

تأثير ضغط العمل في الأداء والانتماء الوظيفي للعاملين بقطاع الضيافة

نيفين شريف عبد الحليم¹

المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)

المخلص

يهدف البحث بصفة رئيسية إلى دراسة تأثير ضغط العمل في كل من الأداء والانتماء الوظيفي للعاملين في فنادق الأربعة والخمسة نجوم بمدينة الإسكندرية. حيث تم اختيار عينة عشوائية قوامها 354 عاملا. واستخدم لجمع البيانات استمارة استقصاء بالمقابلة الشخصية. تم تفرغ البيانات وتحليلها إحصائيا. حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين ضغط العمل وكل من المناخ التنظيمي وفرص الترقى. كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في درجة استجابات العاملين لضغط العمل وكل من الأداء والانتماء الوظيفي تبعا لمتغير العمر، الحالة الاجتماعية وعدد سنوات العمل.

معلومات المقالة

الكلمات المفتاحية

العاملون؛ ضغط العمل؛ الأداء الوظيفي؛ الانتماء الوظيفي.

(JAAUTH)

المجلد 18، العدد 1

(2020)

ص 196-207.

المقدمة

يعد ضغط العمل من الموضوعات المهمة التي تحظى باهتمام كبير وذلك لتأثيرها العميق في أداء المنشأة إما سلبا أو إيجابا ولما له من ارتباط وثيق بأداء العاملين فيها واستعدادهم لبذل الجهد والعمل من أجلها وشعورهم بالانتماء لها. ولاشك أن الإدارة الحكيمة تترك أهمية الأثر السلبي لضغط العمل وضرورة التركيز على الإيجابيات عند أداء العاملين لأنهم هم القوة المحركة للعمل فضغط العمل يولد شعورا بالتوتر والقلق مما ينعكس على أداء العمل (Wallace and Zilagg, 2008). ويعرف مفهوم ضغط العمل بأنه القدرة على التكيف مع متطلبات معينة تفرض على الفرد من قبل المنشأة، حيث تختلف درجة التكيف فيها تبعا للاختلافات الفردية بين الأفراد بعضهم البعض (توفيق، 2002). وكذلك استجابة العاملين لمتطلبات أعمال تفوق قدرتهم تحدث عبئا نفسيا وتصيبهم بالتوتر (عبد المجيد، 2005) الذي يؤدي إلى خلل في ضربات القلب وزيادة التنفس فيشعر الفرد بالإرهاق ويحاول أن يقاوم سبب الضغط والتغلب عليه حتى تزول تلك الأعراض (العشري، 2003).

ويأتي مصدر الضغط من الفرد نفسه نتيجة لاختلافات في شخصية الأفراد إذ يختلف الشعور بضغط العمل من فرد لآخر تبعا للقدرة على تحمل المسؤوليات، تحمل متطلبات العمل والتكيف مع الضغوط (Greenberg and Baran, 2005) بالإضافة إلى تعرض بعض الأفراد لبعض الأمور الشخصية والأسرية التي تمثل ضغطا يؤدي إلى توتر نفسي ينتقل للعمل (David, 2006). وقد يرجع مصدر الضغوط إلى طبيعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد كضرورة اتخاذ القرارات السريعة، الرقابة المستمرة على الأجهزة والمعدات، ضيق الوقت لإنجاز عمل ما خاصة في أحداث ذات فترة زمنية محددة كالمؤتمرات والحفلات (عبد الفتاح، 2004) كما قد يحدث تعارض بين متطلبات العمل والمتطلبات الأسرية خاصة للعاملات وهذا يؤدي إلى تنامي الضغوط على العاملين، وقد يأتي الضغط من المنشأة نفسها كعدم وضوح الدور ونقص المعلومات المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية، الصراع بين الأدوار حيث يتم تكليف العامل بالعديد من الأعمال المتعارضة مما يضعه تحت ضغط، زيادة مسؤوليات وأعباء العمل عن الحد المسموح به (John and Keith, 2010) كذلك نمط السياسات الإشرافية التي تتبعها المنشأة من مركزية القرارات؛ قصور قنوات اتصال بين العاملين والإدارة والافتقار إلى التقدم الوظيفي (ناصر، 2007)، كذلك قد يسبب نمط المدراء زيادة الضغوط لدى العاملين، فالمدير المتسلط يخلق جوا من القلق والتوتر يؤدي لتوليد ضغط (عبد القادر، 2008). وتعد المرتبات والحوافز أهم مصدر لضغط العمل حيث المساواة في توزيع الحوافز ومناسبة المرتبات

