Journal Of Economics and Management | VOLUME: 10/ N°: 01 (2026), PP 497-514
P-ISSN: 2572-0090 E-ISSN: 2710-799X

The Role of Ethical Behavior in Achieving Hotel Service Quality

benabid abdelbasset [1*]
University Adrar/ Algeria / Algerian-African Economic Integration Laboratory
benabid.basset@univ-adrar.edu.dz
cheikh saous [2]
University Adrar/ Algeria / Algerian-African Economic Integration Laboratory
saous_cheikh@univ-adrar.edu.dz

Received: 13/03/2025, Accepted: 09/06/2026, Published: 10/06/2026

Abstract :

This study aimed to identify the impact of employee ethical behavior on hotel service quality. It included a case study of a group of hotels in the Adrar region. To achieve the study's objectives, a descriptive-analytical approach was used. The research sample consisted of 73 employees from hotels in Adrar, and the data were analyzed using the PLS-SEM model and SPSS software. The most significant findings indicated the presence of ethical behaviors among employees in the studied hotels. Furthermore, a statistically significant positive impact of two dimensions—citizenship behavior and commitment behavior—on service quality was observed. Among the proposed recommendations is the necessity of developing methods that contribute to motivating employee ethical behavior in order to achieve organizational goals.

Keywords : Ethical Behavior, Service Quality.

JEL Classification Codes: E32 ; D74 ; J54

benabid abdelbasset *

دور السلوك الاخلاقي في تحقيق جودة الخدمة الفندقية

بن عبيد عبد الباسط [1]، ساوس الشيخ [2]

[1] أستاذ محاضر قسم -أ ، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الافريقي، جامعة أدرار (الجزائر)

benabid.basset@univ-adrar.edu.dz

[2] أستاذ التعليم العالي، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الافريقي، جامعة أدرار(الجزائر)

saous_cheikh@univ-adrar.edu.dz

تاريخ الاستلام: 2025/03/13 تاريخ القبول: 2026/06/09 تاريخ النشر: 2026/06/10

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر السلوك الأخلاقي للعاملين على جودة الخدمة الفندقية؛ وقد شملت دراسة حالة مجموعة من الفنادق بولاية أدرار، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت عينة البحث من (73) عامل بفنادق ولاية أدرار، وتم تحليلها باستخدام نموذج PLS-SEM وبرنامج SPSS وكانت أهم النتائج المتوصل اليها انه توجد سلوكيات الأخلاقية لأفراد العاملين في الفنادق المدروسة كما يوجد تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية للبعدين: سلوك المواطنة وسلوك الالتزام على جودة الخدمة.

ومن التوصيات المقترحة ضرورة إيجاد أساليب تساهم في تحفيز السلوك الأخلاقي للعامل بغية تحقيق أهافه في المؤسسة.

الكلمات الدالة: السلوك الاخلاقي، جودة الخدمة.

تصنيفات JEL: E32 ; D74 ; J54

مقدمة

حظيت موضوع اخلاقيات الاعمال باهتمام كبير من طرف الباحثين وكذا المنظمات المختلفة؛ فسلوك الافراد في العمل لابد ان تحكمه مبادئ وقيم اخلاقية؛ حيث ان السلوكات الايجابية تزيد من تماسك جماعة العمل وتبعث الثقة بين الافراد في مختلف مستويات التنظيم. فالضوابط التي تحددها القوانين الداخلية للمنظمة غير كافية اذا لم يتوفر التزام ذاتي لدى الافراد بقيم الصدق والامانة.

من جهة اخرى يعتمد تقديم الخدمات على العنصر البشري الذي يتوفر على مهارات التواصل وقدرة على الاستجابة لتوقعات الزبائن تحقيق رضاهم.

إشكالية الدراسة:

بعد إجراء دراسة استطلاعية في المؤسسة الفندقية المبحوثة وتشخيص وضعيتها تم اكتشاف وجود حاجة ماسة إلى الاهتمام بتحليل بيئتها الخدماتية سعياً منها لتعرف على احتياجات المتعاملين معها والعمل على تلبيتها من جهة، والى تفعيل ممارسات السلوك الأخلاقي في المجال الخدمات الفندقية بغية تقديم خدمات تمتاز بالابتكارية والتجديد، لذا اوجب عليها رفع تحدى كبير بغرض تعديل السلوك الاخلاقي، لذل كان من الضروري طرح التساؤل التالي:

ما دور السلوك الاخلاقي في تحقيق جودة الخدمة الفندقية؟

ويتفرع من إشكالية الدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

ما مستوى تواجد السلوك الأخلاقي في المنظمات المبحوثة؟

ما مستوى تواجد جودة الخدمات الفندقية في المنظمات المبحوثة؟

ما مستوى امتلاك المنظمات المبحوثة لأبعاد السلوك الاخلاقي الرامي الى تحسين أداء المنظمات الفندقية؟

ما مستوى العلاقة بين أبعاد السلوك الاخلاقي وبين ما ينتج عن المنظمات من تحسينات في جودة الخدمات الفندقية؟

أهمية الدراسة: تظهر أهمية الدراسة من أهمية القطاع المبحوث والذي يسعى جاهد إلى تحقيق التميز المحلية الداخلية والخارجية، باعتبار أنها أصبحت متطلب رئيسي، وما يبين أهمية الموضوع سعى الدول الجزائرية إلى ضبط القطاع الفندقي من خلال البحث عن استغلال الفرص السياحية لاستفادة من ما تنتجه العلوم الإدارية في تقديم خدمات فندقية تمتاز بالقدرة على تحسين صورة القطاع الفندقي مع المصارف الأجنبية لخلق ابتكارات مصرفية وخدمات جديدة.

أهداف الدراسة: تسعى هذا الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز وتوضيح الإطار النظري للسلوك الاخلاقي وجودة الخدمات الفندقية في المنظمات المبحوثة؟
- الإشارة إلى أهمية تكيف السلوك الاخلاقي لمنظمات المبحوثة مع المتغيرات البيئية وتأثيرها على الخدمات الفندقية؟
- التعرف على أهمية الاستفادة من أبعاد السلوك الاخلاقي في المنظمات المبحوثة من تحسين سلوكيات الفندقية.

