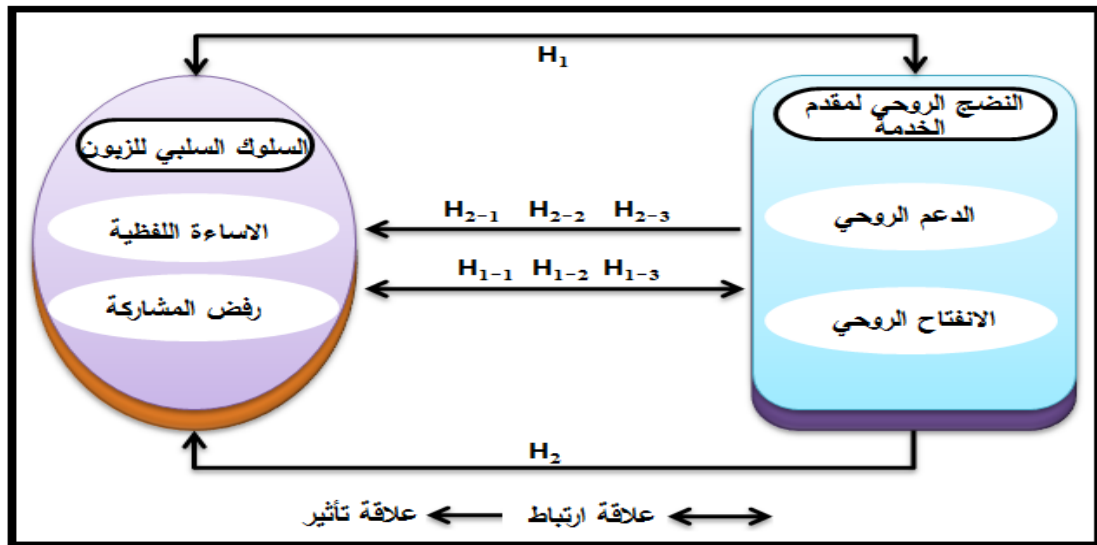
٣) تبيان طبيعة ونوع العلاقة بين متغيرات الدراسة.

رابعاً: مخطط الدراسة الفرضي

في ضوء ما تقدم من مشكلة واهمية واهداف الدراسة, تم اعداد مخطط دراسة فرضي للتعبير عن العلاقة بين متغيرات الدراسة, انظر الشكل (١), وبالتالي فان متغيرات الدراسة يمكن عكسها في النقاط التالية:

١- المتغير المستقل: - النضج الروحي لمقدم الخدمة وتمثل في بُعدين هما (الدعم الروحي, والانفتاح الروحي).

٢- المتغير التابع: - السلوك السلبي للزبون, وضم بُعدين هما (الاساءة اللفظية, ورفض المشاركة).



الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث

خامساً: فرضيات الدراسة

❖ فرضيات الارتباط

- ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين النضج الروحي لمقدم الخدمة بأبعاده (الدعم الروحي، والانفتاح الروحي) والسلوك السلبي للزبون.
- ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين النضج الروحي لمقدم الخدمة بأبعاده (الدعم الروحي، والانفتاح الروحي) والاساءة اللفظية.
- ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين النضج الروحي لمقدم الخدمة بأبعاده (الدعم الروحي، والانفتاح الروحي) ورفض المشاركة.

❖ فرضيات التأثير

- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للنضج الروحي لمقدم الخدمة بأبعاده (الدعم الروحي، والانفتاح الروحي) في السلوك السلبي للزبون.
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للنضج الروحي لمقدم الخدمة بأبعاده (الدعم الروحي، والانفتاح الروحي) في الاساءة اللفظية.
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للنضج الروحي لمقدم الخدمة بأبعاده (الدعم الروحي، والانفتاح الروحي) في رفض المشاركة.

سادساً: الأساليب الإحصائية

- لتحليل البيانات وتبويبها واثبات صحة الفرضيات المتعلقة بالدراسة تم استعمال عدد من الأساليب الإحصائية باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS وتم التوصل لما يلي: -
- ١- الوسط الحسابي: - يستعمل لغرض معرفة متوسط اجابات افراد العينة.
 - ٢- الانحراف المعياري: - يستعمل لغرض معرفة تشتت اجابات افراد العينة المدروسة عن وسطها الحسابي.

٣- معامل الارتباط بيرسون: - يستعمل لغرض تحديد علاقة الارتباط بين بيانات النوعية

٤- معامل كرونباخ الفا: - للتأكد من ثبات مقياس الدراسة وتناسق الفقرات فيما بينها.

٥- تحليل التوزيع الطبيعي: - للتحقق من وجود توزيع طبيعي للبيانات المسحوبة من مجتمع عينة الدراسة وذلك باعتماد مجموعة من الاختبارات الإحصائية كاختبار كالمجروف- سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov).

٦- معاملات التأثير وفق برنامج (AMOS.V ٢٤)

سابعاً:- وصف عينة الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من فنادق العتبة الحسينية المقدسة, اذ تم توزيع (١٨٣) استمارة على مجموعة من المنتسبين داخل الفنادق, وبعد تبويب البيانات تبين ان عدد من الاستبانات غير صالحة للتحليل (٨), وبالتالي فان الاستبانات الداخلة في التحليل بلغت (١٧٥) استبانته لغرض قياس مستوى توافر متغيرات الدراسة, الامر الذي يعني ان العينة المدروسة شملت (٩٦%) من مجتمع الدراسة.