¹ dr.nevensherif@yahoo.com

مع طبيعة العمل يقلل من ضغط العمل ويسهم في تحسين أداء الأعمال. (Bishop and Gorchels, 2005) ويترتب على الضغوط عدد من التأثيرات إما سلبية أو إيجابية، فليست كل الضغوط سلبية، فقد تكون في بعض الأحيان إيجابية ومحفزة على الإنجاز والأداء من خلال خلق مناخ من التحدي والسعي إلى النجاح وبالتالي عدم الشعور بالملل وزيادة الرغبة في العمل وحل المشكلات هذا النوع من الضغوط يؤدي إلى الأداء المميز (Beck and Henderson, 2015). أما الضغوط السلبية فتخفف الروح المعنوية للعاملين، تقلل التركيز وتؤدي إلى الشعور بالإحباط، مخالفة النظم، انتهاك القوانين وانخفاض الأداء (Yilmaz and Zturk, 2013). ويعرف الأداء بأنة النشاط الذي يستطيع الفرد من خلاله إنجاز الأعمال أو تحقيق أهداف المنشأة، ويقاس بحجم الجهد الذي يبذله الفرد في العمل أثناء فترة زمنية معينة. وتوجد علاقة وثيقة بين الأداء وضغط العمل حيث تشكل الضغوط عائقاً للأداء الجيد. وينعكس ذلك على المنشأة فيخفض الإنتاج، تكثر الحوادث ويرتفع مستوى الشكاوى، يقل الرضا الوظيفي، مع كثرة التغيب عن العمل وانخفاض الانتماء الوظيفي (Wafemi, 2012). ويعتبر الانتماء الوظيفي من الأمور المهمة التي ترغب المنشأة في تمتيتها لدى العاملين نظراً لارتباطها الوثيق بمستوى الأداء ورغبة العاملين في الاستمرار في المنشأة. فكلما زاد الانتماء الوظيفي قل معدل دوران العمل وانخفضت معدلات الغياب. ويعرف الانتماء الوظيفي بأنة مدى ارتباط الفرد بمؤسسته واستعداده لبذل الجهد لصالحها ورغبته في الاستمرار بالعمل بها (Jan and Kimen, 2016). ويتميز الانتماء الوظيفي بخصائص عدة؛ فهو يعد غير مادي ويستدل عليه من سلوكيات العاملين، متغير وغير ثابت تبعاً للظروف المحيطة؛ ويحتاج وقتاً طويلاً لتحقيقه، يتأثر بالسمات الشخصية للأفراد، وعادة لا يتأثر الانتماء بعوامل سطحية لأنه يمثل محصلة عوامل شخصية، وثقافية، وإدارية (Klang, 2012). وللانتماء الوظيفي أهمية كبرى، فهو عامل مهم في ربط الفرد بالمنشأة خاصة وقت الأزمات، له دور فعال في تحقيق الرضا الوظيفي، مؤشر مهم للتنبؤ بفاعلية أداء المنشأة ويعد ضماناً لنجاحها واستمرارها (Wortm and Suttis, 2011).

وتتبلور مشكلة الدراسة في إلقاء الضوء على مدى تأثير ضغط العمل في كل من الأداء والانتماء الوظيفي للعاملين في فنادق الأربع و الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية .

اهداف البحث

- يهدف البحث بصفة رئيسية إلى دراسة ضغط العمل وأثره في كل من الأداء والانتماء الوظيفي من خلال عدة أهداف فرعية:
- 1- دراسة البيانات العامة والشخصية للمبحوثين؛
 - 2- التعرف على عناصر ضغوط العمل (تعارض الأدوار، عدم وضوح الدور الأعباء الوظيفية، المناخ التنظيمي، فرص الترقى، المرتبات والحوافز)؛
 - 3- التعرف على آراء المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي.
 - 4- التعرف على آراء المبحوثين تجاه الانتماء الوظيفي.
 - 5- دراسة العلاقات الارتباطية بين عناصر ضغط العمل وكل من الأداء والانتماء الوظيفي.
 - 6- دراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وكل من الأداء والانتماء الوظيفي تبعاً لمتغير (العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات العمل).

الأسلوب البحثي

منهج الدراسة: اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي

مجتمع وعينة البحث: يمثل مجتمع البحث جميع العاملين بفنادق الخمسة والأربعة نجوم بمدينة الإسكندرية، وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين وتوزيع 386 استمارة استبيان بأسلوب المقابلة الشخصية، تم استبعاد 32 استمارة غير صالحة للتحليل الإحصائي ليلبغ عدد الاستمارات الصالحة 354 استمارة بنسبة استجابة 91.7% ليصبح بذلك قوام عينة البحث 354 عاملاً.

فروض البحث

- 1-توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تعارض الأدوار وكل من الأداء والانتماء الوظيفي.
 - 2- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين عدم وضوح الدور وكل من الأداء والانتماء الوظيفي.
 - 3-توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأعباء الوظيفية وكل من الأداء والانتماء الوظيفي.
 - 4-توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المناخ التنظيمي وكل من الأداء والانتماء الوظيفي.
 - 5-توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين فرص الترقى وكل من الأداء والانتماء الوظيفي .
 - 6-توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المراتب والحوافز وكل من الأداء والانتماء الوظيفي.
 - 7-توجد فروق دالة إحصائياً بين ضغط العمل وكل من الأداء والانتماء الوظيفي تبعاً لمتغير العمر.
 - 8-توجد فروق دالة إحصائياً بين ضغط العمل وكل من الأداء والانتماء الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.
 - 9-توجد فروق دالة إحصائياً بين ضغط العمل وكل من الأداء والانتماء الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
 - 10-توجد فروق دالة إحصائياً بين ضغط العمل وكل من الأداء والانتماء الوظيفي تبعاً لمتغير عدد سنوات العمل.
- أسلوب جمع البيانات: تضمنت الاستمارة أربعة محاور رئيسية موضحة في الجداول اللاحقة:
- صدق المقياس: تم استخدام معامل ألفا كرونباخ ووجد أنه 0.92 وهي درجة مقبولة من الثبات .
- أسلوب معالجة البيانات: تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام النسب المئوية والمتوسط والانحراف المعياري ومعامل بيرسون واختبار t واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA باستخدام برنامج SPSS.