منهج الدراسة: اتبع الباحثان المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة، بهدف إبراز وتوضيح متغيرات الدراسة المبحوثة، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة واستخدم الأسلوب التحليلي بهدف تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام برنامج SPSS

فرضيات الدراسة: تحتوى الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

لا يوجد أثر مباشر وايجابي ذو دلالة معنوية بين ابعاد السلوك الأخلاقي وبين جودة الخدمة في المنظمات المبحوثة عند مستوى معنوية اقل من 0.05.

وتتفرع منها الفرضيات التالية:

الفرضيةH1 التي تنص على انه يوجد أثر لسلوك المواطنة على جودة الخدمة معنوي عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضيةH2 التي تنص على أنه يوجد أثر لسلوك الالتزام على جودة الخدمة معنوي عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية H3التي تنص على أنه يوجد أثر لسلوك الولاء على جودة الخدمة معنوي عند مستوى دلالة 0.05.

المحور الأول: ماهية السلوك الأخلاقي

نوضح في ماهية السلوك الأخلاقي تعريفه وأبعاده وأهميته.

الفرع الأول: تعريف الأخلاق

تمثل الأخلاق مجموعة القيم و المعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد أو ما هو سيء، بين ما هو صواب و ما هو خطأ، فهي إذن ترتكز على مفهوم الصواب و الخطأ في السلوك.(بالحاج, فتيحة;، 2023، صفحة 83).

- كما عرفها "Drucker Peter "بأنها العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف. (بالحاج, فتيحة;، 2023، صفحة 209) .

كتعريف شامل للأخلاق: مجموعة من المعايير التي يمتلكها الأفراد تصدر عن طريق السلوكيات وتحكمها مجموعة من الأسس والقواعد.

الفرع الثاني: تعريف السلوك الأخلاقي

إن السلوك الأخلاقي قد تعددت تعاريفه:

يرى (Champoux,39:2000) بأن السلوك الأخلاقي هو "السلوك الجيد والصحيح الجدير بالاحترام والإطراء، والسلوك غير الأخلاقي هو السلوك الخاطئ الذي يفشل في الإيفاء بالالتزام.(سعيدي, سعدية;، 2018، صفحة 83)

كما يعرف على أنه التصرف الذي يخضع للمبادئ والقيم الصحيحة لذلك فهو التصرف صائب وسليم عكس السلوك اللأخلاقي الذي لا يخضع لهذه المبادئ والقيم الصحيحة.(سعيدي, سعدية;، 2018، صفحة 89) .

أما في علم النفس : يعرف على أنه السلوك الذي يهتم بقيم المُجتمع وأتباعه بحسب البيئة التي يعيشون فيها ويتمثل السلوك الأخلاقي بالمساواة وتقديم مُساعدة للآخرين. (اسيا صالحة، 2022، صفحة 1)

في حين يعرف على أنه استجابة الأفراد العاملين للقواعد و القيم و المعايير الأخلاقية التي تتبناها المنظمة.(نعيمة شيوعات، 2018، صفحة 3)

ومما سبق يمكن القول إن السلوك الأخلاقي: أنه مجموعة من القيم والمبادئ المتعلقة بسلوك الفرد والذي يميز بين التصرفات الصحيحة والخاطئة والتي تتطابق مع مبادئ وقيم الأخلاق للمنظمة.

الفرع الثالث: أهمية السلوك الأخلاقي

يمكن تلخيص أهمية السلوك الأخلاقي في النقاط التالية:(اسيا صالحة، 2022، صفحة 1)

- **جعل المجتمع أفضل:** عندما نساعد في جعل المجتمع أفضل، فإننا نكافأ أيضًا بتحسين حياتنا وحياة عائلاتنا وأصدقائنا، وبدون سلوك أخلاقي، سيكون المجتمع مكانًا بائسًا.

- **المساواة بين الجميع :** تعتبر المساواة هي أساس الحكم في غالبية الديمقراطيات الحديثة، حيث يتم منح جميع الأفراد نفس الحقوق، وهذا غير ممكن دون أن يلتزم معظم المواطنين بالسلوك الأخلاقي.

-**تأمين عمل هادف:** تنظر أصحاب العمل غالبا إلى السلوك السابق للشخص باعتباره مؤشرا عن السلوك المستقبلي وسيجد ذلك الشخص الذي يملك سمعة سيئة وتاريخ من التصرفات غير أخلاقية صعوبة الحصول على عمل بالمؤسسات الجيدة السمعة حيث قد يمكن الوثوق به.

-**النجاح في العمل:** إذا كنت تعمل في مكان ما يكون اعتمادك فيه على الآخرينفإن سلوكك الأخلاقي سيكشف مدى حسن النية التي تكتسبها من طرف الآخرين.

-**تقليل التوتر**: نتخذ قرارات غير أخلاقية فإننا نميل إلى الشعور بعدم بارتياح والقلق بشأن اتخاذ قراراتنا.

الفرع الرابع: أبعاد السلوك الأخلاقي

يقوم السلوك الأخلاقي على مجموعة من أبعاد متعددة ومتسلسلة في ما بينها، واختلفت المراجع في تحديد إبعاده والمتمثلة في :النزاهة، الشفافية، الاحترام، عدم التحيز. (نعيمة شيوعات، 2018، صفحة 8.7) .

1. النزاهة: النزاهة في الإدارة العامة ترتبط بالوسائل والآليات التي تكافح الفساد وسوء إدارة الموارد والشؤون العامة وسوء استغلال السلطة لذلك جاءت لضبط يضمن أن المسئولين يعملون للمصلحة العامة ويديرون الموارد العامة بكل كفاءة وفاعلية ويقلل فرص الفساد وتوفر البيئة المثالية لاتخاذ القرارات الجيدة حيث يتصرف الموظفون بطريقة عادلة حيث يتفادون كل وضعية يكونون فيها مدينين إلي شخص قد يؤثر عليهم أثناء أداء مهامهم.

