



أثر السعادة الوظيفية والاستقرار الوظيفي على العاملين في شركات السياحة المصرية

بسام سمير الرميدي

هبة الله علي سيد محمد جعفر

قسم الدراسات السياحية - كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات

معلومات المقالة	المخلص
<p>الكلمات المفتاحية</p> <p>السعادة الوظيفية؛ الاستقرار الوظيفي؛ الإحباط الوظيفي، الإخلال الوظيفي؛ شركات السياحة المصرية.</p>	<p>زاد اهتمام مختلف الشركات مؤخراً بالنواحي النفسية في العمل، مثل شعور العاملين بالسعادة الوظيفية، والإحباط الوظيفي، بجانب اهتمام تلك الشركات بتوفير الإستقرار الوظيفي في بيئة العمل لضمان عدم حدوث إخلال وظيفي في العمل. حيث هدفت الدراسة إلي تقييم أثر السعادة الوظيفية والإستقرار الوظيفي والإحباط الوظيفي علي الإخلال الوظيفي في شركات السياحة، وتحديد إذا ما كان للسعادة الوظيفية دوراً وسيطاً في العلاقة بين الإستقرار الوظيفي والإخلال الوظيفي في تلك الشركات. كما هدفت الدراسة الى تحديد إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة لمتغيرات الدراسة المتمثلة في السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي وذلك طبقاً لمتغيرات الديموغرافية. لتحقيق أهداف الدراسة؛ تم توزيع ٥٩١ استمارة على عينة من العاملين في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة. تم تحليل ٤٦١ استمارة باستخدام برنامجي SPSS V. 26، AMOS V.21. وقد توصلت النتائج إلى أن السعادة الوظيفية تلعب دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين الإستقرار الوظيفي والإخلال الوظيفي. كما أبرزت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة للسعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي تعزي للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية. وقد أوصت الدراسة بأهمية تبني أنماط القيادة الداعمة المتمثلة في القيادة الخادمة والملهمة لتحقيق مستوى عالٍ من الاستقرار والسعادة الوظيفية لدى العاملين بشركات السياحة.</p>
<p>(JAAUTH) المجلد ٢٣، العدد ١، (ديسمبر ٢٠٢٢)، ص ١٠٥-١٥٠.</p>	

المقدمة

ازداد الاهتمام بالظواهر الإيجابية داخل الشركات والمرتبطة بعلم النفسي الإيجابي، مثل زيادة الاهتمام بالرفاهية النفسية، والرضا الوظيفي، والسلوكيات الإيجابية في العمل، والسعادة الوظيفية ... وغيرها من الظواهر التي تؤثر علي نجاح تلك الشركات أو فشلها (Al-Ali et al., 2019). وبناءً على ذلك؛ تلعب بيئة العمل دوراً هاماً في

شعور العاملين بالسعادة في العمل. كما أن وجود مناخ عمل إيجابي يرتكز على تقدير العاملين واحترامهم، وتشجيعهم لتحقيق ذاتهم، ودعمهم لتحقيق أهدافهم الخاصة، يساهم في تعزيز شعورهم بالسعادة الوظيفية (أحمد، ٢٠١٨). يقضي العاملون معظم أوقاتهم في العمل، ومن ثم فإن ظروف وبيئة العمل تؤثر بشكل كبير في حياة هؤلاء العاملون سواء بالإيجاب أو السلب، ومدى سعادتهم في العمل (حيدر وياسين، ٢٠٢١).