النتائج والمناقشة

يوضح جدول (1) توزيع العاملين تبعاً للبيانات الشخصية والعامة، حيث وجد أن غالبية أفراد العينة من الذكور (66.38%) وما يقرب من نصف العاملين (48.87%) تتراوح أعمارهم من 35 لأقل من 45 عاماً، 78.53% من العاملين متزوجون، 70.06% يحملون مؤهلاً جامعيًا و48.31% يعملون لمدة 10 أعوام لأقل من 15 عاماً.

جدول (1) توزيع العاملين تبعاً للخصائص الشخصية والعامة

الخصائص	العدد	%
الجنس		
ذكر	235	66.38
أنثى	119	33.62
العمر		
أقل من 35 عاماً	96	27.12
35 > 45 عاماً	173	48.87
45 عاماً فأكثر	85	24.01
الحالة الاجتماعية		
أعزب	76	21.47
متزوج	278	78.53
المستوى التعليمي		
متوسط	101	28.53
جامعي	248	70.06
أعلى من الجامعي	5	1.41
عدد سنوات العمل		
أقل من 10 سنوات	87	24.58
10 > 15 سنة	171	48.31
15 سنة فأكثر	96	27.11

يوضح جدول (2) توزيع العاملين تبعاً لتعارض الأدوار حيث بلغ الوزن النسبي لعبارة "التحيز يؤثر في احتياجات العمل" (68.91%) عند مستوى معنوية 0.0001 مما يشير إلى أن ضغط التميز والواسطة يؤثر في تعارض الأدوار. وبلغ الوزن النسبي لعبارة "يوجد تناقض في قرارات الإدارة" (66.82%) عند مستوى معنوية 0.002 مما يدل على أن التناقض في

القرارات يؤثر في تعارض الأدوار. كما وجد "عدم تضارب وتعارض الأعمال المكلف بها العاملون مع أعمال الآخرين حيث بلغ الوزن النسبي لهذه العبارة (65.35%) عند مستوى معنوية 0.341 وبلغ الوزن النسبي لعبارة "لدى مشاكل متعلقة بالعمل مع الزملاء" (61.71%) عند مستوى معنوية 0.412 مما يدل على عدم وجود مشاكل بين الزملاء. بوجه عام بلغ المتوسط الحسابي لكل العبارات 3.76 بوزن نسبي (55.42%) وبلغت قيمة T المحسوبة 4.605 عند مستوى معنوية 0.001 أي أن مستوى تعارض الأدوار ضعيف نسبياً بين أفراد العينة. فقد يحدث صراع بين احتياجات العامل ومطالب العمل بالمنشأة، أو تعارض معتقدات العامل مع أهداف المنشأة أو متطلبات زملاء العمل مع تعليمات المنشأة ذلك يؤدي إلى زيادة الضغط الواقع على العامل (Chnu, 2005).

جدول (2) توزيع العاملين تبعاً لتعارض الأدوار

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
يوجد تناقض في قرارات الإدارة	3.18	0.985	66.82	4.072	*0.002
التحيز يؤثر في احتياجات العمل	3.47	1.160	68.91	4.971	*0.0001
تضارب الأعمال المكلف بها	3.12	1.124	65.35	1.216	0.341
الأعمال التي أقوم بها تتعارض مع أعمال الآخرين	3.10	1.221	63.54	1.315	*0.007
لدى مشاكل متعلقة بالعمل مع زملائي	2.56	1.131	61.71	4.521	0.412
أتلقى تعليمات العمل من أكثر من مدير	2.87	1.241	55.69	2.321	*0.002
كل العبارات	3.76	0.641	55.42	4.605	0.001

• عند مستوى معنوية 05.

