

تأثير القيادة الفعّالة على تحسين معنويات الموظفين في قطاع الضيافة
والمطاعم.

إعداد الطالبة/

نوره محمد العصيمي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز الجراد

العام الدراسي:

2024

الفهرس

٣	مقدمة:
٤	مشكلة الدراسة:
٥	أهمية الدراسة:
٦	أهداف الدراسة:
٦	تساؤلات البحث
٧	فرضيات البحث
٧	الدراسات السابقة:
٩	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٠	حدود الدراسة:
١٠	المنهجية وطرق البحث:
١١	أدوات الدراسة:
١٣	المراجع:

مقدمة:

تُعتبر القيادة الفعّالة أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تحسين معنويات الموظفين في مختلف القطاعات، وخاصة في قطاع الضيافة والمطاعم، حيث يتسم هذا القطاع بتنوع التحديات والضغوطات اليومية التي تواجه العاملين فيه، مما يجعل من الضروري توفير بيئة عمل تحفّز على الإبداع وتحسن من أداء الموظفين. تعتبر القيادة الفعّالة بمثابة البوصلة التي توجه الفريق نحو تحقيق الأهداف المشتركة وتعزز من روح التعاون والتفاهم بين الأفراد.

يواجه قطاع الضيافة والمطاعم تحديات فريدة من نوعها، تشمل التعامل مع العملاء المتنوعين، وضغط العمل، وضرورة تقديم خدمات عالية الجودة بشكل مستمر. لذا، فإن وجود قيادة فعّالة يمكن أن يحدث فرقًا كبيرًا في كيفية استجابة الموظفين لهذه الضغوطات. تتطلب القيادة الفعّالة فهمًا عميقًا لاحتياجات الموظفين، وقدرة على التواصل بشكل فعال معهم، وتقديم الدعم اللازم لهم.

عندما يشعر الموظفون بتقديرهم ودعمهم من قِبَل قادتهم، تتزايد مستويات الرضا والإنتاجية لديهم، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة للزبائن. كما أن القيادة الفعّالة تُعزز من ثقافة العمل الجماعي وتساهم في بناء بيئة عمل إيجابية تُشجع على الابتكار وتقدير الجهود الفردية.

يستكشف هذا البحث تأثير القيادة الفعّالة على تحسين معنويات الموظفين في قطاع الضيافة والمطاعم، من خلال تحليل استراتيجيات القيادة المختلفة وأثرها على تجربة الموظفين وعلاقتهم مع العمل. سيسلط الضوء على أهمية بناء علاقة قوية بين القادة والموظفين، وكيف يمكن لذلك أن يساهم في خلق بيئة عمل تتسم بالإيجابية والتعاون.

مشكلة الدراسة:

في عالم قطاع الضيافة والمطاعم، يُعتبر تحسين معنويات الموظفين أحد التحديات الكبرى التي تواجه القادة. على الرغم من أن هذا القطاع يزخر بالفرص والإمكانات، إلا أنه يعاني من ضغوط يومية نتيجة لتزايد الطلبات والتوقعات العالية من العملاء. هذه الضغوط تجعل العاملين في هذا المجال عرضة للإرهاق والتوتر، مما يؤثر سلبًا على أدائهم ومعنوياتهم. تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وجود قيادة فعّالة يمكنها أن تتفهم احتياجات الموظفين وتوفر لهم الدعم الكافي في ظل هذه الظروف. العديد من القادة في هذا القطاع، بالرغم من نواياهم الحسنة، يفتقرون إلى المهارات اللازمة للتواصل الفعّال مع فرقهم. هذا الفشل في التواصل يمكن أن يخلق فجوة بين القادة والموظفين، حيث يشعر الآخرون بأنهم غير مسموعين أو مُقدَّرين.

تتفاقم المشكلة عندما لا يشعر الموظفون بأن جهودهم معترف بها. فإذا كان العاملون في المطاعم مثلاً يتعرضون لضغوط مستمرة لتلبية توقعات العملاء، ولم يتلقوا دعمًا أو تقديرًا من قادتهم، فمن الطبيعي أن يتدهور مستوى معنوياتهم. هذا النقص في التقدير لا ينعكس فقط على مشاعرهم الشخصية، بل يؤثر أيضًا على جودة الخدمة التي يقدمونها للعملاء.