ثامناً:- متغيرات الدراسة ومقاييسها

اعتمدت الدراسة على اسلوب اداة الاستبانة من اجل قياس مستوى توافر متغيرات الدراسة لدى العينة المدروسة, اذ اعتمدت استبانة الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي كونه من المقاييس الشائعة في الجانب الاحصائي والاداري, كما يلاحظ من النتائج الظاهرة في الجدول ان اداة القياس تتسم بالثبات النسبي, كون ان معاملات كرونباخ الفا اعلى من (٠.٧٠), الامر الذي يعني ان اداة القياس مناسبة للعينة المدروسة, والجدول (١) يوضح مقاييس الدراسة التي تم استهدافها والتي تعبر عن المتغيرات الداخلة في الدراسة ومعاملات كرونباخ الفا.

الجدول (١) متغيرات الدراسة ومقاييسها ومعاملات الثبات

المتغيرات	كرونباخ الفا للمتغير	الابعاد	الفقرات	الرمز	كرونباخ الفا للابعاد	كرونباخ الفا لدراسة	المصدر
النضج الروحي (XX)	٠.٩٥٨	الدعم الروحي	١٣	XA	٠.٩٦٤	٠.٩٦٧	Genia, ١٩٩٧
		الانفتاح الروحي	١٠	XB	٠.٦٩٣		
السلوك السلبي (YY)	٠.٩٥٧	الاساءة اللفظية	٢١	YA	٠.٦٩١		Keeffe, ٢٠١٠
		رفض المشاركة	٢٣	YB	٠.٩٦٤		

المبحث الثاني: الجانب النظري

اولاً:- النضج الروحي

(١) مفهوم النضج الروحي

يمثل النضج الروحي مرتكز اساس للتأثير على القيم والاجراءات الخاصة بمقدم الخدمة (١٠٣:٢٠٢٠, Freer & Robertson), فالنضج الروحي يعمل على تحسين قدرة مقدم الخدمة على بناء علاقات ايجابية مع الزبون والعمل على استثمارها الى اقصى حد ممكن (Hall et al., ١٩٩٨: ٣٠٤), فضلا عن ان النضج الروحي يشير الى مقدار ايمان مقدم الخدمة بالقدرة على

تطوير وتجسين معايير المنظمة وعكسها على الخدمة التي يقدمها للزبون (Edwards, ٢٠١٥:١). ويرى (Fidler, ٢٠٢٠:١-٣) ان النضج الروحي لمقدم الخدمة يشير الى القدرة على التواصل مع الزبون والعمل على معرفة متطلبات واذواق الزبائن والعمل على تلبيتها قدر الامكان.

من جانب اخر يعمل النضج الروحي لمقدم الخدمة على تحسين الدرجة التي يجسد بها مقدم الخدمة الاولويات والالتزامات ووجهات النظر التي تعكس طبيعة ونوع الخدمة المقدمة (Varnado, ٢٠١٨:١٣). و اشار (Holt, ٢٠١٩:٣) الى ان النضج الروحي يشير الى مدى قدرة مقدم الخدمة تحقيق نتائج تعود على المنظمة بشكل ايجابي.

٢) ابعاد النضج الروحي

يمكن قياس النضج الروحي لمقدم الخدمة من خلال الدعم الذي يقدمه للعملية التسويقية, فضلا عن مقدار الانفتاح مع الزبون, وعليه يمكن قياس النضج الروحي من خلال الاتي:

أ. الدعم الروحي

يشير الدعم الروحي الى مقدار الجوانب المدركة والداعم لمقدم الخدمة تجاه المعتقدات والقيم التي يفضلها الزبون (Nasser & Overholser, ٢٠٠٥:١٢٥). وبين (Krause & Hayward, ٢٠١٦:٤٨٥) ان الدعم الروحي يشير الى الدعم الذي يقدمه مقدم الخدمة لتعزيز المعتقدات والسلوكيات الايجابية للزبون. وادعى (Meluch, ٢٠١٨:١٣٧) ان الدعم الروحي يمثل مقدار بين مقدمي الخدمات من اجل بيان وفهم وتوضيح مقدار اهتمام المنظمة بالزبون.

ب. الانفتاح الروحي

حضي الانفتاح الروحي او التطور الروحي باهتمام كبير في السنوات الاخيرة في مختلف العلوم (Reinert & Smith, ١٩٩٧:٢٣٥), اذ يمثل الانفتاح الروحي مؤشر مهم للخبرة الروحية كونه يمثل سمة شخصية للانفتاح على الخبرة (Eyer et al., ٢٠١٨:١), اذ انه يعكس حالة التفاهم داخل اعضاء المنظمة والنشاط الروحي مؤشرات للنضج الروحي بناءً على نموذج الروحانية العلائقية (Williamson & Sandage, ٢٠٠٩:٧٩٢). وبين (Barfield, ٢٠٢٠:١) ان الانفتاح الروحي للفرد يفسر من خلال وجوده ضمن حدود المنظمة والتي تعمل على تحفيز وتطوير قابلياته من اجل معالجة مشاكل العمل.