يوضح جدول (3) توزيع العاملين تبعاً لعدم وضوح الأدوار حيث بلغ الوزن النسبي لعبارة "التعليمات مبهمه" (67.51%) مما يدل على أنه لا توجد تعليمات واضحة لإنجاز الأعمال وأنه لا بد للإدارة العليا من تحديد التعليمات والأوامر الإدارية حتى يتمكن العاملون من تفهم أدوارهم وتوضيح ما ينبغي لهم القيام به (Forouden, 2018). وقد وجد أنه لا يوجد توصيف وظيفي واضح ومحدد للعاملين حيث بلغ الوزن النسبي (67.62%) عند مستوى معنوية 0.001 و ينبغي أن يكون هناك مهام محددة لكل من العاملين داخل الهيكل التنظيمي وذلك لتحديد الاحتياجات من العاملين ولكي يتضح دور كل فرد في الهيكل الإداري ويتسنى إسناد مهام واضحة (Chen and Chang, 2014). بلغ الوزن النسبي (58.19%) لعبارة "لا توجد أبعاد محددة للسلطة الإشرافية" بمتوسط حسابي 2.86 عند مستوى معنوية 0.271 مما يعني عدم وجود أبعاد للسلطة الإشرافية، حيث إن تحديد الصلاحيات الخاصة بالمدرء من أهم العوامل التي تؤخذ في الاعتبار عند وضع الخطط الإشرافية حتى يتسنى تحديد السلطات والمسئوليات وبالتالي تنفيذ السياسات وتوجيه العامل وتحقيق الأهداف وبذلك يقل الضغط وتزداد كفاءة الأداء (Schultz and Hatch, 2003). وبوجه عام بلغ المتوسط الحسابي لكل العبارات 3.09 بوزن نسبي (56.21%) عند مستوى معنوية 0.001 مما يدل على أن عدم وضوح الأدوار ضعيف نسبياً بين أفراد العينة. وقد وجد أن نقص المعلومات الخاصة بمسؤوليات دور العامل وأسس العمل بالمنشأة لا تمكن العامل من معرفة حدود وظيفته ومستوى الأداء المتوقع منه. وبعد ذلك مصدر ضغط وشعوراً بعدم الرضا الوظيفي والإحساس بعدم أهمية ما يبذل من جهد (Suhart and Kandam, 2011).

جدول (3) توزيع العاملين تبعاً لعدم وضوح الأدوار

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
المسؤوليات الوظيفية غير محددة	3.72	1.124	67.40	1.764	*0.001
التعليمات الإدارية مبهمة	3.81	1.481	67.51	5.871	*0.002
أقوم بأعمال خارج نطاق وظيفتي	2.97	1.051	60.43	4.782	0.341
عدم وضوح التوصيف الوظيفي للعمل المكلف به	3.51	1.219	67.62	6.461	*0.001
آليات العمل غير معلنة	3.06	1.178	66.15	4.915	0.003
لا توجد أبعاد محددة للسلطة الإشرافية	2.86	1.072	58.19	7.745	0.271
لا يوجد مهام محددة لعملي	3.23	1.321	67.23	6.821	0.451
جميع العبارات	3.09	1.148	56.21	8.195	0.001

• عند مستوى معنوية 0.05

ويوضح جدول (4) توزيع العاملين تبعاً للأعباء الوظيفية، حيث بلغ الوزن النسبي لعبارة " أوقات العمل لا تسمح بأداء كل الأعمال المكلف بها" (77.31%) عند مستوى معنوية 0.002 مما يدل على حجم العمل الكبير الملقى على عاتقهم وبلغ الوزن النسبي (76.25%) لعبارة "لدى مسؤوليات وأعمال متعددة" عند مستوى معنوية 0.003 وأن كثرة المسؤوليات والأعمال تشكل ضغطاً على العامل وتجعله غير قادر على أداء الأعمال بجودة عالية مما يؤثر في الروح المعنوي للعاملين وتصيبه بالإحباط (Lai, 2015). وبلغ الوزن النسبي لعبارة "اضطر لاستغلال أوقات الراحة أثناء العمل لأداء بعض الأعمال" (71.12%) عند مستوى معنوية 0.001 والمهم أن يحصل العامل على قسط من الراحة حتى يتسنى له القيام بعمله على خير وجه. وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.02 بوزن نسبي (66.64%) وبمستوى معنوية 0.001 مما يدل على أن عبء العمل مرتفع نسبياً بين أفراد العينة. وقد وجد أن وجود عبء عمل كبير على كاهل العاملين يؤثر فيهم عند أداء الأعمال ويشعرهم بعجزهم عن أداء العمل بالشكل المطلوب مما يترتب عليه آثار نفسية وتدني مستويات الانتماء الوظيفي.

جدول (4) توزيع العاملين تبعاً للأعباء الوظيفية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
أوقات العمل لا تسمح بأداء كل الأعمال المكلف بها	3.92	1.071	77.31	6.413	*0.002
كمية العمل الملقى على عاتقي تحتاج لأوقات إضافية	3.62	1.264	75.91	4.851	*0.001
لدى مسؤوليات وأعمال متعددة	3.81	1.229	76.25	3.451	*0.003
بعض الأعمال أجد أنها تفوق قدراتي	2.91	1.108	66.34	2.349	0.312
من الصعب الحصول على أجازات	3.01	1.263	67.91	4.065	*0.004
اضطر لاستعمال أوقات الراحة أثناء العمل لأداء بعض الأعمال	3.54	1.173	71.12	2.843	*0.001
يصيبني الملل من تكرار الأعمال	3.26	1.407	69.56	1.617	*0.002
كل العبارات	3.02	0.785	66.64	0.349	0.001