2. **الشفافية:** يقصد بالشفافية مبدأ خلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية متاحة ومنظورة ومفهومة وبشكل أكثر تحديد ومنهج توفير المعلومات وجعل القرارات المتصلة بالسياسة المتعلقة بالمجتمع معلومة من خلال النشر في الوقت المناسب والانفتاح لكل الأطراف ذوي العالقة والقائد ذو الشفافية يجب أن ينأ بنفسه عن مقاربة دوائر الشبهات عموما والمالية خاصة ويبعد تماما عن كل ما يمس أمانته ويخدش كرامته من تصرفات مادية ومعنوية ويكون ذو شفافية في كل ما يقدمه من معلومات صادقة للمستفيدين منفتحا لكل من يطرق بابه.

3. **عدم التحيز:** يتحلى الموظفون بالحيادية والموضوعية ويتخذون قراراتهم في إطار احترام القواعد المعمول بها ومعاملة الجميع بطرقة منصفة كما يؤدون وظائفهم بعيدا عن أي شكل من أشكال التمييز.

4. **الاحترام:** يعبر الموظفون عن تقديرهم واحترامهم تجاه كل الأشخاص الذين يتعاملون معهم أثناء تأدية مهامهم ويبدون استعدادهم لمجاملتهم والإصغاء إليهم.

المحور الثاني: ماهية جودة الخدمة

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة نعرف أولا الخدمة

الجمعية الأمريكية للتسويق عرفت الخدمة على أنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرف لارتباطها بسلعة معينة". (حميد و بشير، 2009، صفحة 08)

أو تعرف على أنها درجة الرضا التي تحققها الخدمة للزبائن من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم أو أنها درجة التوافق بين توقعات وإدراك الزبائن للخدمة .(لعراف و بوقرة، 2014، صفحة 12)

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة

لجودة الخدمة عدة تعاريف من بينها :

جودة الخدمة هي جودة الخدمات سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.

وتعرف جودة الخدمة عل أنها التفوق على توقعات الزبون، أي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بأن المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون تجاه هذه الخدمات. (نور و محمد، 2017، صفحة 28)

فيعرفها (Be dira)على أنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة المبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات الزبائن بالإضافة إلى صفات تحدد قدرة جودة

الخدمة على إشباع حاجاتهم ورغباتهم وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة . (كلثوم، 2013، صفحة 05)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة هي التفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة حيث يرى الزبون جودة الخدمة من خلال مقرنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات فيما يلي :

1/نمو مجال الخدمة: لقد تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى فعلى سبيل المثال نصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بالتوسع.

2/ازدياد المنافسة : إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا.

3/الفهم الأكبر للزبائن : أن تتم معاملتهم بصورة جيدة، ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

4/المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل : أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها ، وهذا يعني أن المنظمات يجب أن لا تسعى فقط إلى إجتذاب زبائن وعملاء جدد : ولكنه يجب عليها أن تحافظ على العملاء المحليين ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك . (كلثوم، 2013)

الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة

تتميز جودة الخدمة بالأبعاد التالية :

1/**الاتصالات :** وتتمثل في القدرة على الإصغاء للمستعمل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت فهي أيضا تعتبر وسيلة للتعبير.

2/الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للمستعمل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل بهدف فهم حاجات العميل الخفيفة.

3/**التوقيت**: ويمثل في محاولة تحقيق رغبة المستعمل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده.

4/الثقة في أداء الخدمة: وهذه الثقة إنما تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.

5/المضمون الذاتي للخدمة: يتمثل في المهارة التي يتمتع بها مقدم الخدمة، وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.

6/الاستمرارية: وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.

7/المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات المستعمل والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها المستعمل.

8/**الأدوات**: قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب ، وهنا يتوقع المستعمل بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة. (بن غضبان، 2017، صفحة 85)

المحور الثالث: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع السلوك الأخلاقي وجودة الخدمة وتناولته من نواحي مختلفة، و سوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها، مع تقديم تعليق عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية :

الفرع الأول: دراسات سابقة تتعلق بالسلوك الأخلاقي

أولاً: دراسة سارة الأمين يوسف الأمين بعنوان "مدى تأثير معايير السلوك الأخلاقي المحاسبي على نزاهة الممارسة المهنية بالتطبيق على مجلس تنظيم مهنة المحاسبة والمراجعة بالسودان ":

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير معايير السلوك الأخلاقي على نزاهة الممارسة المهنية في السودان، وتمثلت عينتها في (80) من العاملين في مجلس تنظيم مهنة المحاسبة والمراجعة في السودان، واستخدمت أداة الاستبانة لجمع بيانات عينة الدراسة وفق المنهج الوصفي التحليلي، كما كان من أبرز نتائجها أنه يوجد تأثير إيجابي للاستقلالية كأحد معايير السلوك الأخلاقي على نزاهة الممارسة المهنية للمحاسبة في السودان، الالتزام بالنزاهة كأحد معايير السلوك الأخلاقي يمكنه من تحسين النزاهة المهنية لممارسة المحاسبة. (الأمين و الأمين، 2021)

ثانياً: دراسة فؤاد علي العاجز بعنوان "معايير السلوك الأخلاقي لنشر البحوث العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الاسلامية بغزة"،

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع معايير السلوك الأخلاقي لنشر البحوث العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الإسلامية بغزة، وكذا الكشف عن الفروق في متوسط تقديرات عينة الدراسة لأهم معايير السلوك الأخلاقي لنشر البحوث العلمية والتي يمكن أن تغزى لمتغير الكلية والرتبة العلمية. وتمثلت عينة الدراسة