يساهم عدم توفر دورات تدريبية كافية في تفاقم المشكلة. فعندما لا يحصل الموظفون على التدريب الذي يحتاجونه، يمكن أن يشعروا بعدم الكفاءة أو الاستعداد لمواجهة تحديات العمل اليومية. وهذا، بدوره، يعزز من شعور الإحباط لديهم ويقلل من دافعيتهم للعمل.

إن معالجة هذه المشكلة تعتبر ضرورية ليس فقط لضمان استمرارية العمل في قطاع الضيافة والمطاعم، بل أيضًا لتحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم. فعندما يشعر الموظفون بالتقدير والدعم من قادتهم، يصبحون أكثر حماسًا وقدرة على تقديم خدمة عالية الجودة، مما يعزز من ولاء العملاء ورضاهم.

وبالتالي، تستهدف هذه الدراسة فهم العلاقة بين القيادة الفعّالة ومعنويات الموظفين، وتحليل كيفية تأثير استراتيجيات القيادة المختلفة على بيئة العمل في هذا القطاع. من خلال هذا التحليل، يمكن تقديم توصيات فعّالة تعزز من القيادة في قطاع الضيافة والمطاعم، مما يساهم في تحسين معنويات الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- تسهم هذه الدراسة في توسيع نطاق البحث في مجال القيادة وإدارة الموارد البشرية، خاصة في سياق قطاع الضيافة والمطاعم. ستوفر نتائج هذه الدراسة بيانات قيمة عن تأثير القيادة الفعالة على معنويات الموظفين، مما يعزز من الفهم النظري للموضوع.
- تطوير نماذج جديدة من خلال تحليل العلاقة بين القيادة والمعنويات، يمكن أن تساهم الدراسة في تطوير نماذج نظرية جديدة تساعد في توجيه الأبحاث المستقبلية. يمكن استخدام هذه النماذج لفهم كيفية تحسين الأداء التنظيمي في القطاعات الأخرى أيضًا.
- ستساعد النتائج التي سيتم التوصل إليها في تقديم توصيات مبنية على الأدلة لتحسين استراتيجيات القيادة. هذه التوصيات قد تكون مفيدة للباحثين والطلاب الذين يدرسون في مجالات القيادة وإدارة الأعمال.

الأهمية العملية:

- تحسين بيئة العمل: من خلال تسليط الضوء على أهمية القيادة الفعالة، يمكن للمؤسسات في قطاع الضيافة والمطاعم اتخاذ خطوات لتحسين بيئة العمل. ستساعد هذه التحسينات في تعزيز الروح المعنوية للموظفين، مما ينعكس إيجابيًا على أدائهم ورضاهم.
- زيادة الإنتاجية: عندما يشعر الموظفون بالتقدير والدعم من قادتهم، يزيد دافعهم للعمل بكفاءة أعلى. هذه الزيادة في المعنويات ستسهم في تحسين الإنتاجية وزيادة مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.
- خفض معدل الدوران الوظيفي: من خلال تعزيز القيادة الفعالة وتحسين معنويات الموظفين، يمكن للمؤسسات تقليل معدل الدوران الوظيفي. هذا سيوفر الوقت والموارد التي تُستنزف في عمليات التوظيف والتدريب.

- تحقيق رضا العملاء: عندما يعمل الموظفون في بيئة إيجابية تحت قيادة فعّالة، فإن ذلك ينعكس على تجربة العملاء. ستحسن جودة الخدمة المقدمة، مما يزيد من رضا العملاء وولائهم، وهذا يعد أمراً حيوياً لنجاح أي مؤسسة في قطاع الضيافة والمطاعم.
- تطوير مهارات القيادة: ستساعد نتائج الدراسة القادة في القطاع على فهم أهمية تحسين مهاراتهم القيادية. من خلال التدريب والتطوير، يمكن للقادة تعلم كيفية التواصل بفعالية مع فرقهم وتقديم الدعم المناسب، مما يعزز من أداء الموظفين.