يعد مفهوم السعادة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في مجال العلوم الإدارية، وأصبح أكثر انتشاراً خلال السنوات القليلة الماضية في ظل اتجاه الكثير من الشركات لزيادة شعور العاملين بالسعادة في مكان العمل، لتعزيز الطاقة الإيجابية لديهم، ودفعهم للعمل بحماس، ومن ثم تحقيق تلك الشركات لأهدافها (العالمي، ٢٠١٧). وقد أشار إسماعيل (٢٠٢١) ومانع وبهراوة (٢٠٢١) إلى اتجاه مديري الشركات لتحقيق السعادة الوظيفية للعاملين، نابع من إعتقادهم بأن هؤلاء العاملين سيكون أداؤهم في العمل أكثر إبداعاً وتميزاً، وبالتالي فإنهم يسعون لتوفير كافة متطلبات تحقيق السعادة الوظيفية مثل خلق بيئة عمل إيجابية، وتقوية العلاقات بين العاملين، وسيادة السلوكيات الإيجابية في العمل. كما أن السعادة الوظيفية تساهم بشكل واضح في زيادة ولاء العاملين، وزيادة إنتاجيتهم، وزيادة الأرباح، وتحسين خدمة العملاء (أبو سنيمة، ٢٠٢٠).

كما أصبح تحقيق الإستقرار الوظيفي مطلباً رئيسياً داخل مختلف الشركات، حيث أن شعور العاملين بالإستقرار الوظيفي يدفعهم لتطوير قدراتهم في العمل (Sánchez-Sánchez & Puente, 2021)، وارتباطهم بالعمل وعدم رغبتهم في تركه، بجانب ولائهم لشركاتهم (حمدان، ٢٠٢٠). يرتبط الإستقرار الوظيفي بدرجة رضا الموظف عن عمله واستمتاعه في وظيفته، بجانب تمسكه بالاستمرار في العمل بالشركة (السرطان، ٢٠١٧). ويعد الإستقرار الوظيفي من متطلبات النجاح التنظيمي، حيث أن شعور العاملين بالإستقرار الوظيفي يدفعهم لبذل المزيد من الجهود في العمل، وبالتالي زيادة الإنتاجية والربحية (آل إبراهيم، ٢٠٢١). كذلك يرتبط الإستقرار الوظيفي بدرجة رضا العاملين عن العمل وحوافزه، حيث أن توافر مؤشرات الإستقرار الوظيفي يزيد من التزامهم وولائهم التنظيمي لشركاتهم، وهو ما يشجعهم ويدفعهم لبذل الجهود لتحسين الأداء، وتحقيق الأهداف بفاعلية، وبالتالي الحد من مظاهر الإخلال الوظيفي بالشركات (الرفوع، ٢٠١٣).

كذلك تتجه الشركات للتوسع والنمو في بيئة العمل السريعة التغيير وشديدة المنافسة، بجانب تزايد احتياجات وطموحات العاملين، ومن ثم سعت هذه الشركات لتلبية تلك الاحتياجات والطموحات، حيث أن تقصير تلك الشركات في تلبيةها سيؤدي إلى شعور العاملين بالإحباط الوظيفي (العشري، ٢٠٢٠). وتسعي مختلف الشركات إلى تخفيف مشاعر الإحباط الوظيفي لدى العاملين لما لها من تأثيرات سلبية كبيرة على قدراتهم وكفاءتهم وأدائهم (محمود، ٢٠٢١؛ Ganson et al., 2021). كما أن شعور العاملين بالإحباط الوظيفي له العديد من النتائج السلبية على أدائهم لمهامهم وإنتاجيتهم، بجانب قيامهم ببعض الممارسات والسلوكيات السلبية في العمل (مرزوق، ٢٠١٧؛ Umeoji & Ugwu-Oju, 2019).