• عند مستوى معنوية 0.05

تشير نتائج جدول (5) توزيع العاملين تبعاً للمناخ التنظيمي للعمل، حيث بلغ الوزن النسبي (60.59%) و(59.61%) على الترتيب لعبارتي " قصور في العنصر البشري المطلوب لإنجاز العمل"، "ضعف قنوات الاتصال بين العاملين والإدارة". ويعد نقص العنصر البشري المكلف بأداء الأعمال من الأمور المهمة التي تشكل عبئاً على العاملين لأنه يضطره إلى القيام بأعمال إضافية، وبعض المنشآت تستغني عن عدد كبير من العمالة بغرض خفض النفقات وذلك يشكل ضغطاً على العاملين الموجودين بالعمل يؤثر على أداءهم. كما أن عدم توافر قنوات اتصال بين الإدارة والعاملين يؤثر في الأداء الوظيفي للعاملين ويخلق مناخاً يفتقر إلى الإيجابية وعدم التعاون إذ لا بد من وجود تواصل بين العاملين والإدارة لكي تتوافر آلية تقاهم بينهم تؤدي إلى حسن سير العمل (Sani et al., 2013). ويوجه عام بلغ المتوسط الحسابي 3.02 لجميع العبارات بوزن نسبي (60.31%) عند مستوى معنوية 0.001 مما يعني أن المناخ التنظيمي للعمل متوسط نسبياً.

جدول (5) توزيع العاملين تبعاً للمناخ التنظيمي للعمل

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
ضعف قنوات الاتصال بين العاملين والإدارة	3.60	1.262	59.61	2.341	*0.002
توجد مركزية في القرارات تؤثر في أداء العمل	2.81	1.229	45.31	4.061	*0.003
يوجد قصور في التواصل مع الأقسام المختلفة	3.59	1.071	58.24	1.015	*0.001
نقص الإمكانيات المادية المتاحة لأداء العمل	2.84	1.118	47.42	1.213	0.142
قصور في العنصر البشري المطلوب لإنجاز العمل	3.71	1.175	60.59	1.146	*0.003
التجهيزات المتاحة غير مناسبة للعمل	3.42	1.273	57.31	1.021	0.219
مكان عملي يحتاج لإضاءة كافية	3.31	1.174	56.59	1.094	0.341
تعتبر التهوية غير مناسبة للعمل المكلف به	3.98	1.307	60.12	1.132	*0.001
تتوافر وسائل التكنولوجيا الحديثة لأداء العمل	2.98	1.074	48.65	1.201	0.217
كل العبارات	3.02	0.968	60.31	1.018	*0.001

• عند مستوى معنوية 0.05

جدول (6) يوضح توزيع العاملين تبعاً لفرص الترقى وجد أن عبارة " فرص التقدم الوظيفي محدودة، العمل المكلف به لا يوجد له مسار وظيفي خاص " بلغ الوزن النسبي لهما (47.91%)، (48.31%)، ولترسيخ مفهوم الانتماء لابد وأن يشعر العامل بالأمان الوظيفي من خلال فرص التقدم الوظيفي، وجود مسار وظيفي واضح يؤدي إلى ما يسمى بالمنفعة الاقتصادية التي يحصل عليها العامل إذا ظل بالمنشأة حيث يقيس أهمية بقاءه في المنشأة بدرجة المنفعة التي يحصل عليها. وهذا يخلق نوعاً من الولاء والانتماء لتلك المنشأة تجعله يرغب في عدم ترك العمل. بالإضافة إلى أنها تعد إحدى الوسائل المهمة التي تفرض على العامل التمسك بالمنشأة وتتواصل بها المنشآت مع العاملين بها لضمان بقائهم. وبوجه عام بلغ المتوسط الحسابي 3.21 لجميع العبارات بوزن نسبي (49.63%) عند مستوى معنوية 0.001 ما يدل على أن فرص الترقى ضعيفة نسبياً. وهذا يتفق مع (Kim et al., 2009) حيث وجدوا أن الفرص للترقى والتقدم الوظيفي تعد ضعيفة مما يؤثر سلباً في الحالة النفسية والمعنوية للعاملين مما يشكل ضغطاً عليهم يؤثر في الإنتاجية والانتماء.

جدول (6) توزيع العاملين تبعاً لفرص الترقى

مستوى المعنوية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
0.321	1.714	52.83	1.131	3.91	السلم الوظيفي غير واضح
*0.001	1.920	47.91	1.041	3.70	فرص التقدم الوظيفي محدودة
*0.002	1.012	48.31	1.102	3.89	العمل المكلف به لا يوجد له مسار وظيفي محدد
0.271	1.231	45.12	1.094	3.52	لكي يتاح لي فرصة للترقى يحتاج الأمر أن انتقل لقسم آخر
0.001	1.091	49.63	1.801	3.21	كل العبارات

• عند مستوى معنوية 0.05

توضح النتائج بجدول (7) آراء أفراد العينة من العاملين نحو أداء العمل حيث تبين وجود أداء للعمل عال نسبياً بمتوسط حسابي لجميع العبارات 3.82 وبوزن نسبي (89.74%) عند مستوى معنوية 0.001 وقد وجد أن العاملين يحاولون بذل كل جهد لتحسين الأداء وتقديم أفضل ما لديهم لنجاح المنشأة.