في (57)عضو في هيئة التدريس ممن يحملون درجة أستاذ وأستاذ مشارك واستخدمت أداة الإستبانة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي، وبعد تحليل النتائج توصلت الدراسة إلى أن أهم معايير السلوك الأخلاقي هو إختيار مجال البحث وموضوعه بما يخدم الإنسانية ويعالج قضاياها ومشكلاتها ويزيل عنها الخطر، كما جاء معيار الصدق والأمانة في نقل المادة العلمية والحرص على توثيق المعلومات الواردة في البحث توثيقاً دقيقاً في مرتبة متقدمة جداً في مجال تحديد مصادر جمع المادة العلمية. (فؤاد علي، 2011)

ثالثاً: دراسة غربي وهيبة ومعمري حسينة بعنوان "أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي "،

تهدف الدراسة إلى اختبار أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي. وقصد تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات، وتوزيعه على عينة بلغت 50 فرد مكونة من أطباء وممرضين بالمستشفى. وفق المنهج الوصفي التحليلي و توصلت الدراسة في الأخير لوجود ارتباط وتأثير معنوي بين السلوك الأخلاقي للقيادة بأبعاده الثلاثة (توافر السلوك الأخلاقي، ممارسات السلوك الأخلاقي، تعزيز السلوك الأخلاقي) وجودة الخدمة الصحية في المستشفى القديم ابن سينا بولاية ام البواقي . (غربي و حسينة، 2022)

رابعاً: دراسة لاندرا ،نينغاه سودجا، ماتيوس، بعنوان "دور السلوك الأخلاقي والقيادة الريادية لتحسين الأداء التنظيمي"،

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور السلوك الأخلاقي وريادة الأعمال في تحسين الأداء التنظيمي. اجري هذا البحث في ادارة مؤسسات (LPD) وهي مؤسسات لتمويل النشاطات الاجتماعية في مدينة بالي الاندونيسية؛ حيث تم أخذ عينات عشوائية تتكون من 34 وحدة. وكان المشاركون في البحث من مسؤولي مؤسسات LPD تتكون من رؤساء وأمناء و أمناء خزينة في كل عينة من LPD ، وبالتالي العدد من المستجيبين 102 شخصا. تم استرجاع البيانات من خلال المقابلات مع المستجيبين على أساس الاستبيان المعد. علاوة على ذلك، معالجة البيانات تم تنفيذها باستخدام برنامج SmartPLS 3.0. وجدت نتائج الدراسة عدة نتائج أهمها أن السلوك الأخلاقي هو جزء من سلوك القيادة الريادية. ويمكن للسلوك الأخلاقي تحسن أداء مؤسسات LPD بشكل ملحوظ. اضافة الى تكامل السلوك الأخلاقي مع ريادة الأعمال في القدرة بشكل كبير على تحسين الأداء التنظيمي، لذا فإن القيادة الريادية الأخلاقية مهمة جدًا في إدارة منظمة. (Nengah, Nengah, & Ximenes, 2020)

الفرع الثاني: دراسات تتعلق بجودة الخدمة

أولاً: دراسة مصطفى سعدي طالب، بعنوان "الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية "، هدف البحث إلى التعرف على عناصر كل من الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في مجتمع البحث وتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين ومعرفة الأثر بينهما ولتحقيق هدف البحث استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي. ويتكون مجتمع البحث من موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية والبالغة عددهم (59)موظف،

وتم تصميم استبانة البحث استنادا إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث وتم استخدام المسح الشامل لعينة البحث وباستخدام الوسائل الإحصائية إلى وجود ارتباط وتأثير بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المؤداة وخلص البحث على اعتبار أن الرضا الوظيفي من المتغيرات المهمة في زيادة جودة الخدمة المقدمة لدى العينة . (مصطفى، 2019)

ثانياً: دراسة يوسف محمد أنداره، محمد شكري، بعنوان "تأثير الثقافة على جودة الخدمة مما يؤدي إلى رضا العملاء والإعتدال "،

كان هدف هذه الدراسة فهم تأثير الثقافة على جودة الخدمة المتصورة التي تؤدي إلى رضا العملاء في الصناعة المصرفية الليبية. اي تحديد العلاقة بين جودة الخدمة المتصورة ورضا العملاء. حيث اعتبرت جودة الخدمة متغيرا تابعا للثقافة. تم جمع البيانات بالاستمارة من العملاء الذين يتلقون خدمات من أكبر ثلاثة بنوك خاصة وأكبر ثلاثة بنوك عامة في مدينتي طرابلس ومصراتة بليبيا. تم الحصول على حوالي 329 عينة وتم استخدام Smart PLS للتحليل الإحصائي. اظهرت النتائج أن جودة الخدمة المتصورة تتأثر بقوة بعناصر الثقافة. وتؤدي جودة الخدمة المتصورة أيضًا إلى رضا العملاء بين عملاء البنوك الليبية. علاوة على ذلك، تهتم البنوك العامة أكثر برضا العملاء مقارنة بالبنوك الخاصة.(Endra, Ali, & Yazid, 2019)

ثالثاً: دراسة عبد الرشيد وفارشا روكادي، بعنوان "تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء"،

هدفت الدراسة إلى قياس أبعاد جودة خدمة البيع بالتجزئة كمتغير مستقل؛ وتأثيرها على رضا العملاء وولائهم بين متسوقي التجزئة المنظمين للأغذية والبقالة في مدينة بوبال في وسط الهند. تم جمع البيانات من 216 من عملاء المواد الغذائية والبقالة. واستخدمت تقنية أخذ العينات الملائمة من خلال استبيان منظم. تم استخدام برنامج IBM SPSS 16 لتحليل عامل الاستكشاف (EFA) وبرنامج Smart PLS 3.2.6 لتحليل عامل التأكيد (CFA) و نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) لتحليل نموذج المسار والتحقق من صحته. وقد كشفت النتائج أن ثلاثة عوامل: الجوانب المادية والسعر والدفع ليس لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء. اما رضا العملاء له تأثير إيجابي كبير على ولاء العملاء. (Abdul & Varsha, 2019)

المحور الرابع: الدراسة الميدانية

أولاً. تقييم نموذج القياس:

تقييم نموذج القياس يُعد خطوة حاسمة في PLS-SEM لضمان جودة قياس المتغيرات الكامنة. يتضمن التحقق من الموثوقية والصلاحية. للتأكد من الاتساق الداخلي للعناصر القياسية. والصلاحية تشمل الصلاحية التقاربية، والصلاحية التمييزية.