في ضوء ما سبق؛ تسعى الكثير من الشركات اليوم لتوفير متطلبات تحقيق الإستقرار الوظيفي والسعادة الوظيفية للعاملين بها، نظراً لقضاء هؤلاء العاملين وقتاً طويلاً في العمل، وبالتالي تهدف هذه الشركات إلى جعل العاملين

أكثر إقبالاً ودافعية للعمل. كما تسعى الكثير من الشركات للبحث عن أسباب الإحباط والإخلال الوظيفي لدي العاملين، للحد منها ومن أثارها السلبية علي الشركة ككل بصفة عامة وعلى العاملين بها بصفة خاصة. كما أشار السرحان (٢٠١٧) إلي أن الإستقرار الوظيفي لم يلق اهتماماً كافياً ومباشراً في السلوك التنظيمي، علي الرغم من تأثيره بشكل إيجابي علي كثير من المخرجات التنظيمية مثل الأداء، والكفاءة، والإنتاجية. وقد أبرزت دراسة حيدر وباسين (٢٠٢١) أن السعادة الوظيفية تدفع العاملين لبذل المزيد من الجهود في العمل لتحقيق أهداف الشركة وأهدافهم الخاصة. وأضاف عذافة ومحمود (٢٠٢١) أن السعادة الوظيفية تعزز من احترام العاملين للقيم والسياسات التنظيمية في الشركات. كما أشار العون (٢٠١٩) إلي أن السعادة الوظيفية تعد من العناصر الداعمة لتعزيز دوافع العاملين نحو العمل، وتحفيزهم لإنجاز كافة ما يكلفون به من أعمال بكفاءة عالية، وبمعني آخر تساهم السعادة الوظيفية في الحد من الإخلال الوظيفي. فيما أشار آل إبراهيم (٢٠٢١) ويوسف (٢٠١٧) والزعير (٢٠١٧) إلي أن الإستقرار الوظيفي يساهم بشكل كبير في تشجيع العاملين علي تطوير أدائهم لتنفيذ كل ما يكلفون به من أعمال. وأضاف الجبيري (٢٠٢٠) أن الإستقرار الوظيفي يعبر عن رضا العاملين عن عملهم والذي يجعلهم أكثر التزاماً بتنفيذ أعمالهم بكفاءة عالية. كما ذكر حمدان (٢٠٢٠) بأن الإستقرار الوظيفي يعزز من الراحة النفسية للعاملين في العمل، ومن ثم شعورهم بالسعادة الوظيفية.

علاوة علي ذلك؛ أكد رشيد (٢٠١١) وعبد الهادي وآخرون (٢٠٢٠) علي أن عدم الإستقرار الوظيفي يعد مصدراً من مصادر الإحباط الوظيفي. وأوضح خوجة (٢٠٢٠) وأبو عمرة (٢٠١١) بأن الرضا الوظيفي كأحد مسببات السعادة الوظيفية يؤثر بشكل واضح علي الإخلال الوظيفي، حيث أن انخفاض الرضا الوظيفي يزيد من درجة الإخلال الوظيفي. وأشار التقفي (٢٠٠٨) بأن بيئة العمل غير المناسبة والمليئة بالمشكلات والصراعات وسياسات وقوانين العمل من العوامل المؤثرة علي حدوث الإخلال الوظيفي. وتأسيساً علي ما سبق؛ هناك بعض الدراسات التي أوضحت العلاقات بين الإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والسعادة الوظيفية، والإخلال الوظيفي، ولكن - وفقاً لحد علم الباحثان - لم توجد دراسات سابقة تناولت الدور الوسيط للسعادة الوظيفية في العلاقة بين كل من الإستقرار الوظيفي والإخلال الوظيفي في شركات السياحة المصرية. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة كونها الدراسة الأولى التي تناقش إذا ما كان للسعادة الوظيفية دوراً وسيطاً في العلاقة بين الاستقرار الوظيفي والإخلال الوظيفي في شركات السياحة المصرية. وبناءً علي ذلك تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة علي السؤال التالي:

- هل تلعب السعادة الوظيفية دوراً وسيطاً في العلاقة بين الإستقرار الوظيفي والإخلال الوظيفي في شركات السياحة؟