جدول (7) توزيع العاملين تبعاً لأرائهم نحو أداء العمل

مستوى المعنوية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
0.001	4.231	91.82	0.852	3.96	أسعى للاستفادة من أوقات العمل
0.003	5.196	89.41	0.889	3.82	رحب بإضافة مهام بجانب مهامى الأصلية
0.002	3.129	91.95	0.876	3.97	لدى الرغبة في العمل أيام الأجازات
0.001	2.931	90.78	0.789	3.88	أتطلع للتقليل من معدلات الخطأ في العمل
0.001	4.567	88.97	0.821	3.77	أرغب في التعاون مع زملائي لإنجاز الأعمال
0.002	1.978	89.32	0.843	3.67	أسعى دائماً لتقديم افكار مبتكرة لأداء الأعمال بتميز
0.001	1.992	89.74	0.669	3.82	كل العبارات

• عند مستوى معنوية 0.05

جدول (8) يبين آراء أفراد العينة من العاملين نحو الانتماء الوظيفي. وجد أن هناك انتماء وظيفياً عال نسبياً بمتوسط حسابي لجميع العبارات 3.59 وبوزن نسبي عام (88.65%) عند مستوى معنوية 0.001 وزيادة الانتماء الوظيفي تجعل العاملين أكثر رغبة في العمل الجماعي ومواجهة مشاكل العمل مما يؤدي إلى الأداء الجيد وتخلق لديه استعداداً لبذل أقصى جهد لرفع شأن المنشأة وتحقيق أهدافها. فالانتماء الوظيفي المرتفع يحفز العامل إلى الاستمرار داخل المنشأة ويخفض نسب دوران العمل ويزيد الرغبة في العمل والإنتاجية.

جدول (8) توزيع العاملين تبعا لأرائهم نحو الانتماء الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
أسعى لبذل الجهد لنجاح	4.64	0.727	92.94	9.738	0.001
أتمنى مستقبل أفضل للفندق	4.51	0.491	92.81	5.432	0.001
لدى ارتباط كبير بالفندق	4.43	1.251	91.31	9.781	0.001
لا أرغب في ترك العمل بالفندق	4.32	1.028	90.41	7.584	0.002
مستعد أن أظل بالفندق حتى سن المعاش	4.57	0.978	91.56	8.219	0.001
أشعر بالرضا لعملي بالفندق	3.90	1.751	89.12	9.645	0.002
لدى شعور بالأمان الوظيفي داخل الفندق	3.87	1.205	89.07	10.871	0.003
أشعر بالزهو لعملي في هذا الفندق	3.61	0.948	86.21	3.621	0.004
لا أرغب في البحث عن فرص عمل في مكان آخر	3.72	0.857	87.94	7.952	0.001
أعتر بانتمائي للعمل بالفندق	3.91	1.081	89.71	6.878	0.002
أدافع عن الفندق أمام الآخرين	3.84	0.644	86.32	4.964	0.001
لدى تقاؤل تجاه مستقبلي الوظيفي بالفندق	3.71	0.693	85.87	6.491	0.002
كل العبارات	3.59	0.487	88.65	7.958	0.001

عند مستوى معنوية 0.05

يوضح جدول (9) العلاقات الارتباطية بين عناصر ضغط العمل وكل من الأداء والانتماء الوظيفي . وجدت علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من المناخ التنظيمي للعمل وفرص الترقى والأداء والانتماء الوظيفي عند مستوى معنوية 0.05 مما يحقق الفرض الرابع والخامس . كما لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين كل من تعارض الأدوار، عدم وضوح الدور والأعباء الوظيفية والأداء الوظيفي كمتغير تابع. ووجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تعارض الأدوار، عدم وضوح الدور والأعباء الوظيفية والانتماء الوظيفي وبذلك يتحقق الفرض الأول والثاني والثالث جزئيا.

جدول (9) العلاقات الارتباطية بين عناصر ضغط العمل وكل من الأداء والانتماء الوظيفي

عناصر ضغط العمل	الأداء الوظيفي		الانتماء الوظيفي	
	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
تعارض الأدوار	0.054	0.531	-0.251	*0.02
عدم وضوح الدور	0.029	0.762	-0.294	*0.01
الأعباء الوظيفية	0.047	0.621	-0.263	*0.006
المناخ التنظيمي	0.942	*0.010	0.329	*0.002
فرص الترقى	0.481	*0.030	0.151	*0.001

• عند مستوى معنوية 0.05

تم استخدام اختبار تحليل التباين لاختبار الفروق بين أجوبة أفراد العينة من العاملين نحو ضغط العمل وأثره في كل من الأداء والانتماء الوظيفي. وتشير نتائج جدول (10) إلى أن قيمة F بلغت، (1.594، 1.692، 1.569، 1.543) على الترتيب وهي دالة عند مستوى 0.05 مما يعنى وجود فروق دالة إحصائية بين أجوبة أفراد العينة من العاملين نحو ضغط العمل وأثره في الأداء والانتماء الوظيفي مما يحقق الفرض السابع. هذا يتفق مع (Markhan,2010) حيث وجد أن الأداء والانتماء الوظيفي يزدادون بزيادة العمر.