ثانياً:- السلوك السلبي للزبون

(١) مفهوم السلوك السلبي للزبون

تعكس الافعال السلوكية التي يقوم بها الزبائن والتي تنتهك قواعد السلوك المقبولة تجاه الخدمات التنظيمية المقدمة من قبل مقدم الخدمة, وبالتالي يتعين فهم السلوك السلبي للزبون من اجل تسليط الضوء على ضرورة ادارة هذا النوع من السلوكيات من اجل الحد من تأثيره على المنظمة واداء مقدم الخدمة والزبائن الاخرين المتعاملين مع المنظمة (; Drennan et al., ٢٠٠٧:٧٠٥ ; Phillips et al., ٢٠٠٥:٧٣ ; Salmela & Ylönen, ٢٠٠٩:١١). اذ ان الاساس الذي يؤدي الى السلوك السلبي للزبون يعود الى الانتهاكات المنظمة لحقوق مقدم الخدمة المدركة والتي تؤثر بدورها على قوة وسمعة المنظمة (Grybś-Kabocik, ٢٠١٦:١٢١). ويرى (Fullerton & Punj, ١٩٩٧:٣٣٦) ان السلوك السلبي للزبون يمثل سلوك الزبون الذي ينتهك قواعد السلوك المقبولة لمواقف المصرف وبناء تصور سلبي تجاه مواقف المنظمة المتبعة. و اشار (Korczynski & Evans, ٢٠١٣:٧٦٨) بان السلوك السلبي للزبون يشير الى ردود الفعل التي يقوم بها الزبائن تجاه مقدم الخدمة والتي تنعكس في الاساءة اللفظية والاعتداء الجسدي والتهجم الشخصي. وصرح (Chao, ٢٠١٩:٥٩٧) ان السلوك السلبي للزبون يمثل السلوك الموجه نحو التأثير في الخدمات المصرفية ومقدمي الخدمة والزبائن الاخرين التابعين للمصرف ومما تقدم اعلاه يمكن القول ان السلوك السلبي للزبون يمثل ردود الفعل السلوكية التي تنتهك القواعد والاجراءات والتشريعات واللوائح التي تضعها المنظمة.

(٢) ابعاد السلوك السلبي للزبون

يمكن قياس السلوك السلبي للزبون من خلال التركيز على ردود فعل الزبون المتعلق بالإساءة اللفظية ورفض المشاركة في أي معلومات تتعلق باذواق الزبائن, ويمكن تفسير ذلك على النحو الاتي:

أ. **الاساءة اللفظية:** تشير الاساءة اللفظية الى السلوكيات التي تؤثر على سمعة ومكانة مقدم الخدمة والتأثير عليه بشكل عدواني, وجسدي, وشفهي (Lane, ٢٠٠٣:١٠٦). وبين (Joubert ٢٠٠٨:٢٠٠ ; Kisa, ٢٠٠٥:٤٠ ; et al., ٢٠٠٥:٤٠) ان الاساءة اللفظية تشير الى مقدار التهجم والتلفظ بألفاظ بذيئة على الزبون والتي بدورها تؤثر على المستوى الوظيفي والشخصي لمقدم الخدمة.

ب. رفض المشاركة: يمثل رفض المشاركة الى المدى الذي يقرر به الزبون العزوف عن المشاركة بشكل ايجابي او سلبي في الادلاء بالاذواق والخدمات التي يفضلها (Hinds et al., ٢٣٣:١٩٩٥). وصرح (Condon, ١٩٨٦:٨٧) الى ان رفض المشاركة يشير الى مقدار قوة العلاقة المتبادلة بين الزبائن والمنظمة ومدى تبني المنظمة لتلبية متطلبات الزبائن من الحاجات والرغبات.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

أولاً:- تحليل التوزيع الطبيعي

توضح هذه الفقرة امكانية تعميم نتائج الدراسة على المجتمع المدروس, اذ من اجل تبين ذلك تم استعمال اختبار كلومجروف سيمنروف, الكفيل بالاجابة على تساؤل الدراسة الذي انعكس في هل ان النتائج التي تخرجها الدراسة يمكن تعميمها على المجتمع المدروس, وبالتالي فان الاجابة على هذه التساؤل بالقبول تكمن في ضرورة ان تكون القيمة المعنوية للاختبار اعلى من (٠.٠٥).

الجدول (٢) اختبارات التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Kolmogorov-Smirnov ^a			
Sig.	df	Statistic	
***	١٧٥	٠.١٧٣	الدعم الروحي
***	١٧٥	٠.٢٠١	الانفتاح الروحي
***	١٧٥	٠.١٩٠	النضج الروحي
***	١٧٥	٠.١٧٥	الاساءة اللفظية
***	١٧٥	٠.١٨٣	رفض المشاركة
***	١٧٥	٠.١٧٩	السلوك السلبي للزبون

يلاحظ من النتائج الظاهرة في الجدول اعلاه ان النتائج تبين ان القيمة المعنوية لاختبار الدراسة اعلى من (٠.٠٥), الامر الذي يعني ان الاختبار حقق الهدف المطلوب, وبالتالي يمكن تعميم نتائج الدراسة على المجتمع المدروس.