الإطار النظري

السعادة الوظيفية

هناك اختلاف واضح بين الكتاب والباحثين حول مفهوم السعادة الوظيفية، نظراً لكونه مفهوماً سلوكياً لا يظهر بشكل مادي، وإنما يرتبط بالحالة النفسية للعاملين (حيدر وباسين، ٢٠٢١). وبيري المعايطه والحموري (٢٠١٨)

أن السعادة الوظيفية تشير إلى شعور الموظف بارتباط عاطفي قوي نحو مكان عمله، بجانب ارتباطه واندماجه عاطفياً وفكرياً في وظيفته، ويرى بأنه مسئول عن تحقيق أهداف الشركة التي يعمل بها ونجاحها، وينبع هذا الشعور من خلال ما تطبقه الشركة من ممارسات وسياسات، وعلاقة الإدارة مع العاملين، فكما اهتمت الشركة بسعادة العاملين، كلما زاد حماس هؤلاء العاملين، وحرصهم علي أداء وظائفهم بشكل فعال، والتزامهم وولائهم. ولقد عرف العامري (٢٠١٧) السعادة الوظيفية بأنها شعور العاملين بالرضا والراحة في العمل، وقناعته الداخلية بأن ما يقوم به من أعمال أو يحققه من إنجاز في العمل يتناسب مع أهدافه الخاصة وطموحه الوظيفي. بينما أضافا حيدر وياسين (٢٠٢١) أن السعادة الوظيفية هي التوافق والانسجام الكامل بين الفرد ووظيفته وزملائه بشكل ينعكس علي تحقيق أهدافه وإشباع طموحه الوظيفي. وقد لخص حيدر وياسين (٢٠٢١) السعادة الوظيفية في شعور العاملين بالرضا والإيجابية والتقدير في العمل، وارتباطهم بوظائفهم، واندماجهم في العمل، وتقوية علاقاتهم بالغير، والحرص علي تحقيق الإنجازات.

عندما يشعر العاملون بالسعادة الوظيفية؛ فإنهم يمتلكون الكثير من الخصائص والإتجاهات الإيجابية في العمل، والتي تميزهم عن غيرهم ممن لا يشعرون بتلك السعادة. وتشمل أهم تلك الخصائص نشاط العاملين وحيويتهم، وتفكيرهم في حاضرهم دون الانشغال بالماضي أو القلق من المستقبل، بجانب التفاؤل والأمل في المستقبل، وسعيهم المستمر لبناء علاقات قوية مع زملائهم في العمل، وسيطرتهم وتجنبهم للمشاعر والإتجاهات السلبية في العمل. وتشمل كذلك إدارة الذات، والتعاطف مع زملائهم في العمل، والإقبال علي العمل برغبة، وإنجازهم لعملهم، وتقديرهم وفخرهم بعملهم، وعدم القيام بأعمال دون تخطيطها وتنظيمها بشكل مسبق، وأخيراً الاستقرار النفسي (أبو سنيمة، ٢٠٢٠؛ Mérida-Lopez et al., 2019). وأشار الفهداوي (٢٠١٩) بأن العاملين الذين يشعرون بالسعادة الإيجابية يتسمون بعدد من الخصائص مثل الرضا الوظيفي، والاستقلالية، ومقاومة ضغوط العمل، وسعيهم للتطور المهني والشخصي، وزيادة فاعليتهم وكفاءتهم الوظيفية، بجانب قدرتهم علي بناء علاقات مع الآخرين بسهولة.

وفيما يتعلق بالنتائج الإيجابية التي تحققها السعادة الوظيفية في الشركات؛ فقد ذكر حيدر وياسين (٢٠٢١) أن السعادة التنظيمية تساهم في زيادة جهود العاملين، وبالتالي زيادة الإنتاجية، وخلق ممارسات وسلوكيات إيجابية في بيئة العمل، وكذلك تحقيق رؤية ورسالة الشركات، وتعزيز الميزة التنافسية. وأضاف عذافة ومحمود (٢٠٢١) ومانع وبوهاوة (٢٠٢١) أن السعادة الوظيفية تساعد في انخفاض معدلات التأخر عن العمل والغياب، وزيادة الإلتزام التنظيمي، ودعم وتشجيع العمل الجماعي، بجانب دفع العاملين للإبداع والابتكار في العمل، وتحقيق النجاح الوظيفي، وشعور العاملين بالرفاهية الوظيفية، واحترام القيم والسياسات التنظيمية في الشركات.