أهداف الدراسة:

- تحليل تأثير القيادة الفعّالة على معنويات الموظفين في قطاع الضيافة والمطاعم.
- تحديد مدى تأثير أساليب التحفيز المستخدمة من قبل القادة على رفع معنويات الموظفين.
- تقييم العلاقة بين القيادة الفعّالة وأداء الموظفين في القطاع.
- اقتراح استراتيجيات لتحسين القيادة الفعّالة بما يساهم في تعزيز معنويات الموظفين.

تساؤلات البحث

التساؤل الرئيسي:

تساؤل رئيسي:

➤ ما هو تأثير القيادة الفعّالة على تحسين معنويات الموظفين في قطاع الضيافة والمطاعم؟

تساؤلات فرعية:

١. كيف تؤثر أساليب القيادة المختلفة على شعور الموظفين بالتحفيز والانتماء؟
٢. ما هو دور التحفيز في العلاقة بين القيادة الفعّالة ومعنويات الموظفين؟
٣. كيف يؤثر تحسين معنويات الموظفين على أدائهم في العمل؟
٤. ما هي العوامل الأخرى التي قد تؤثر على معنويات الموظفين بجانب القيادة الفعّالة؟

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

➤ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعّالة ومعنويات الموظفين في قطاع الضيافة والمطاعم.

الفرضيات الفرعية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب التحفيز المستخدمة من قبل القادة ومعنويات الموظفين.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين معنويات الموظفين وأدائهم في العمل.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعّالة والشعور بالتحفيز والانتماء لدى الموظفين.

الدراسات السابقة:

١. الخالدي، (2021)

القيادة والتحفيز كأدوات مالية لتعزيز أداء الموظفين

تناولت هذه الدراسة أهمية القيادة والتحفيز كأدوات فعالة في تحسين أداء الموظفين داخل المنظمات. تم تصميم الدراسة للإجابة عن سؤال رئيسي يتعلق بكيفية تأثير القيادة الفعالة والتحفيز على أداء الأفراد في بيئات العمل المختلفة. استخدم الباحث أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من ٢٠٠ موظف ينتمون إلى عدة قطاعات، مما أتاح له جمع معلومات دقيقة وموثوقة حول تجارب وآراء الموظفين.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين القيادة الفعالة وأداء الموظفين. حيث تبين أن الموظفين الذين يتلقون دعمًا وتحفيزًا من قادتهم يكونون أكثر إنتاجية ورضا عن عملهم. كما أكدت الدراسة على أهمية وجود قادة يمتلكون مهارات اتصال فعالة وقدرة على تحفيز فرقهم لتحقيق الأهداف المشتركة.

توصي الدراسة بتعزيز مهارات القيادة والتحفيز في بيئات العمل، مشددة على ضرورة تدريب القادة على كيفية تحفيز موظفيهم بطرق متنوعة تتناسب مع احتياجاتهم الفردية والجماعية. كما دعت المؤسسات إلى خلق بيئة عمل تشجع على الإبداع والمبادرة، حيث يمكن للموظفين أن يشعروا بالتقدير والدعم.

٢. إبراهيم، كاميليا محمد فوزي.(2011).

جودة الخدمة وولاء العملاء بالتطبيق على سلاسل المطاعم للوجبات السريعة: دراسة مقارنة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء في سلاسل المطاعم للوجبات السريعة، حيث تسلط الضوء على كيفية تأثير مستوى جودة الخدمة على تجربة العملاء وقراراتهم بالعودة لتكرار الزيارة. اعتمدت الدراسة على منهجية مقارنة تحليلية، حيث تم تطبيق استبيانات على ٣٠٠ عميل في عدة سلاسل مطاعم مشهورة.

نتائج الدراسة أظهرت أن هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمة وولاء العملاء، حيث تزداد نسبة الولاء عندما ترتفع مستويات جودة الخدمة المقدمة. ولتوضيح هذا الأمر، أشار الباحث إلى أن العملاء الذين يتمتعون بتجربة إيجابية من حيث سرعة الخدمة، ونظافة المكان، وكفاءة الموظفين، يكونون أكثر ميلاً للعودة والتوصية بالمطعم للآخرين.