ثانياً:- الاحصاء الوصفي للدراسة

تبين هذه الفقرة نتائج الاحصاء الوصفي الخاصة بالمتغيرات الداخلة في الدراسة, وبالتالي فان هذه النتائج سوف تتمحور حول الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية, وترتيب الاهمية, وكما في الجدول ادنى.

١) متغير النضج الروحي لمقدم الخدمة

يلاحظ من نتائج الجدول (٣) ان المعدل العام لمستوى توافر النضج الروحي لمقدم الخدمة في فنادق العتبة الحسينية بلغ (٧٧%) وبمتوسط حسابي مقداره (٣.٨٧) وانحراف معياري يبلغ (٠.٥٦٣)، الامر الذي يعني ان فنادق العتبة الحسينية تمتلك ادراك جيد تجاه الاهتمام بتطوير مهارات مقدمي الخدمة، ولعل اهتمام الفنادق المدروسة بالانفتاح الروحي بمستوى توافر مساوٍ لـ (٧٨%) وبمتوسط حسابي مساوٍ لـ (٣.٨٨) وانحراف معياري قدره (٠.٦١٧)، الامر الذي يعني ان انفتاح الفنادق بشكل اكبر يؤدي الى تحسين مهاراتها في معرفة متطلبات الزبون، في حين تمثل الدعم الروحي في المرتبة الاخيرة بمستوى توافر بلغ (٧٧%) وبمتوسط حسابي يبلغ (٣.٨٥) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٥١).

الجدول (٣) الاحصاء الوصفي لمتغير النضج الروحي لمقدم الخدمة

التسلسل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية ^١	ترتيب الاهمية	التسلسل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية	الاهمية النسبية
XA ١	٤.٠٧	٠.٨٤١	٨١%	٣	XB ١	٤.١	٠.٨٣٨	١	٨٢%
XA ٢	٣.٨٩	٠.٨٢٩	٧٨%	٦	XB ٢	٣.٨	٠.٧٤٣	٨	٧٦%
XA ٣	٤.٢٩	٠.٨٥	٨٦%	١	XB ٣	٣.٨٥	٠.٧٣٦	٥	٧٧%
XA ٤	٣.٧٣	٠.٨٣٩	٧٥%	١١	XB ٤	٣.٨٢	٠.٩٧٧	٧	٧٦%
XA ٥	٣.٨١	١.٠٥٨	٧٦%	٩	XB ٥	٣.٧٣	٠.٩٧٢	١٠	٧٥%
XA ٦	٤.١٤	٠.٧٦٨	٨٣%	٢	XB ٦	٣.٨٥	١.٠٩٦	٦	٧٧%
XA ٧	٣.٣٦	١.١٩	٦٧%	١٣	XB ٧	٤.٠١	٠.٨٢٧	٣	٨٠%
XA ٨	٣.٤٨	٠.٩٠٩	٧٠%	١٢	XB ٨	٤.٠٢	٠.٨٠٦	٢	٨٠%
XA ٩	٣.٧٩	٠.٩١٨	٧٦%	١٠	XB ٩	٣.٧٩	٠.٨٦٨	٩	٧٦%
XA ١٠	٣.٩٥	٠.٧٨٢	٧٩%	٤	XB ١٠	٣.٨٩	٠.٩٧٦	٤	٧٨%
XA ١١	٣.٨٢	٠.٩٠٢	٧٦%	٨	الانفتاح الروحي	٣.٨٨	٠.٦١٧	الاول	٧٨%
XA ١٢	٣.٨٣	٠.٧٨٤	٧٧%	٧	النضج الروحي	٣.٨٧	٠.٥٦٣	***	٧٧%

^١ الاهمية النسبية = الوسط الحسابي / اعلى قيمة في مقياس ليكرت المستهدف

XA 13	٣.٩٤	٠.٨٧٢	٧٩%	٥
الدعم الروحي	٣.٨٥	٠.٥٥١	٧٧%	الثاني

(٢) متغير السلوك السلبي للزبون

تشير نتائج الجدول (٤) ان المعدل العام لمستوى توافر السلوك السلبي للزبون في فنادق العتبة الحسينية بلغ (٨١%) وبمتوسط حسابي مقداره (٤.٠٣) وانحراف معياري يبلغ (٠.٥٩١), مما يدل على ان الفنادق المدروسة تهتم بتطوير مقدراتها تجاه الحد من السلوك السلبي للزبون, ولعل اهتمام الفنادق المدروسة بمعالجة رفض المشاركة بمستوى توافر مساوٍ لـ (٨٢%) وبمتوسط حسابي مساوٍ لـ (٤.١١) وانحراف معياري قدره (٠.٦١٨), مما يدل على اهتمام الفنادق المدروسة بمعالجة اوجه الصور في المصرف تجاه الطرق التي يمكن بها استثمار قدرات مقدم الخدمة في اقناع الزبون بشراء المنتج, في حين تمثل الاساءة اللفظية في المرتبة الاخيرة بمستوى توافر بلغ (٧٩%) وبمتوسط حسابي يبلغ (٣.٩٥) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٠٤).