كما تكمن أهمية تحقيق السعادة الوظيفية لدي العاملين فيما يلي (العون، ٢٠١٩؛ Bastos & Barsade, 2020; Alserhan et al., 2021; Buttet al., 2020):

- أ- تحسين خدمة العملاء وشعور العملاء بالسعادة لتعاملهم مع الشركة؛
- ب- تحقيق النجاح والتطور التنظيمي للشركة؛

- ج- تحسين السمعة التنظيمية للشركة؛
- د- تحسين جودة الخدمات؛
- هـ- انخفاض معدل دوران العمالة؛
- و- الاستخدام الأمثل لكافة موارد وإمكانيات الشركة، وتخفيض التكاليف؛
- ز- زيادة فاعلية الاتصالات الإدارية داخل الشركة؛
- ح- زيادة قدرات التعلم التنظيمي بالشركة؛
- ط- زيادة قدرة الشركات علي الاحتفاظ بالعاملين المميزين؛
- ي- تخفيض مستوى الإحباط الوظيفي.

وقد توصلت دراسة خلف (٢٠٢١) إلي أن السعادة الوظيفية ترتبط إيجابياً بتعزيز الثقة التنظيمية. فيما توصلت دراسة مانع وبهراوة (٢٠٢١) إلي وجود تأثير إيجابي للسعادة الوظيفية علي الأداء الوظيفي للعاملين.

أما بالنسبة للعوامل التي تساهم في تحقيق السعادة الوظيفية؛ فقد توصلت دراسة العامري (٢٠١٧) إلي وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الرضا الوظيفي والسعادة الوظيفية. كما توصلت دراسة جمعة وآخرون (٢٠١٩) إلي أن تطبيقات الهندسة البشرية تؤثر إيجابياً في زيادة شعور العاملين بالسعادة الوظيفية. بينما أكدت نتائج دراسة أبو زيد سنيمة (٢٠٢٠) علي وجود علاقة بين الابتكار التنظيمي والسعادة الوظيفية. فيما أوضحت دراسة أبو زيد (٢٠٢٠) أن هناك بعض العوامل المؤثرة علي تعزيز السعادة الوظيفية لدي العاملين، وتتمثل تلك العوامل في سلوكيات القيادة التحولية، والإرهاق الوظيفي، وسلوكيات دعم الاستقلالية في العمل، وسلوكيات تشديد الرقابة. كذلك أوضحت نتائج دراسة حيدر وياسين (٢٠٢١) أن روحانية العمل وأبعادها المتمثلة في العمل الهادف، والإحساس بالعمل، والتفاني بالعمل، والملائمة بين قيم الفرد والوظيفة يؤثران بشكل إيجابي في تعزيز شعور العاملين بالسعادة الوظيفية. بالإضافة إلي ذلك؛ توصلت دراسة إسماعيل (٢٠٢١) إلي أن الدعم التنظيمي وبرامج الموارد البشرية يؤثران إيجابياً في السعادة الوظيفية. بينما أبرزت دراسة عذافة ومجد (٢٠٢١) أن تأثير القيادة المستدامة في تحسين السعادة التنظيمية لدي العاملين.

