

Ibazazo@meu.edu.jo

Abstract

The study aims to statement and assess the reality of the application of total quality management in hotels five star in Jordan, by focusing on the perceptions of employees of the importance of applying the principles of total quality management, which was the satisfaction of tourists, and to enable workers in the hotel facilities of owning the necessary skills that aim to enhance the hotel industry in Jordan and reflects positively on increasing tourism income, the study aims to demonstrate the existence of significant differences in the adoption of workers to total quality management concepts, attributable to personal variables (experience, level of education, career,

size). To achieve the objectives of the study questionnaire was designed and distributed to a sample of five-star hotels in Jordan.

) (.2
) (.3
 (: .1
 . .2
 %14 . 2007 .3
 .
) .1
 () (.2
 . (0.05, ≥a) .3
 . (0.05, ≥a)) .3
) .4
 . (0.05, ≥a) (:)
 . (

(2008)

"

"

:

(2005)

.

:

.

(2002)

.

.

:

5)

(Likert Scale)

(5)

(1

(1)

(2)

(3)

(4)

:

$$0.8 = 5/4 = 5 / (1-5)$$

(-)

	القيمة
1 - 1.8	1
2.6 - 1.81	2
3.4 - 2.61	3
4.2 - 3.41	4
5 - 4.21	5

(Validity & Reliability)

(Internal Validity)

(External Validity)

(Generalizable)

(Cronbach s Alpha)

(Sekearan)

(60%)

:

(1)

0.845	4		1
0.847	3		2
0.844	4		3

(1)

15

17 (0.847) (0.845)

(0.844)

(SPSS)

:

.(ANOVA) .1

(-1 - 1) .2

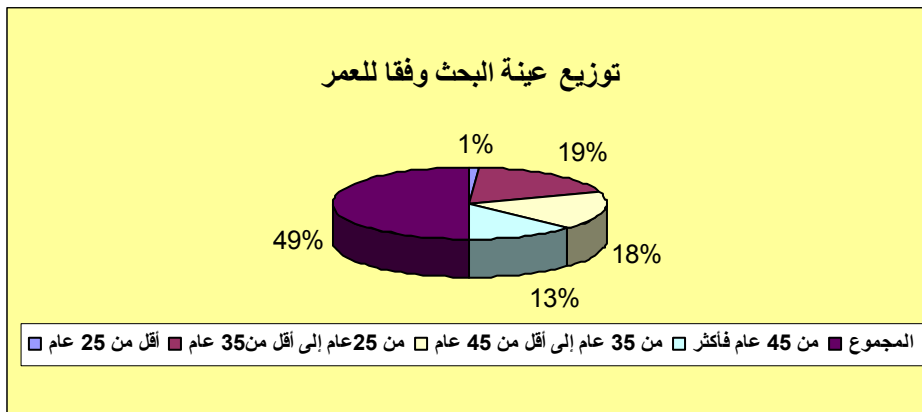
(Scheffe) .3

.4

:

(100)

(1)



%2

(1)

%38

25

%35

35

25

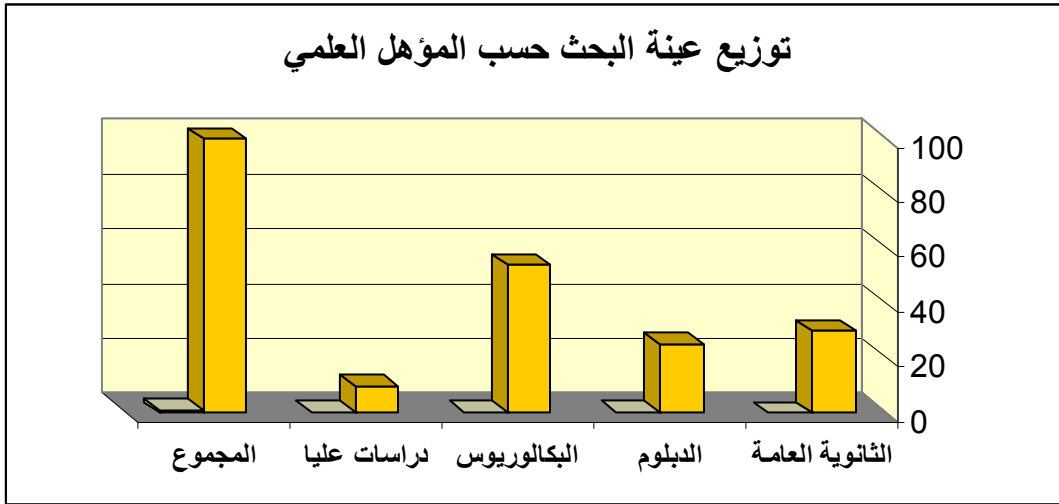
%25

45

35

45

(2)