جدول (10) تحليل التباين الأحادي بين استجابات العاملين نحو ضغط العمل وأثره في الأداء والانتماء الوظيفي تبعا لمتغير العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى المعنوية
ضغط العمل	بين المجموعات	0.474	3	0.148	1.594	0.003
	داخل المجموعات	38.613	141	0.274		
	المجموع	39.087	144			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	1.154	3	0.387	1.692	0.002
	داخل المجموعات	32.541	141	0.243		
	المجموع	33.695	144			
الانتماء الوظيفي	بين المجموعات	0.435	3	0.086	1.569	0.006
	داخل المجموعات	34.642	141	3.123		
	المجموع	35.077	144			
كل المحاور	بين المجموعات	0.237	3	0.198	1.543	0.001
	داخل المجموعات	18.868	141	0.124		
	المجموع	19.005	144			

• عند مستوى معنوية 0.05

يبين جدول (11) أن قيمة ف بلغت (4.051، 9.125، 6.567، 5.234) على الترتيب وهي غير دالة عند مستوى 0.05، مما يبين عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أجوبة أفراد العينة من العاملين نحو ضغط العمل وأثره في الأداء والانتماء الوظيفي. وبذلك يتم رفض الفرض الثامن؛ وقد يعود ذلك إلى رغبة العاملين في الوصول إلى مستوى جيد من الأداء رغبة في تحقيق النجاح للمنشأة.

دول (11) توزيع العاملين نحو ضغط العمل وأثره على الأداء والانتماء الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى المعنوية
ضغط العمل	بين المجموعات	1.168	3	0.534	4.051	0.751
	داخل المجموعات	37.912	141	0.262		
	المجموع	39.080	144			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	1.047	3	0.145	9.125	0.692
	داخل المجموعات	33.612	141	0.293		
	المجموع	34.659	144			
الانتماء الوظيفي	بين المجموعات	0.814	3	0.198	6.567	0.491
	داخل المجموعات	38.242	141	0.194		
	المجموع	39.956	144			
كل المحاور	بين المجموعات	0.824	3	0.235	5.234	0.217
	داخل المجموعات	19.312	141	0.189		
	المجموع	20.136	144			

عند مستوى معنوية 0.05

تشير نتائج جدول (12) إلى أن قيمة ف (1.051، 1.607، 1.108، 1.579) على الترتيب وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية بين أجوبة أفراد العينة من العاملين نحو ضغط العمل وأثره في الأداء والانتماء الوظيفي يرجع لمتغير الحالة الاجتماعية مما يحقق الفرض التاسع. حيث وجد (Gallie,2005) ان المتزوجين أكثر عرضة لضغط العمل.

جدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي بين استجابات العاملين نحو ضغط العمل وأثره في الأداء والانتماء الوظيفي تبعا

لمتغير الحالة الاجتماعية

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى المعنوية
ضغط العمل	بين المجموعات	1.612	3	0.5471	1.051	0.001
	داخل المجموعات	34.463	141	0.262		
	المجموع	36.075	144			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	0.453	3	0.147	1.607	0.002
	داخل المجموعات	32.246	141	0.238		
	المجموع	32.709	144			
الانتماء الوظيفي	بين المجموعات	0.589	3	0.269	1.108	0.001
	داخل المجموعات	33.211	141	0.987		
	المجموع	33.800	144			
كل المحاور	بين المجموعات	0.589	3	0.178	1.579	0.001
	داخل المجموعات	18.511	141	0.149		
	المجموع	19.100	144			

عند مستوى معنوية 0.05

يبين جدول (13) أن قيمة ف بلغت (1.412 و 1.532، 1.123 و 1.986) على الترتيب وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية بين أجوبة العينة من العاملين نحو ضغط العمل وأثره في الأداء والانتماء الوظيفي يرجع لمتغير عدد سنوات العمل. وبناء على ذلك يتحقق الفرض العاشر؛ فزيادة عدد سنوات العمل تقلل الضغوط حيث تكون الخبرة أكبر بالإضافة إلى أن ذوي الخبرة الطويلة لديهم انتماء أكبر من العاملين ذوي الخبرة الأقل Kochar (et al.,2001).

جدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بين ضغط العمل وأثره في الأداء والانتماء الوظيفي تبعا لعدد سنوات العمل

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى المعنوية
ضغط العمل	بين المجموعات	1.265	3	0.472	1.421	0.001
	داخل المجموعات	37.810	141	0.269		
	المجموع	39.075	144			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	0.453	3	0.289	1.532	0.001
	داخل المجموعات	34.242	141	0.236		
	المجموع	34.695	144			
الانتماء الوظيفي	بين المجموعات	1.145	3	0.294	1.123	0.002
	داخل المجموعات	33.512	141	0.238		
	المجموع	34.657	144			
كل المحاور	بين المجموعات	0.284	3	0.198	1.986	0.001
	داخل المجموعات	16.812	141	0.924		
	المجموع	17.096	144			

التوصيات

- توزيع مسؤوليات العمل بطريقة عادلة وغير متحيزة؛
- ترسيخ مفهوم العمل بروح الفريق لتعزيز مبدأ الانتماء الوظيفي وإشباع الاحتياجات الاجتماعية التي من شأنها أن تقلل من مستويات الضغط؛
- تطبيق مبدأ الكفاءة عند وضع نظم الترقى لكي تكون الفرص متساوية للجميع. فيقل الضغط الذي يقع على العاملين جراء شعوره بالظلم او تدخل الوساطة؛
- إنشاء بيئة عمل محفزة على الإنتاج والأداء الجيد. يتوافر فيها كل التجهيزات والأثاث الملائم.
- ضرورة وعى الإدارة الكامل بضرورة التوافق بين مطالب العمل وقدرة العاملين وذلك باختيار العاملين المناسبين لأداء العمل لكي يدعم ثقة الفرد بنفسه فلا يشعر بالضغط النفسي الناشئ عن عدم قدرته على أداء العمل ويكون أقل عرضة لضغط العمل.