وأضاف الدباغ والطائي (٢٠٢٠) وحيدر وياسين (٢٠٢١) أن هناك بعض العوامل الداعمة لتحقيق السعادة الوظيفية داخل الشركات، ومن بين هذه العوامل طبيعة ظروف العمل، وسياسة الأجور والمكافآت، والعلاقات الإيجابية السائدة بين العاملين، والتوازن بين العمل والحياة. وذكر إسماعيل (٢٠٢١) أن العدالة التنظيمية، والدعم الإشرافي، والإثراء الوظيفي، والتمكين من العوامل الداعمة لتحقيق السعادة الوظيفية لدي العاملين.

الاستقرار الوظيفي

يعد الإستقرار الوظيفي أحد ركائز نجاح أي شركة، بجانب تحسين سمعة الشركات، وتعزيز قدرتها التنافسية في بيئة العمل (حمدان، ٢٠٢٠؛ Bui et al., 2021)، حيث يساعد الإستقرار الوظيفي الشركات في تحقيق أهدافها، والاحتفاظ بالعاملين الموهوبين، وتخفيض تكاليف استقطاب عاملين جدد موهوبين (آل إبراهيم، ٢٠٢١). كما يساهم الإستقرار الوظيفي في تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين، وتحقيق أهدافهم (Ali, 2020)، وزيادة

ارتباطهم بالشركة، وتعزيز السلوكيات والإتجاهات الإيجابية نحو العمل، ودعم الثقافة التنظيمية للشركة (يوسف، ٢٠١٧). ولقد أبرز علوش (٢٠١٦) أن الإستقرار الوظيفي يشجع العاملين علي طرح الأفكار الإبداعية لتطوير العمل، بجانب البحث عن حلول مبتكرة للمشكلات التي تواجه العمل، بجانب الهدوء والثقة داخل العمل، وزيادة قدرتهم علي أداء وظائفهم باستقلالية.

كما ذكر الزعيير (٢٠١٧) أن مفهوم الإستقرار الوظيفي يرتبط ببقاء الموظف في وظيفته داخل الشركة لفترة طويلة نظراً لشعوره بالأمان والحماية وضمان استمراره في العمل من خلال توفير بيئة وظروف عمل داعمة له، وترقيته وتحفيزه باستمرار، وأن الإستقرار الوظيفي يزيد من ولاء وانتماء العاملين للشركة، ويشجع العاملين علي الإبداع والابتكار ومضاعفة الجهود لتحقيق الأهداف، ويعزز من بقاء واستمرار الشركة في العمل. وقد عرّف يوسف (٢٠١٧) الإستقرار الوظيفي بأنه تركيز الموظف في عمله بدرجة كبيرة في ضوء ما توفره الشركة له من إشباع رغباته واحتياجاته المادية والمعنوية والنفسية والاجتماعية. كما يُعرف الجبيري (٢٠٢٠) الإستقرار الوظيفي بأنه رضا الموظف عن عمله داخل الشركة، والذي ينعكس علي التزامه بأداء كل ما يكلف به من واجبات ومهام داخل العمل.

ولقد توصلت دراسة الرفوع (٢٠١٣) إلي وجود تأثير إيجابي للاستقرار الوظيفي علي فاعلية المنظمة. وأوضحت كذلك دراسة عذاري وإسماعيل (٢٠١٣) وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الإستقرار الوظيفي والأداء التنظيمي. وقد توصلت دراسة علوش (٢٠١٦) إلي أن الإستقرار الوظيفي يؤثر بشكل سلبي في ضغوط العمل، أي أن الإستقرار الوظيفي يساهم بشكل مباشر في تخفيض ضغوط العمل. علاوة علي ذلك؛ أضاف حمدان (٢٠٢٠) و Kamau (٢٠٢٠) أن الإستقرار الوظيفي يساهم في زيادة تماسك الشركات، وقوة العلاقات داخل العمل، واستدامة الميزة التنافسية، والراحة النفسية في العمل، وزيادة رغبة العاملين في الإنجاز. وقد ذكر الجبيري (٢٠٢٠) أن الإستقرار الوظيفي يزيد من حرص العاملين علي صالح الشركة، واستغلال كل طاقاتهم وإمكانياتهم من أجل تحقيق الأهداف، وزيادة قدرة الشركة علي مواجهة تحديات بيئة العمل.