توصي الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمة داخل سلاسل المطاعم، حيث يعد ذلك عنصراً أساسياً في بناء ولاء العملاء. كما تقترح الدراسة على مديري المطاعم ضرورة تدريب العاملين على مهارات التعامل مع العملاء وتقديم خدمات عالية الجودة لتحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم.

٣. حمزة، تهناني الرشيد أحمد، ولقمة، أبو بكر عامر محمد.(2022).

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء: دراسة حالة شركة دال للصناعات الغذائية - كوكاكولا

تستكشف هذه الدراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) على رضا العملاء في شركة دال للصناعات الغذائية، والتي تمثل أحد الأسماء المعروفة في قطاع المشروبات. تم تصميم الدراسة للإجابة على كيفية تأثير ممارسات الجودة الشاملة على تجربة العملاء، واستخدمت منهجية دراسة حالة مع إجراء مقابلات واستبيانات على ١٥٠ عميل.

أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة أدى إلى زيادة ملحوظة في رضا العملاء، حيث تبين أن العملاء يشعرون بتحسين في جودة المنتجات والخدمات المقدمة. وأكدت الدراسة أن الاستماع إلى ملاحظات العملاء وتحسين العمليات الداخلية كانت من أهم العوامل التي ساهمت في تحقيق هذا الرضا.

توصي الدراسة بتبني سياسات إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية أساسية لتحسين رضا العملاء. كما تشدد على أهمية تدريب الموظفين على كيفية تطبيق مبادئ الجودة، وزيادة تفاعلهم مع العملاء لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أفضل. يُعتبر تطبيق هذه المبادئ ضروريًا ليس فقط لتعزيز رضا العملاء، بل أيضًا لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في السوق.

المنطلقات النظرية للدراسة:

١. نظرية القيادة التحويلية

تعتبر القيادة التحويلية من أهم المفاهيم التي تبرز تأثير القادة على معنويات الموظفين. في هذه النظرية، يركز القائد على إلهام وتحفيز فريق العمل من خلال تطوير رؤية مشتركة وتعزيز الثقة. القادة التحويليون يعملون على دفع الموظفين لتجاوز توقعاتهم وتحقيق أهداف أعلى، مما يؤدي إلى زيادة مستويات الرضا والمعنويات.

٢. نظرية الحوافز

تؤكد هذه النظرية على أهمية التحفيز في تحسين أداء الموظفين. وفقًا لنموذج ماسلو للاحتياجات، يحتاج الأفراد إلى تلبية احتياجاتهم الأساسية أولاً قبل أن يشعروا بالتحفيز لتحقيق إنجازات أكبر. في سياق قطاع الضيافة، يلعب التحفيز المادي والمعنوي دورًا أساسيًا في رفع معنويات الموظفين، مما يعكس أهمية فهم الاحتياجات المتنوعة للموظفين وتلبيتها.

٣. نظرية البيئة التنظيمية

تركز هذه النظرية على تأثير البيئة التنظيمية وثقافة العمل على معنويات الموظفين. إذا كانت البيئة إيجابية وتشجع على التفاعل والتعاون، فإن الموظفين يميلون إلى الشعور بالانتماء والرضا. في قطاع الضيافة والمطاعم، يتطلب العمل في بيئة ضاغطة ومستمرة من القادة أن يكونوا قادرين على خلق بيئة دعم وإيجابية لتحسين معنويات الموظفين.

٤. نظرية الذكاء العاطفي

تشير إلى أهمية قدرة القائد على فهم وإدارة المشاعر، سواء كانت مشاعرهم أو مشاعر الموظفين. القادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع قادرون على التعاطف مع موظفيهم، مما يعزز من معنوياتهم ويزيد من مستوى التفاعل والتواصل الفعال. الذكاء العاطفي يمكن أن يكون عاملاً مؤثراً في تشكيل العلاقات بين القادة والموظفين.