الجدول (٤) الاحصاء الوصفي لمتغير النضج الروحي لمقدم الخدمة

الاهمية النسبية	ترتيب الاهمية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التسلسل	ترتيب الاهمية النسبية ^٢	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التسلسل
٢٣	٧٦%	٠.٧٩٨	٣.٨١	YB١	٢١	٠.٨٦٩	٣.٤٥	YA١
١٤	٨٢%	٠.٧١٢	٤.١	YB٢	٢٠	٠.٨٣٥	٣.٥٥	YA٢
١٧	٨٠%	٠.٩	٤.٠١	YB٣	١٦	٠.٨١٧	٣.٨٣	YA٣
٢٢	٧٧%	٠.٩٥١	٣.٨٤	YB٤	٨	٠.٨٩٥	٤.٠٦	YA٤
٢١	٧٧%	٠.٨٠٧	٣.٨٦	YB٥	٢	٠.٩	٤.٢٥	YA٥
١٦	٨١%	٠.٨٣٣	٤.٠٣	YB٦	١٠	٠.٩١٣	٤.٠٢	YA٦
٦	٨٥%	٠.٧٩٧	٤.٢٥	YB٧	٧	٠.٩٠٧	٤.٠٧	YA٧
٧	٨٤%	٠.٧٣٦	٤.١٨	YB٨	١٧	٠.٨٩٣	٣.٧٧	YA٨
١٢	٨٢%	٠.٨٥٣	٤.١٢	YB٩	١٥	٠.٨٨	٣.٨٦	YA٩
١١	٨٣%	٠.٨٦٢	٤.١٤	YB١٠	١١	٠.٧٥	٣.٩٨	YA١٠
٣	٨٨%	٠.٨٠٩	٤.٤	YB١١	١	٠.٨٣٩	٤.٣٣	YA١١

^٢ الاهمية النسبية = الوسط الحسابي / اعلى قيمة في مقياس ليكرت المستهدف

١٨	٨٠٪	٠.٧٨١	٤	YB١٢	٤	٨٣٪	٠.٨٣٥	٤.١٤	YA١٢
٩	٨٣٪	٠.٨٦٥	٤.١٥	YB١٣	٥	٨٣٪	٠.٧٧٨	٤.١٣	YA١٣
٢	٨٨٪	٠.٧٨٨	٤.٤	YB١٤	١٨	٧٤٪	٠.٧٩١	٣.٧	YA١٤
١	٨٨٪	٠.٨١	٤.٤١	YB١٥	١٤	٧٧٪	٠.٨٠٩	٣.٨٧	YA١٥
٨	٨٣٪	٠.٧٦٩	٤.١٥	YB١٦	٦	٨٢٪	٠.٧٣٨	٤.٠٨	YA١٦
١٩	٧٨٪	٠.٨٧٥	٣.٩	YB١٧	٩	٨١٪	٠.٩٧٦	٤.٠٣	YA١٧
١٠	٨٣٪	٠.٧٠١	٤.١٤	YB١٨	٣	٨٣٪	٠.٨٢	٤.١٧	YA١٨
١٣	٨٢٪	٠.٧٤٢	٤.١١	YB١٩	١٢	٧٩٪	٠.٨٨٧	٣.٩٧	YA١٩
٥	٨٦٪	٠.٨٤٥	٤.٢٩	YB٢٠	١٩	٧٤٪	١.٢٨١	٣.٦٩	YA٢٠
٢٠	٧٨٪	٠.٦٨	٣.٨٨	YB٢١	١٣	٧٩٪	٠.٧٦٨	٣.٩٥	YA٢١
١٥	٨٢٪	٠.٨٦٦	٤.٠٩	YB٢٢	الثاني	٧٩٪	٠.٦٠٤	٣.٩٥	الاساءة اللفظية
٤	٨٦٪	٠.٨٣٦	٤.٢٩	YB٢٣					
الاول	٨٢٪	٠.٦١٨	٤.١١	رفض المشاركة					
***	٨١٪	٠.٥٩١	٤.٠٣	السلوك السلبى للزبون					

ثالثاً:- اختبار فرضيات الدراسة

❖ اختبار فرضية الارتباط

تسهم هذه الفقرة في تبيان قوة وعلاقة الارتباط بين المتغيرات الداخلة في الدراسة, وبين ابعاد كل منها, والتي تم ايضاحها في مصفوفة الارتباط المبينة في الجدول (٥).