%20

(2)

%45

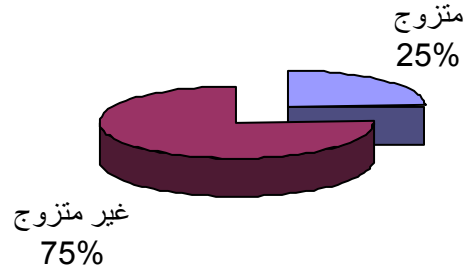
%25

%10

%10

(3)

توزيع عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية



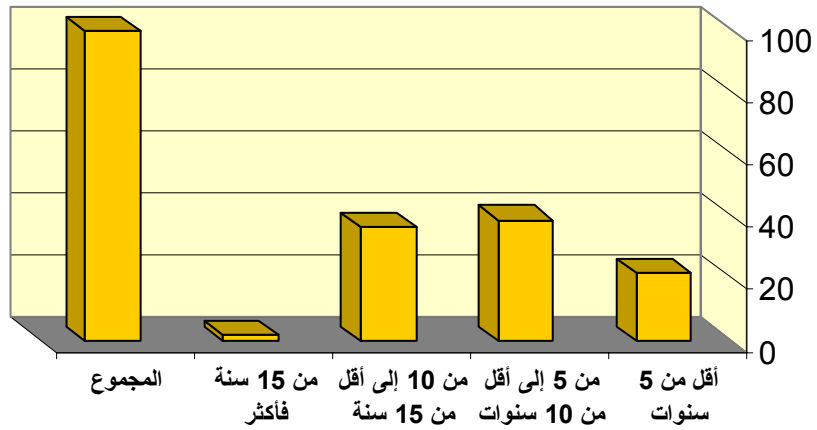
%75

(3)

%25

(4)

توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة في العمل



%2

(4)

%22

15

:

(2)

(2)

	0,5	4,6	0	0	5	33	41			.1
			0	0	5	33	41	%		
	0,5	4,3	0	0	6	41	33			.2
			0	0	6	41	33	%		
	0,5	4,2	0	2	8	42	28			.3
			0	2	8	42	28	%		
	0,6	4,2	1	3	11	24	41			.4
			1	3	11	24	41	%		
	0,8	4,2	0	0	14	33	33			.5
			0	0	14	33	33	%		
	1,3	4,1	0	0	18	31	31			.6
			0	0	18	31	31	%		
	0,6	4,1	0	3	10	44	23			.7
			0	3	10	44	32	%		
	0,6	4,1	0	1	12	41	26			.8
			0	1	12	41	26	%		
	0,6	4,2	0	9	10	29	32			.9
			0	9	10	29	32	%		
	0,8	4,1	0	5	16	31	27			.10
			0	5	16	31	27	%		
	1,0	3,7	0	19	11	29	20			.11
			0	19	11	29	20	%		
	0,0	3,8	0	18	11	25	25			.12
			0	18	11	25	25	%		
	1,0	3,8	0	9	11	30	26			.13
			0	9	11	30	27	%		
	1,1	3,6	0	19	9	22	26			.14

			0	19	9	22	26	%		
	0,7	4,13	0	15	9	33	30			.15
			0	6	10	33	30	%		

(1)

(4,14)

:

(2)

	0,8	3,0	2	3	12	34	25			.1
			2	3	12	34	25	%		
	1,0	3,0	1	6	11	26	31			.2
			1	6	11	26	31	%		
	1,1	2,6	1	22	17	17	18			.3
			1	22	17	17	18	%		
	1,3	2,5	11	13	12	17	22			.4
			11	13	12	17	22	%		
	1,4	1,3	12	12	12	36	10			.5
			12	12	12	36	10	%		
	1,4	2,3	14	23	6	12	21			.6
			14	23	6	12	21	%		
	1,1	2,2	12	11	28	20	9			.7
			12	11	28	20	8	%		
	1,3	2,11	21	11	14	20	9			.8
			21	11	14	20	9	%		
	1,6	2,0	7	40	6	18	13			.9
			7	40	6	18	13	%		
	1,3	1,7	19	37	10	9	6			.10

			19	37	10	9	6	%		
	1,4	1,6	35	17	6	13	4			.11
			35	17	6	13	4	%		

(2)

(3,0)

(3,9)

:

.(0,1)

: HO

)

0.05, $\geq a$)

(

)

(

.(

:

.1

(0.05, $\geq a$)

(0.107)

(Sig)

(2.397)

(F)

(HO1)

.2

(0.05, $\geq a$)

(Sig)

(0.067)

(F)

(0.789)

(HO1)

.3

(0.016) (0.05, $\geq a$) (Sig) (4.606) (F)
(HO1)