٥. نظرية التوقعات

تفترض هذه النظرية أن الموظفين يتخذون قراراتهم بناءً على توقعاتهم حول النتائج. إذا كان الموظفون يتوقعون أن جهودهم ستؤدي إلى مكافآت ملموسة، فإنهم سيكونون أكثر حماساً للعمل. بالتالي، يلعب القادة دوراً رئيسياً في توضيح ما يتوقعونه من موظفيهم وتقديم الحوافز المناسبة لرفع معنوياتهم.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تأثير القيادة الفعالة على تحسين معنويات الموظفين في قطاع الضيافة والمطاعم.

الحدود الزمانية: ٢٠٢٤

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد الدراسة على منهجية بحث شاملة تجمع بين مجموعة من الطرق الكمية والنوعية بهدف تحليل تأثير القيادة الفعالة على تحسين معنويات الموظفين في قطاع الضيافة والمطاعم. فيما يلي توضيح لأبعاد المنهجية وطرق البحث المستخدمة:

١. المنهج الوصفي التحليلي

سيتم استخدام هذا المنهج لوصف وتحليل الظواهر المتعلقة بالقيادة الفعالة والمعنويات الوظيفية. سيتضمن ذلك جمع البيانات المتعلقة بأساليب القيادة المختلفة في قطاع الضيافة والمطاعم ومدى تأثيرها على معنويات الموظفين وأدائهم.

٢. حجم العينة

ستكون العينة المستهدفة للدراسة ٦٠ موظفًا في قطاع الضيافة والمطاعم. تم اختيار هذا الحجم بناءً على الحاجة للحصول على تمثيل كافٍ لمختلف الفئات في القطاع، مما يمكن من تحليل دقيق للعلاقة بين القيادة الفعالة والمعنويات الوظيفية.

٣. طريقة اختيار العينة

- الاختيار العشوائي: سيتم استخدام طريقة الاختيار العشوائي لضمان تمثيل عادل ومتوازن لمختلف

الفئات في العينة. سيتضمن ذلك:

- تحديد قائمة بالموظفين العاملين في الفنادق والمطاعم.
- اختيار ٦٠ موظفًا بشكل عشوائي من هذه القائمة لضمان تنوع المشاركين.

أدوات الدراسة:

الاستبيان

الاستبيان هو الأداة الأساسية المستخدمة في هذه الدراسة. تم تصميمه لجمع بيانات كمية حول تأثير القيادة الفعالة على معنويات الموظفين. يتكون الاستبيان من عدة أقسام:

- قسم المعلومات الشخصية: يتضمن بيانات ديموغرافية مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي.

- قسم تقييم القيادة: يحتوي على أسئلة تقيس فعالية القيادة من خلال عدة جوانب مثل أسلوب القيادة، قدرة القائد على التواصل، ومدى دعم القائد للموظفين.
- قسم تقييم المعنويات: يركز على مدى تأثير القيادة الفعالة على معنويات الموظفين، ويتضمن أسئلة تتعلق بالشعور بالانتماء والتحفيز.
- قسم تقييم الأداء: يتضمن أسئلة تتعلق بإنتاجية الموظفين، مستوى رضاهم عن العمل، والتزامهم تجاه أهداف المؤسسة.

جمع البيانات

سيتم جمع البيانات من المشاركين بشكل سري، مع ضمان عدم الكشف عن هويتهم. سيضمن ذلك تشجيع المشاركين على تقديم إجابات صادقة دون أي ضغط.

تحليل البيانات باستخدام SPSS

- إدخال البيانات: بعد جمع الاستبيانات، سيتم إدخال البيانات إلى برنامج SPSS.
- التحليل الإحصائي:
 - التحليل الوصفي: سيتم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للبيانات لجمع معلومات أساسية عن عينة الدراسة.
 - تحليل الارتباط: سيتم استخدام تحليل الارتباط لاختبار العلاقة بين متغيرات القيادة الفعالة والمعنويات الوظيفية.
 - الاختبارات الإحصائية: سيتم تطبيق اختبارات مثل اختبار t واختبار ANOVA لتحديد ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة.