1. تقييم الموثوقية والصلاحية التقاربية:

تُعد الموثوقية والصلاحية التقاربية من الأسس الرئيسية في تقييم جودة القياس ضمن PLS-SEM. حيث يتم قياس الموثوقية باستخدام معامل كرونباخ ألفا والموثوقية المركبة. أما الصّدق التقاربي، فيُقاس عبر متوسط التباين المستخلص AVE. وتُعتبر هذه المعايير حاسمة في التحقق من صلاحية النموذج قبل تحليل العلاقات

الهيكلية بالنسبة لنتائج تقييم الموثوقية والصلاحية التقاربية الأولي لنموذج الدراسة كانت موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(01): نتائج تقييم الموثوقية والصلاحية التقاربية الأولي لنموذج الدراسة

المتغير الكامن	المؤشر	معامل التحميل	Alpha	rhoA	rhoC	AVE
سلوك المواطنة	cibe_1	0.7380	0.802	0.833	0.863	0.564
	cibe_2	0.8216				
	cibe_3	0.8652				
	cibe_4	0.5360				
	cibe_5	0.7501				
سلوك الالتزام	cobe_1	0.7349	0.669	0.682	0.791	0.435
	cobe_2	0.7115				
	cobe_3	0.5240				
	cobe_4	0.5907				
	cobe_5	0.7103				
سلوك الولاء	lobe_1	0.7123	0.692	0.723	0.804	0.513
	lobe_2	0.5037				
	lobe_3	0.7916				
	lobe_4	0.8153				
جودة الخدمة	sequ_1	0.2958	0.838	0.852	0.870	0.332
	sequ_2	0.5497				
	sequ_3	0.7395				
	sequ_4	0.6040				
	sequ_5	0.5345				
	sequ_6	0.4528				
	sequ_7	0.7083				
	sequ_8	0.5937				
	sequ_9	0.5512				
	sequ_10	0.6108				
	sequ_11	0.5214				
	sequ_12	0.4556				
	sequ_13	0.5993				
	sequ_14	0.6959				

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات R

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين ما يلي بالنسبة لمتغير سلوك المواطنة معاملات التحميل أربع مؤشرات من خمس أعلى من 0.7 (جيدة)، لكن cibe_4 = 0.536 أما معاملات الموثوقية كلها كانت مقبولة أعلى من 0.7 بالنسبة للصّدق التقاربي AVE = 0.564 مقبول رغم أن cibe_4 ضعيف.

أما بالنسبة لسلوك الالتزام كانت معاملات التحميل 3 مؤشرات من 5 محصورة بين 0.7 و0.5 (مقبولة)، لكن cobe_3 = 0.524 وcobe_4 = 0.5907 (ضعيفة). أما الموثوقية سجلت قيمة مقبولة لحد ما. وبالنسبة للصّدق التقاربي سجل قيمة AVE = 0.435 وهي ضعيفة أقل من العتبة 0.5.

أما بالنسبة لسلوك الولاء كانت معاملات التحميل 3 مؤشرات من 4 أعلى من 0.7 وهي جيدة لكن lobe_2 = 0.5037وهي قيمة ضعيفة. بالنسبة للموثوقية كانت مقبولة. وكذلك الصدق التقاربي الذي سجل قيمة AVE = 0.513وهي قيمة مقبولة.

أما بالنسبة لمتغير جودة الخدمة فكانت معاملات التحميل الخاصة بمؤشراته 6 من 14 مؤشر جيدة تتعدى 0.7 الباقي ضعيفة خاصة sequ_1 = 0.2958 وهي أقل من 0.4. بالنسبة للموثوقية سجلت قيم مقبولة. أما الصدق التقاربي سجل قيمة غير مرضية AVE = 0.332 أدنى من العتبة 0.5.

بناء على ما سبق فان التعديل سيشمل متغير سلوك المواطنة ومتغير جودة الخدمة والابقاء على المتغيرات الاخرى كما هي. بالنسبة لنتائج تقييم الموثوقية والصلاحية التقاربية لنموذج الدراسة كانت موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(02): تائج تقييم الموثوقية والصلاحية التقاربية لنموذج الدراسة

المتغير الكامن	المؤشر	معامل التحميل	Alpha	rhoA	rhoC	AVE
سلوك المواطنة	cibe_1	0.738	0.802	0.836	0.862	0.562
	cibe_2	0.822				
	cibe_3	0.865				
	cibe_4	0.536				
	cibe_5	0.750				
سلوك الالتزام	cobe_1	0.735	0.671	0.683	0.801	0.504
	cobe_2	0.711				
	cobe_3	0.524				
	cobe_4	0.591				
	cobe_5	0.710				
سلوك الولاء	lobe_1	0.712	0.692	0.727	0.803	0.512
	lobe_2	0.504				
	lobe_3	0.792				
	lobe_4	0.815				
	sequ_1	0.296				

جودة الخدمة	sequ_2	0.550	0.809	0.822	0.863	0.514
	sequ_3	0.739				
	sequ_4	0.604				
	sequ_5	0.534				
	sequ_6	0.453				
	sequ_7	0.708				
	sequ_8	0.594				
	sequ_9	0.551				
	sequ_10	0.611				
	sequ_11	0.521				
	sequ_12	0.456				
	sequ_13	0.599				
	sequ_14	0.696				

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات R

بعد ضمان تحسين نموذج القياس من حيث الموثوقية والصلاحية يتم الانتقال إلى اختبار نموذج القياس من حيث الصدق التمييزي.