الجدول (٥) مصفوفة الارتباط

	الدعم الروحي	الانفتاح الروحي	النضج الروحي	الاساءة اللفظية	رفض المشاركة	السلوك السلبى للزبون
الدعم الروحي	١					
الانفتاح الروحي	.٨٥٤**	١				
النضج الروحي	.٩٥٩**	.٩٦٧**	١			

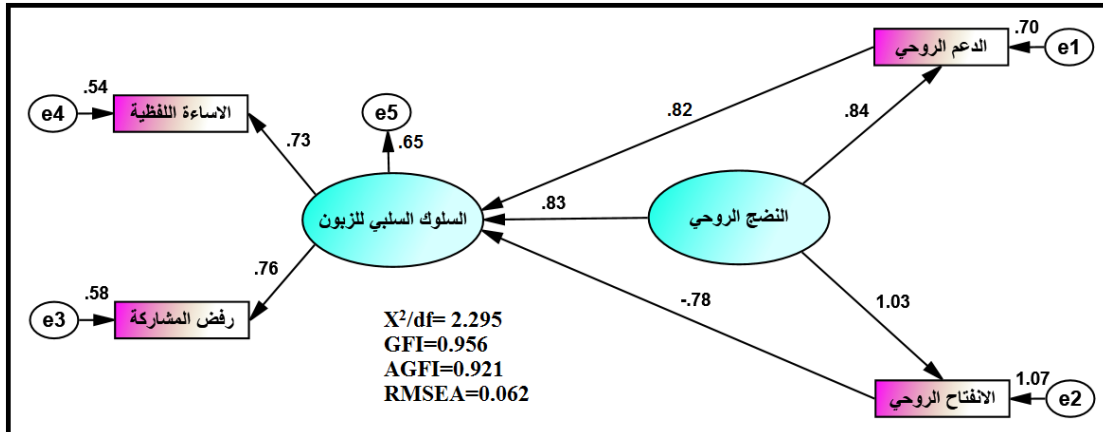
الاساءة اللفظية	.٧٦٨**	.٧٦٨**	.٧٩٧**	١		
رفض المشاركة	.٧١٨**	.٧٤٩**	.٧٦٣**	.٨٧٠**	١	
السلوك السلبي للزبون	.٧٦٨**	.٧٨٤**	.٨٠٦**	.٩٦٦**	.٩٦٨**	١
**. Correlation is significant at the ٠.٠١ level (٢-tailed).					Sig. (٢-tailed) = ٠.٠٠٠	
N=١٧٥						

تبين النتائج الظاهرة في الجدول (٥) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغيرات الدراسة الداخلة في التحليل, وتحت مستوى معنوية بلغ (٠.٠١) اي بمستوى ثقة مقداره (٠.٩٩), اذ النتائج تبين ان اعلى قوة ارتباط بين متغيرات الدراسة بلغت (٠.٨٠٦) بين النضج الروحي والسلوك السلبي للزبون, وفي المقابل بلغت ادنى قوة ارتباط ومقدارها (٠.٧١٨) بين الدعم الروحي ورفض المشاركة, مما يدل على ضرورة تحفيز الفنادق على مشاركة الزبائن في الادلاء باصواتهم تجاه الخدمة التي يفضلونها.

❖ اختبار فرضية التأثير

من اجل قياس فرضية التأثير من متغيرات الدراسة المتمثلة في النضج الروحي لمقدم الخدمة (متغير مستقل), السلوك السلبي للزبون (متغير تابع), وعلى النحو الاتي:

تبين النتائج الظاهرة في الشكل (٢) والمبينة في الجدول (٦) الى وجود تأثير احصائي للنضج الروحي لمقدم الخدمة في معالجة السلوك السلبي للزبون, اذ ان تطوير مقدم الخدمة لمقدراته في التعامل مع الزبائن بمقدار (٠.٨٣٤) يؤدي الى معالجة السلوك السلبي بنفس المقدار وتخفيض نسبة الخطأ الى (٠.٠٤٧) وبقيمة حرجة اعلى من (١.٩٦) وقدرها (١٧.٧٤٥) مما يدل على ان اهتمام الفنادق المدروسة في النضج الروحي لمقدم الخدمة سوف يسهم في معالجة السلوك السلبي للزبون بمقدار (٠.١٦٦).



الشكل (٢) المخطط القياسي لعلاقة تأثير النضج الروحي لمقدم الخدمة بابعاده في السلوك السلبي للزبون في ابعاده من جانب اخر يسهم النضج الروحي لمقدم الخدمة في تفسير الاسباب التي تؤدي الى عزوف الزبون وانهاك سلوكيات الفنادق المدروسة وتؤدي الى احداث ردود فعل سلبية وتفسيرها بمقدار

(٠.٦٥١) مما يدل على ضرورة ان تحرص الفنادق المدروسة على تطوير امكاناتها بقيمة (٣٤٩) من اجل ضمان السيطرة على السلوكيات السلبية للزبون. وتنبثق من هذه الفرضية فضيتين هما:

(١) وجود تأثير معنوية ايجابي للدعم الروحي لمقدم الخدمة في السلوك السلبي للزبون, مما يدل على ان زيادة الدعم الروحي لمقدم الخدمة بمقدار (٠.٨٢٣) يؤدي الى تحسين السلوك السلبي للزبون بنفس المقدار, مما يولد الحاجة الى ضرورة (٠.١٧٧) وبخطأ معياري مقداره (٠.٠٥٢) وبقيمة حرجة اعلى من (١.٩٦) وقدرها (١٥.٨٢٧).