.4

(F) (0.008) (0.05, $\geq a$) (Sig) (7.858)
(HO1)

)
() (

Sig	F	درجات الحرية	مجموع المربعات	المتغير
0.107	2.487	2	2.747	الانتاجية
		32	18.582	بين المجموعات
		34	21.338	ضمن المجموعات
				المجموع
0,797	0.067	1	.041	القيادة
		33	20.186	بين المجموعات
		34	20.227	ضمن المجموعات
				المجموع
0.008	7.858	1	3.890	التخطيط
		33	16.337	بين المجموعات
				ضمن المجموعات

			34	20.227	المجموع
0.034	4.865		1	2.599	إدارة العمليات بين المجموعات
			33	17.628	ضمن المجموعات
			34	20.227	المجموع

()

Subset for alpha = .05		N	المتغير	Scheffe (a,b)
1	2	1		
7.98	3.876	89	الإنتاجية	
6.94	8.654	76	القيادة	
6.32	3.654	90	التخطيط	
5.76	2.451	54	إدارة العمليات	

_____:

HO

. (0.05, ≥a)

:

.1

(F) (0.05, ≥a)

(0.028)

(Sig) (4.876)

(HO1)

.2

(Sig) (23.233)

(F) (0.05, ≥a)

(HO1)

(0.000)

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	F	Sig
بين المجموعات	1.342	1	4.876	0.028
ضمن المجموعات	54.495	198		
المجموع	55.837	199		
بين المجموعات	25.606	7	23.233	0.000
ضمن المجموعات	30.231	192		
المجموع	55.837	199		
بين المجموعات	0.735	3	0.871	0.457
ضمن المجموعات	55.102	196		
المجموع	55.837	199		
بين المجموعات	3.552	4	3.312	0.012
ضمن المجموعات	52.285	195		
المجموع	55.837	199		

: HO

)
(. (0.05, $\geq a$)

(

	:				.1
(0.05, $\geq a$)	(Sig)	(4.207)	(F)	(0.042)	
				(HO1)	
..					.2
(0.05, $\geq a$)	(Sig)	(12.109)	(F)	(0.000)	
				(HO1)	
.					.3
(0.05, $\geq a$)	(Sig)	(1.361)	(F)	(0.256)	
				(HO1)	
.					
)					
.	()	(

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	F	Sig
---------	----------------	--------------	---	-----

0.042	4.207	1	1.339	بين المجموعات	ثقافة المجتمع الأردني
		198	63.028	ضمن المجموعات	
		199	64.367	المجموع	
0.000	12.109	7	19.713	بين المجموعات	التعليم السياحي
		192	44.654	ضمن المجموعات	
		199	64.367	المجموع	
0.256	1.361	3	1.314	بين المجموعات	العمر
		196	63.054	ضمن المجموعات	
		199	64.367	المجموع	
0.037	2.606	4	3.266	بين المجموعات	الموقع الجغرافي
		195	61.101	ضمن المجموعات	
		199	64.367	المجموع	

()

Subset for alpha = .05	N	المتغير	Scheffe (a,b)
1	2	1	
6.76	9.4	76	ثقافة المجتمع الأردني
4.45	3.2	79	التعليم السياحي
5.89	7.5	65	العمر
3.43	2.4	53	الموقع الجغرافي

_____:

)

: (

()

(1 1-)

:

(0.832)

.1

(P=0.000)

(HO2)

()

(0.808)

.2

(P=0.000)

(HO3)

()

)

: (

()

التطوير الإيجابي للمنشآت الفندقية		المتغيرات
.857(***)	Pearson Correlation	الثقافة الذكورية للمؤسسة
0.000	Sig. (2-tailed)	
138	N	
.834(***)	Pearson Correlation	تدني الأجور والحوافز
.000	Sig. (2-tailed)	
138	N	
.807(***)	Pearson Correlation	عدم وجود الرضا عن الوظيفة
.000	Sig. (2-tailed)	
138	N	

.1

.2

.3

.4

- 12 " (2008) " .1
- : " (2005) .1 .2
- : (2006) .3
- ,29 " (2002) , .4
- .2002 ,1
- Abdul haseeb, Kunwar(1998). Pharmaceutical Industry: Total Quality control management (Pakistan), **Economic Review**, Aug 1998, v, 2, n.8,p59(2). .1
- Bank, Johan(2000). **The essence of Total Quality Management** 2nd.ed, Pearson education limited, Edinburgh Gate, Harlow, England. .2
- Besterfield,DaleH.;Besterfield-Michna,Carol;Besterfield,Glent H.,Besterfield-Sacre,Mary (2005). **Total Quality Management** 3rd.ed, Pearson education (Singapore) pte.Ltd., Indian Branch. .3
- Coyle-Shapiro, J.& Morrow, p.(2003). The role of individual .4