2. تقييم صدق التمييزي

1.2- معيار فورنيل-لاركر Fornell-LarckerCriterion

لضمان أن كل مُتغير كامن في النموذج الإحصائي مُميَّز عن المتغيرات الأخرى (أي لا يوجد تداخل كبير بين المفاهيم). حساب معيار فورنر لاركر الذي يعتمد على حساب الجدر التربيعي لمتوسط التباين لكل متغير ومقارنة بين هذا المتغير والمتغيرات الاخرى، إذا كان الجدر التربيعي AVE لكل مُتغير أكبر من جميع الارتباطات مع المُتغيرات الأخرى فان الصدق التمييزي مُتحقق. بالنسبة لنموذج الدراسة فان نتائج هذا المعيار موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(03): نتائج تقييم معيار فورنيل-لاركر لنموذج الدراسة

	سلوك المواطنة	سلوك الالتزام	سلوك الولاء	جودة الخدمة
سلوك المواطنة	0.750			
سلوك الالتزام	0.312	0.710		
سلوك الولاء	0.547	0.584	0.715	
جودة الخدمة	0.521	0.518	0.537	0.717

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات R

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع المتغيرات (سلوك المواطنة، سلوك الالتزام، سلوك الولاء، جودة الخدمة) تحقق معيار فورنيل-لاركر، حيث إن الجذر التربيعي لـ AVE لكل متغير أكبر من الارتباطات مع

المتغيرات الأخرى. هذا يشير إلى وجود صلاحية تمييزية جيدة بين المتغيرات الكامنة في النموذج، مما يعني أن كل متغير يقيس مفهومًا متميزًا عن المتغيرات الأخرى. الارتباطات بين المتغيرات معتدلة (تتراوح بين 0.312216 و0.583542)، مما يشير إلى وجود علاقات إيجابية ولكن ليست قوية جدًا، وهو أمر متوقع ومناسب في النماذج التي تتطلب تمييزًا بين المفاهيم.

2.2- معيار HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations)

كبديل أكثر دقة لمعيار فورنر لاركريتم استخدام HTMTحيث يعتمد على مقارنة متوسط الارتباطات بين المُنشآت المختلفة مع متوسط الارتباطات داخل المُنشأ الواحد. ولا تتعدى قيمة HTMT 0.85. بالنسبة لنموذج الدراسة كانت النتائج كما يلي

الجدول رقم(04): نتائج تقييم معيار HTMTلنموذج الدراسة

	سلوك المواطنة	سلوك الالتزام	سلوك الولاء	جودة الخدمة
سلوك المواطنة				
سلوك الالتزام	0.494			
سلوك الولاء	0.714	0.929		
جودة الخدمة	0.598	0.694	0.659	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات R

يتضح أن معظم قيم HTMT أقل من 0.85، مما يشير إلى صلاحية تمييزية جيدة لمعظم المتغيرات في النموذج. الاستثناء البارز هو العلاقة بين سلوك الالتزام وسلوك الولاء (0.929484585)، حيث تتجاوز القيمة الحد الأقصى المقبول (0.90). هذا يشير إلى أن هذين المتغيرين قد يكونان مترابطين بشكل كبير جدًا، مما يثير تساؤلات حول تميزهما المفاهيمي. قد يكون هناك تداخل في تعريف هذين المفهومين أو في طريقة قياسهما. باقي العلاقات (مثل سلوك المواطنة مع المتغيرات الأخرى، وجودة الخدمة مع المتغيرات الأخرى) تُظهر صلاحية تمييزية جيدة، حيث تكون القيم بعيدة عن الحدود الإشكالية.

2.3. معيار التحميلات التقاطعية:

بالإضافة لمعايير الصدق التميزي، يتم حساب معاملات التحميل ومعاملات التحميل التقاطعية ومقارنتها مع بعضها البعض بحيث يجب ان لا تتعدى معاملات التحميل التقاطعية لمركبات اخرى معاملات التحميل المركب، وفيما يلي نتائج معاملات التحميل التقاطعية لنموذج الدراسة:

الجدول رقم(05): نتائج تقييم معيار التحميلات التقاطعية لنموذج الدراسة

		سلوك المواطنة	سلوك الالتزام	سلوك الولاء	جودة الخدمة
سلوك المواطنة	cibe_1	0.754	0.198	0.453	0.468
	cibe_2	0.837	0.212	0.445	0.384
	cibe_3	0.864	0.294	0.450	0.446
	cibe_4	**0.507**	0.362	0.281	0.165

	cibe_5	**0.733**	0.208	0.388	0.391
سلوك الالتزام	cobe_1	0.129	**0.730**	0.369	0.340
	cobe_2	0.077	**0.749**	0.444	0.428
	cobe_4	0.413	**0.605**	0.461	0.301
	cobe_5	0.319	**0.746**	0.393	0.385
سلوك الولاء	lobe_1	0.386	0.376	**0.714**	0.425
	lobe_2	0.174	0.504	**0.500**	0.146
	lobe_3	0.511	0.349	**0.804**	0.477
	lobe_4	0.389	0.584	**0.799**	0.370
جودة الخدمة	sequ_2	0.259	0.373	0.236	**0.637**
	sequ_3	0.533	0.412	0.432	**0.799**
	sequ_7	0.394	0.265	0.407	**0.768**
	sequ_10	0.274	0.457	0.389	**0.634**
	sequ_13	0.267	0.322	0.426	**0.680**
	sequ_14	0.445	0.389	0.396	**0.766**