(٢) وجود تأثير معنوية عكسي للانفتاح الروحي لمقدم الخدمة في السلوك السلبي للزبون, مما يدل على ضرورة اهتمام الفنادق المدروسة في الانفتاح الروحي لمقدمي الخدمات من اجل معالجة السلوكيات السلبية للزبائن وتطويرها بمقدار (١.٧٧٥) اذ تمثل القيمة (١) الطريقة التي يمكن من خلالها معالجة وتطوير مقدرات مقدمي الخدمات من اجل كسب رؤى الزبائن ورضاهم والحد من الخطأ المعياري بمقدار (٠.٠٦٦) وبقيمة حرجة اقل من (١.٩٦) وبقيمة (١١.٧٤٢).

الجدول (٦) الاوزان المعيارية لعلاقة تأثير النضج الروحي لمقدم الخدمة بأبعاده في السلوك السلبي للزبون في ابعاده

الحالة	P	R	C.R.	S.E.	الاوزان	المسار	
قبول الفرضية	***	٠.٦٥١	١٥.٨٢٧	٠.٠٥٢	٠.٨٢٣	السلوك السلبي للزبون	<---
قبول الفرضية	***		-١١.٧٤٢	٠.٠٦٦	-٠.٧٧٥	السلوك السلبي للزبون	<---
قبول الفرضية	***		١٧.٧٤٥	٠.٠٤٧	٠.٨٣٤	السلوك السلبي للزبون	<---

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً:- الاستنتاجات

(١) وجود علاقة ايجابية معنوية للنضج الروحي لمقدم الخدمة بأبعاده (الدعم الروحي, والانفتاح الروحي) في السلوك السلبي للزبون بأبعاده (الاساءة اللفظية, ورفض المشاركة) مما يدل على ان اهتمام الفنادق المدروسة في تطوير النضج الروحي لمقدم الخدمة يؤدي الى تطوير قدرات ومهارات معرفة مقدمي الخدمات بشأن التعامل مع السلوكيات السلبية للزبائن.

(٢) وجود تأثير معنوية للنضج الروحي لمقدم الخدمة في السلوك السلبي للزبون مما يدل ان اهتمام الفنادق المدروسة في مهارات مقدمي الخدمات يؤدي الى تعزيز قدرة الفنادق على كسب ولاء الزبائن تجاه الخدمات التي يقدمها.

٣) وجود تأثير معنوي عكسي للانفتاح الروحي لمقدم الخدمة في السلوك السلبي للزبون مما يدل على ضرورة تحسين الروح المعنوية لمقدمي الخدمات من اجل السيطرة على ردود الفعل السلبية للزبائن بما يتوافق مع متطلبات ومعايير الفنادق المدروسة.

٤) تحرص الفنادق المدروسة على تقديم خدمات آمنة وبأسعار وجودة مناسبة, الامر الذي يؤد الى الحد من ردود الفعل السلبية للزبائن, وهذا الامر بدوره يؤدي الى كسب تعاطف و رضا الزبائن من خلال ادراك الزبون لقيمة الفنادق المدروسة.

٥) تحرص الفنادق المدروسة على وضع مجموعة من اللوائح والقوانين التي تحكم السلوكيات الداخلية للمتعاملين مع الفنادق, الامر الذي يسهم في تحديد السلوك المرغوب والسلوك المطلوب, ومعالجة السلوك غير المرغوب.

ثانياً:- التوصيات

١) يتعين على الفنادق المدروسة ان تعمل على تقديم مكافآت دورية لمقدمي الخدمات ذوي المهارات والقدرات العالية الذين يسهمون في تعزيز قدرة ونمو وزيادة ارباح الفنادق, مما يسهم في تحسين النضج الروحي لمقدمي الخدمات.

٢) ضرورة ان تحرص الفنادق المدروسة على تحقيق الحاجات والمتطلبات الخاصة بالزبائن واشباع ادواقهم المختلفة, من اجل كسب رضا الزبائن, وهذا الامر يؤدي الى زيادة عطاء الزبائن تجاه الفنادق المدروسة.

٣) ضرورة ايفاء الفنادق المدروسة بجميع التزاماته تجاه الزبائن من خلال المحافظة على جودة الخدمات المقدمة, والعمل على وضع مدونات اخلاقية تسهم في توعية مقدمي الخدمات تجاه الاهتمام بمتطلبات الزبائن.

٤) ضرورة غرس روح التعاون والثقة بين مقدمي الخدمات بعضهم تجاه بعض, الامر الذي سوف ينعكس بشكل ايجابي تجاه الانفتاح الروحي لهم.

٥) ضرورة ان تحرص الفنادق المدروسة على تحقيق بناء علاقة ايجابية مع الزبائن من اجل ضمان خلق سمعة ايجابية لدى الزبائن تجاه الخدمات المقدمة.