المراجع:

١. بودية، أ.، وفتي، س. (2019). *إدارة المعرفة كمدخل لتحسين أداء المنظمات*. المجلة الجزائرية للبحث العلمي، ١١٤، ٤٥ - ٦٢. مسترجع من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/65330>
٢. برهمي، ح. (2018). *إستراتيجية الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تحسين الأداء المؤسسي*. (رسالة ماجستير، جامعة الجلفة). مسترجع من <http://dspace.univ-djelfa.dz:8080/xmlui/handle/123456789/1109>
٣. الخالدي، أ. (2021). *القيادة والتحفيز كأدوات مالية لتعزيز أداء الموظفين*. المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية، ١٢٤، ٧٨ - ٩٣. مسترجع من https://www.researchgate.net/publication/382497528_alqyadt_walthfyz_dlyl_mly_ltyyz_ada_almwzfyn
٤. خربوش، أ. (2020). *دور القيادة في تحقيق السعادة في بيت المال*. المجلة العربية للإدارة، ٢٨٤، ١٥٦ - ١٧١. مسترجع من https://www.researchgate.net/publication/341160224_dwr_alqyadt_walyat_thqyq_alsadt_fy_byyt_alml
٥. داهي، أ. (2020). *دور مهارات القيادة الإدارية في تعزيز الالتزام الوظيفي*. المجلة الجزائرية للإدارة العامة، ٥٤، ٢١٠ - ٢٢٥. مسترجع من https://www.researchgate.net/publication/340479330_dwr_mharat_alqyadt_aladaryt_fy_tzyz_alaltzam_alwzyfy
٦. خطيب، ز.، والشريف، م. (2018). *أثر القيادة الأخلاقية على جودة حياة العمل*. المجلة العربية للعلوم الإنسانية، ١٧٤، ٩٩ - ١١٦. مسترجع من https://www.academia.edu/40986950/%D8%A3%D8%AB%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A9_%D8%B9%D9%84%D9%89_%D8%AC%D9%88%D8

٧. أمبابي، أبو عمرة ربيع. (٢٠١٥). آليات تفعيل دور الشباب في تحمل مسئوليات القيادة الفعالة من منظور طريقة تنظيم المجتمع. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع ٣٩، ج ٣، ١٥٣ - ٢٣٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/775733>
٨. الإكلبي، عايض مسعود بريك. (٢٠٢١). القيادة الفعالة المحفزة بالمنظمات ودورها في زيادة الإنتاجية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع ٣٥٤ ، ٣٠٦ - ٣٢٩. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/1436004>
٩. لرزق، نوال، و بن عبو، الجيلالي. (٢٠١٩). دور الذكاء العاطفي في فعالية القيادة: دراسة حالة بالقطاع الاقتصادي والإدارة العمومية بمعسكر. مجلة البشائر الاقتصادية، مج ٥، ع ٣، ٧٣٧ - ٧٤٩. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/1029189>
١٠. رضوان، حاتم رضوان إبراهيم. (٢٠١٣). The effect of work stress on employees' performance and satisfaction in fast food restaurants. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج ١٠، ع ٢٤ ، ١٣٩ - ١٥١. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/841466>
١١. إبراهيم، كاميليا محمد فوزي. (٢٠١١). جودة الخدمة وولاء العملاء بالتطبيق على سلاسل المطاعم للوجبات السريعة: دراسة مقارنة. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج ٨، عدد خاص ، ٩٧ - ١٠٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/829009>
١٢. حمزة، تهناني الرشيد أحمد، و لقمة، أبو بكر عامر محمد. (٢٠٢٢). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء: دراسة حالة شركة دال للصناعات الغذائية - كوكاكولا. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع ١٦٤ ، ١ - ٣٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/1355274>
١٣. منصور، نيفين، و الزيني، محمد. (٢٠٢٠). Assessing the Impact of Situational Leadership Style on Enhancing Employee Performance in Quick Service Restaurants. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج ١٨، ع ١٤ ، ١٠٧ - ١٢١. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/1170771>