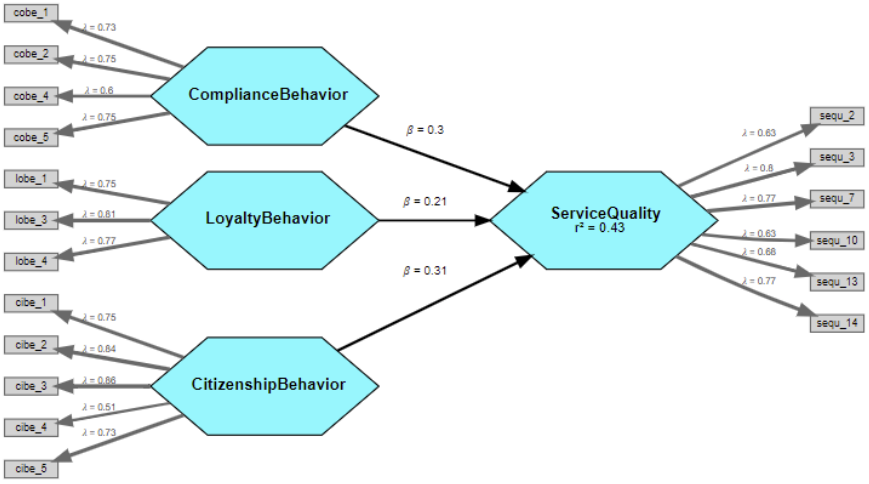
المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات R

النموذج يُظهر صلاحية تقاربية جيدة بشكل عام، لكن العناصر lobe_2, cibe_4, وcobe_4 لديها تحميلات منخفضة. الصلاحية التمييزية مدعومة في معظم الحالات، لكن lobe_2 يُظهر تداخلًا واضحًا بين سلوك الولاء وسلوك الالتزام، مما يتماشى مع نتائج HTMT. وعليه يتم إزالة lobe_2.

ثانياً: تقييم النموذج الهيكلي واختبار الفروض.

بعد التأكد من صدق المتغيرات من حيث الصدق والموثوقبة والصلاحية التقاربية والتمييزية، يتم تقدير نموذج الدراسة بطريقة المربعات الصغرى الجزئية والشكل يوضح النموذج الهيكلي.

الشكل رقم: النموذج الهيكل للدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات R

كما كانت نتائج القدرة التفسيرية لنموذج الدراسة موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(06): نتائج القدرة التفسيرية للنموذج

	القيمة
معامل التحديد R^2	0.620
معامل التحديد المعدل AdjR^2	0.603

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات R

أظهر النموذج قدرة تفسيرية عالية، حيث بلغ معامل التحديد 0.620، مما يشير إلى أن 62% من التباين في جدودة الخدمة يُفسر من خلال المتغيرات المستقلة. بعد تعديل النموذج لمراعاة عدد المتغيرات، احتفظ معامل التحديد المعدل بقيمة 0.603، مما يؤكد متانة النموذج وعدم وجود متغيرات زائدة عن الحاجة.

كما كانت نتائج القدرة التفسيرية لنموذج الدراسة موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(07): نتائج تحليل f2

	قمية
سلوك المواطنة	0.103
سلوك الالتزام	0.156
سلوك الولاء	0.008-

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات R

تظهر نتائج الجدول اعلاه ان سلوك الالترام له تأثير متوسط على جودة الخدمة في ما كان المتغيرات الاخرى لها تاثير ضعيف جداً خاصة سلوك الولاء والذي كان سلبي وشبه معدوم.

اما بالنسبة لنتائج اختبار الفروض فهي موضحة في الجدول اداناه:

الجدول رقم(08): اختبار فروض نموذج الدراسة

	التقدير الاصلي	متوسط البوتستراب	انحراف البوتستراب	T احصاء.	5% CI	95% CI
سلوك الموطنة نحو جودة الخدمة	0.307	0.331	0.120	2.571	0.130	0.524
سلوك الالتزام نحو جودة الخدمة	0.304	0.328	0.117	2.608	0.142	0.523
سلوك الولاء نحو جودة الخدمة	0.213	0.194	0.155	1.378	−0.084	0.444

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات R

الفرضيةH1 التي تنص على انه يوجد أثر لسلوك المواطنة على جودة الخدمة معنوي عند مستوى دلالة 0.05.

حيث كانت قيمة إحصائية Tالقيمة 2.571وهي أكبر من القيمة الجدولية1.96 ، مما يشير إلى أن العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05. فواصل الثقة :الفاصل من 0.129514 إلى 0.524336 لا يتضمن القيمة 0، مما يؤكد الدلالة الإحصائية. التقدير الأصلي :القيمة 0.307277 إيجابية، مما يشير إلى أن سلوك المواطنة يؤثر إيجابيًا على جودة الخدمة. البوتستراب :متوسط البوتستراب (0.331034) قريب من التقدير الأصلي، والانحراف المعياري (0.119502) يشير إلى استقرار التقدير.وعليه قبول الفرض .سلوك المواطنة له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة.

الفرضيةH2 التي تنص على أنه يوجد أثر لسلوك الالتزام على جودة الخدمة معنوي عند مستوى دلالة 0.05.

حيث كانت قيمة إحصائية Tالقيمة 2.608 وهي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، مما يشير إلى أن العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05. فواصل الثقة: الفاصل من 0.141864 إلى 0.522553 لا يتضمن القيمة 0، مما يؤكد الدلالة الإحصائية. التقدير الأصلي: القيمة 0.304398 إيجابية، مما يشير إلى أن سلوك الالتزام يؤثر إيجابيًا على جودة الخدمة. البوتستراب: متوسط البوتستراب (0.328277) قريب من التقدير الأصلي، والانحراف المعياري (0.116696) يشير إلى استقرار التقدير.وعليه قبول الفرض. سلوك الالتزام له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة.

الفرضية H3التي تنص على أنه يوجد أثر لسلوك الولاء على جودة الخدمة معنوي عند مستوى دلالة 0.05.

حيث كانت قيمة إحصائية T القيمة 1.378 وهي أقل من القيمة الجدولية 1.96، مما يشير إلى أن العلاقة غير ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05. فواصل الثقة: الفاصل من -0.0835 إلى 0.444486 يتضمن القيمة 0، مما يؤكد أن العلاقة غير ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 90%. التقدير الأصلي: القيمة 0.21336 إيجابية، لكنها أضعف من المتغيرين الآخرين، وغياب الدلالة الإحصائية يقلل من أهميتها.

البوتستراب: متوسط البوتستراب (0.194168) قريب من التقدير الأصلي، لكن الانحراف المعياري (0.154804) مرتفع نسبيًا، مما يشير إلى تقلب في التقدير. وعليه رفض الفرض. سلوك الولاء ليس له تأثير ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة.