- ١) Barfield, R. (٢٠٢٠). **Children and the Imago Dei: A Reformed Proposal Regarding the Spiritual Openness of the Child**. Christian Education Journal, ١٧(١), ٧-١٧.
- ٢) Chao, C. W. (٢٠١٩). **A study on the relationship between Customer Misbehavior and Turnover Intention of Hospitality employees-the self-efficacy as moderator variable**. In ٢٠١٩ ٥th International Conference on Humanities and Social Science Research (ICHSSR ٢٠١٩) (pp. ٥٩٦-٥٩٩). Atlantis Press.
- ٣) Condon, J. T. (١٩٨٦). **The ‘unresearched’—those who decline to participate**. Australian and New Zealand Journal of Psychiatry, ٢٠(١), ٨٧-٨٩.
- ٤) Drennan, J., Drennan, P., & Keefe, D. (٢٠٠٧). **Research in consumer misbehaviour: A simulation game approach**. In Australia And New Zealand Marketing Academy ٢٠٠٧ Conference Proceedings And Refereed Papers (pp. ٧٠٤-٧١٠). Department of Marketing, University of Otago.
- ٥) Edwards, K. J. (٢٠١٥). **When Word Meets Flesh: A Neuroscience Perspective on Embodied Spiritual Formation**. Journal of Psychology & Christianity, ٣٤(٣).
- ٦) Eyer, J. C., Kapoor, S., Combs, M. A., Jay, E. M., & Thorn, B. E. (٢٠١٨). **Spiritual openness, revisiting a potentially important aspect of spirituality: scale review and revision**. Journal of religion and health, ٥٧(٣), ٨٨٣-٩٠٠.
- ٧) Fidler, B. W. (٢٠٢٠). **Communion with God, Self-Differentiation, and Spiritual Maturity of Master’s Level Counseling Students at Christian Institutions** (Doctoral dissertation, Regent University).
- ٨) Freer, A. S., & Robertson, P. J. (٢٠٢٠). **Organizational spiritual maturity: a goal of positive leaders and direction for change**. In New Horizons in Positive Leadership and Change (pp. ١٠٣-١٢٥). Springer, Cham.
- ٩) Fullerton, R. A., & Punj, G. (٢٠٠٤). **Repercussions of promoting an ideology of consumption: consumer misbehavior**. Journal of Business Research, ٥٧(١١), ١٢٣٩-١٢٤٩.
- ١٠) Genia, V. (١٩٩٧). **The spiritual experience index: Revision and reformulation**. Review of religious research, ٣٤٤-٣٦١.
- ١١) Grybś-Kabocik, M. (٢٠١٦). **Consumer misbehavior in tourism market**. In CBU International Conference Proceedings (Vol. ٤, pp. ١٢١-١٢٥).

- 12) Hall, T. W., Brokaw, B. F., Edwards, K. J., & Pike, P. L. (1998). **An empirical exploration of psychoanalysis and religion: Spiritual maturity and object relations development.** *Journal for the Scientific Study of Religion*, 37(3), 313.
- 13) Hinds, P. S., Quargnenti, A., & Madison, J. (1990). **Refusal to participate in clinical nursing research.** *Western journal of nursing research*, 14(2), 232-236.
- 14) Holt, S. C. (2019). **God in the city: A spirituality of chaos, dissonance and intensity.** *Zadok Perspectives*, (140), 3-4.
- 15) Joubert, E., Du Rand, A., & Van Wyk, N. (2000). **Verbal abuse of nurses by physicians in a private sector setting.** *Curationis*, 23(3), 39-46.
- 16) Keffe, D. A. (2010). **Consumer misbehaviour during professional service encounters** (Doctoral dissertation, Queensland University of Technology).
- 17) Kisa, S. (2008). **Turkish nurses' experiences of verbal abuse at work.** *Archives of Psychiatric Nursing*, 22(4), 200-207.
- 18) Korczynski, M., & Evans, C. (2013). **Customer abuse to service workers: An analysis of its social creation within the service economy.** *Work, employment and society*, 27(0), 768-784.
- 19) Krause, N., & Hayward, R. D. (2016). **Anxious attachment to God, spiritual support, and obesity: Findings from a recent nationwide survey.** *Journal for the Scientific Study of Religion*, 55(3), 480-497.
- 20) Lane, T. (2003). **Women have different risk factors for verbal, physical partner abuse.** *Perspectives on Sexual and Reproductive Health*, 35(2), 106.
- 21) Meluch, A. L. (2018). **Spiritual support experienced at a cancer wellness center.** *Southern Communication Journal*, 83(3), 137-148.
- 22) Nasser, E. H., & Overholser, J. C. (2000). **Recovery from major depression: the role of support from family, friends, and spiritual beliefs.** *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 111(2), 120-132.
- 23) Phillips, S., Alexander, A., & Shaw, G. (2000). **Consumer misbehavior: The rise of self-service grocery retailing and shoplifting in the United Kingdom c. 1900-1970.** *Journal of Macromarketing*, 20(1), 66-70.
- 24) Reinert, D. F., & Smith, C. E. (1997). **Childhood sexual abuse and female spiritual development.** *Counseling and Values*, 41(3), 230-240.
- 25) Salmela, M., & Ylönen, S. (2009). **The New Music Industry:-Understanding the Dynamics of the New Consumer of Music.**

٢٦) Varnado, L. J. (٢٠١٨). **A comparison of senior pastors' transformational leadership relationship to spiritual development: Church planter vs. church called.** Dallas Baptist University.

٢٧) Williamson, I. T., & Sandage, S. J. (٢٠٠٩). **Longitudinal analyses of religious and spiritual development among seminary students.** *Mental Health, Religion & Culture*, ١٢(٨), ٧٨٧-٨٠١.