مراجع باللغة العربية:

- العشري ، زياد (2003) تحليل الأداء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية . عمان.لعلوم الإدارية . عمان .
- توفيق، حمد (2002) تقييم الأداء . دار الفكر العربي .
- عبد المجيد، محمد (2005). السلوك التنظيمي في المؤسسات.دار الميسرة للنشر عمان.
- عبد الفتاح، نجاح (2004).مصادر الضغوط المهنية. مكتبة فهد الوطنية ،الرياض.
- عبد القادر، منصور (2008). العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الهيئة الإدارية. رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم ،الرياض.
- ناصر، صالح (2007) الضغوط في العمل وأثرها في اتخاذ القرارات الإدارية .رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم ، الرياض.

مراجع باللغة الإنجليزية:

- Beck, J.Tand Henderson, C.M.(2015). Building, measuring and profiting from customer loyalty. Journal of Marketing Science,43(6).
- Bishop.T.R. andGorchels, L. A. (2005). Human resource management's role. Journal of Management .14(3),
- Chen,W.T.and chang,L.M.(2014). Factors affecting the hotel's service quality. Journal of Hospitality Marketing and Management, 23(7).
- Chnu, R. A. (2005). corporate reputation measurement and meaning. International Journal of Management, 7(2).
- David,F.O.(2006) , Managing stress . 4th ed. Hall press New York.
- Forouden, P.E. (2018). Influence of attitude on hotel industry performance. Journal of Management ,76(1).
- Gallie, D.O. (2005). Work pressure in Europe trends and determinants. Journal of Industrial Relations, 43(3).
- Greenberg, J.A. andBaron, R.A. (2005). Behavior in organization. 5th ed., Hall press, New York.
- Jan, J.A. andKimen, S.O. (2016). The impact of event advertising on attitudes, Journal of Hospitality and Tourism Management, 32 (6).

- John, N.K. and Keith, D.E. (2010). Human Behavior at work. 7th ed., Tom press, New York.
- Kim, S.A.; Chan, J.O. and Chyen, F.R. (2009). The relationship between organizational commitment and contextual performance. *International Hospitality Management*, 28(1).
- Klang, A.K, (2012). The relationship between personality and job performance. *Journal of Social Science*, 1(4).
- Kochar, R.A.; Bieman, L.O. and Hitten, M.A. (2001). Direct and moderating effects of human capital on strategy and performance in professional service firms. *Management Journal*,44(1).
- Markhan, L.O. (2010). Quality of work life as predictor of employees. *Journal of Social Sciences*, 7(2).
- Sani, R. A., Yilmaz, S. R and Ztark, Y. O. (2013). The art of corporate reputation management in accommodation businesses. *Journal of Travel and Research*,13 (7).
- Schultz, M. A. and Hatch, P. R. (2003). Bringing the corporation corporate branding. *European Journal of Branding* .37(7).
- Suhart. D.A. and Kanadam, J.R. (2011). The rote influence of a hotel firm's quality of service and its effect on customer loyalty. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 12(1).
- Wafemi, M.D. (2012). An investigation into styles practices and performance of human resource managers. *Journal of Business and Management*, 4(11).
- Wallace, R.N. and Zilagg, M. A. (2008). Organization performance .3th ed. Pearson press.
- Wortm,F. J. andsutts, A. T. (2011) Hotel and lodging management . 2th ed. Tomas press, New York.
- Yilmaz, S. O. and Zturk, Y. S. (2013). The art of corpotate reputation management in businesses. *Journal of travel and Tourism Research*, 13(2).



**Journal of Association of Arab Universities
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**

Vol. 18 No. 1, 2020, pp. 196-207.

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg>



**The impact of work pressure on the performance and career affiliation of workers in
the hospitality sector**

Neven Sherif Abd El Haleam

High Institute Tourism and Hotel (EGOTH) Alexandria

ARTICLE INFO

Keywords:

Employees; Work stress; Performance; Loyalty.

(JAAUTH)

**Vol. 18, No.1,
(2020),
pp.196 -207.**

Abstract

This research aimed to study the effect of work stress on performance and loyalty of employees. A random sample of 354 employees was used. Data were collected by using a questionnaire through personal interviews, the data were statistically processed. The results showed a significant correlation between work stress and both the organization environment and work progress. Also, the results showed a statically significant correlation at 0.05 between work stress and each of performance and loyalty according to age, marital status, and years of employee work.