خاتمة:

أولاً: نتائج الدراسة

تم التوصل في هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1. يشير السلوك الاخلاقي الى
2. يقصد جودة الخدمة الفندقية
3. يوجد تباين في المساهمات النظرية مع نتائج الدراسات التطبيقية لسلوك الأخلاقي وجودة الخدمة الفندقية، نجد أن هناك إجماع على ثلاثة عناصر أساسية لسلوك الأخلاقي لتحقيق إدارة فعالة للعاملين ولعلها هي الأساس في تحسين الخدمات الفندقية.
4. بينت نتائج الدراسة الوصفية أن أفراد العينة متأكدين بشكل معالي نسبياً من تواجد سلوكيات الأخلاقية لأفراد العاملين في المنظمات المدروسة، وسعيها الى تحقيق جودة الخدمات الفندقية.

بينت نتائج اختبار الفرضيات ما يلي:

- قبول الفرض .سلوك المواطنة له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة.
- قبول الفرض. سلوك الالتزام له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة.
- رفض الفرض. سلوك الولاء ليس له تأثير ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة.

ثانيا : التوصيات

- بما أن النتائج أظهرت إلى وجود سلوك أخلاقي في المؤسسات محل الدراسة نوصي بتعزيز ومواصلة الإهتمام بهذا الجانب .
- الاستغلال الأمثل لسلوك الأخلاقي الذي يعتبر العنصر الأساسي في تحسين جودة الخدمة داخل الفندق وفسح مجال أمامهم لإثبات مهاراتهم وقدراتهم

قائمة المراجع:

حسن حريم. (2009). **السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد والجماعات ومنظمات الأعمال** (المجلد ط 3). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.

عمر محمد دره. (2008). **العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الإتجاهات الإدارية**. (جامعة عين الشمس، المحرر) مصر: دار رضوان للنشر والتوزيع.

فؤاد بن غضبان. (2017). **جغرافية الخدمات**. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

إبراهيم فادية، و شهاب. (2014). **التطوير التنظيمي القواعد النظرية والقواعد التطبيقي**ة (المجلد ط 1). عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

الطائي حميد، و العلاق بشير. (2009). **إدارةعمليات الخدم**ة. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

بحسن حريم. (2009). **السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد والجماعات ومنظمات الأعمال** (المجلد ط 3). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.

عمر محمد دره. (2008). **العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الإتجاهات الإدارية**. (جامعة عين الشمس، المحرر) مصر: دار رضوان للنشر والتوزيع.

فؤاد بن غضبان. (2017). **جغرافية الخدمات**. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

موسى اللوزي. (1999). **التطوير التنظيمي اساسيات ومفاهيم حديث**ة. عمان: دار النشر والتوزيع.

أنيسة الدويك. (2018). **مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها** . رسالة ماجستير. جامعة الخليل .

وبكر كلثوم. (2013). **جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثرها على رضا الزبون** . رسالة ماجستير منشورة. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.

رائدة العرايضة ، و محمد هاني . (2012). **مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين**. رسالة ماجستير في علوم التربية، 45. الأردن: جامعة الشرق الأوسط.

رغدة عابد، و عطا الله المرايات . (2011). **أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي و أداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية**. رسالة ماجستير، 37. جامعة الشرق الأوسط.

طاهري زينة. (2021). ا. **العقد النفسي وعلاقته بالسلوك داخل المنظم**ة، جامعة العربي بن مهيدي، 110. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

حي الدين نور ، و سعد الله محمد. (2017). **جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن**. رسالة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، 28. (كلية الإقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال، المحرر) السودان: جامعة شندي.

العاجز فؤاد علي. (31 يناير, 2011). **معايير السلوك الأخلاقي لنشر البحوث العلمية** لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الإسلامية بغزة. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية).

العنزي، و الساعدي سعدو. (2002). **أخلاقيات الإدارة مداخل التكوين في منشآت الأعمال**. (كلية العلوم والإقتصاد، المحرر) المجلة العراقية للعلوم الإدارية، صفحة 104

سارة الأمين، و يوسف الأمين. (2021). **مدى تأثير معايير السلوك الأخلاقي المحاسبي على نزاهة الممارسة المهنية** بالتطبيق على مجلس التنظيم مهنة المحاسبة والمراجعة بالسودان . السودان .

سعدي طالب مصطفى. (2019). **الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة** – دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية . مجلة الإدارة والإقتصاد.

سعيدي سعدية . (27 05, 2018). **مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الاعمال**. المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية.

فائزة لعراف، و رابح بوقرة. (2014). **تقييم جودة الخدمة البنكية من منظور الزبائن**. مجلة العلوم الإقصادية والتسيير والعلوم التجارية.

محمد محمود أيوب . (2 نيسان, 2020). **أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون** دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي شركة إرث لينك لخدمات الأنترنت في محافظة أربيل. المجلة العربية للنشر العلمي.

نعيمة شبوعات، و محمد قوجيل. (05 11, 2020). **دور السلوك الأخلاقي في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين**. المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية.

وهيبة غربي ، و معمري حسينة. (31 01, 2022). **أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية** (دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية "المستشفى القديم ابن سينا بام البواقي "). مجلة أفاق للبحوث والدراسات.

Nengah, L., Nengah, S., & Ximenes, M. (2020). **The role of ethical behavior and entrepreneurial leadershipto improve organizational performance**. *https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1747827* .

Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyaltyالهند

The influence of culture on service quality leading to customer satisfaction and moderation role of type of bank2019*https://www.emerald .com/insight/content/doi/10.1108/JIABR-12-2015-0060/full/html*

Weihui, F. (2014). **The Impact of Emotional Intelligene,Organizational Commitment ,and Job Satisfaction on Ethical Behavior ofChinese Employees**. *https://doi.org/10.1007/s10551-013-1763-6* .