وفيما يتعلق بالعوامل الداعمة لتحقيق الإستقرار الوظيفي في الشركات؛ فقد توصلت دراسة يوسف (٢٠١٧) إلي أن نمط القيادة المطبق داخل الشركات يؤثر علي مستوي الإستقرار الوظيفي. وأشار الرفوع (٢٠١٣) إلي أن التوافق والتكامل بين أهداف الشركة وأهداف العاملين يؤدي إلي تحقيق الإستقرار الوظيفي. كذلك أكدت دراسة الزعيير (٢٠١٧) علي أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين الرضا الوظيفي والإستقرار الوظيفي. وأبرزت أيضاً دراسة الفثامي (٢٠١٦) ومجد والسيد (٢٠١٦) أن العدالة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي علي تعزيز مستوي الاستقرار الوظيفي. كما ذكر زريق وأبو السندس (٢٠٢٠) أن هناك بعض العوامل الداعمة للاستقرار الوظيفي داخل أي شركة، ومن بين هذه العوامل وضوح رؤية ورسالة وأهداف وغايات الشركة، ودعم الإدارة العليا، والمرونة التنظيمية، وسياسة الحوافز والمكافآت المعمول بها، وتصميم الوظائف وكفاءة القائمين عليها. وأضاف الزعيير (٢٠١٧) أن العوامل الداعمة للاستقرار الوظيفي تتمثل في الرواتب والمكافآت والحوافز الملائمة، ووجود فرص للتطوير المهني، وجودة الحياة الوظيفية.

وعلي الجانب الآخر؛ فهناك عدد من الأسباب التي تؤدي إلى اختلال أو عدم الإستقرار الوظيفي داخل الشركات، والتي يمكن تلخيصها علي النحو التالي (السرطان، ٢٠١٧).

- أ- التغييرات التي تحدث في البيئة الداخلية أو الخارجية للشركة، والتي تتطلب من الشركة ضرورة تغيير أو تطوير أو دمج الوظائف؛
- ب- ضعف الرواتب والمكافآت بالشركة مما يدفع العاملين للبحث عن وظائف توفر لهم رواتب ومكافآت مناسبة؛
- ج- كثرة تنقل الموظف بين الوظائف المختلفة داخل الشركة؛
- د- عدم تقدير الموظف وشعوره بالتهميش داخل العمل مقارنة بزملائه؛
- هـ- عدم توفير البرامج التدريبية والتطويرية؛
- و- غياب القوانين والإجراءات التي تحمي وتؤمن العاملين بالعمل داخل الشركة؛
- ز- عدم عدالة تقييم الأداء، والمساواة بين العاملين المميزين وغيرهم ممن هم أقل منهم في مستوى الأداء.

الإحباط الوظيفي

أشار مرزوق (٢٠١٧) إلي أن الإحباط الوظيفي يشير إلي شعور الموظف بأن هناك عائقاً يحول بينه وبين قدرته علي تحقيق أهدافه الوظيفية. وقد أكد جودة وآخرون (٢٠١٧) علي زيادة مستوى الإحباط الوظيفي عند قضاء الموظف فترة طويلة لحل المشكلات التي تعوق تحقيقه لأهدافه الوظيفية. ويُعرف محمود (٢٠٢١) الإحباط الوظيفي بأنه حالة نفسية صعبة يشعر بها الموظف عندما يواجه بعض التحديات (مادية، اقتصادية، اجتماعية، سلوكية، تنظيمية وإدارية، قانونية) تعوقه عن تحقيق أهدافه، مما ينعكس علي شعوره باللامبالاة، وعدم الاهتمام بتنفيذ كل ما يكلف به، وتعتمد إضاعة الوقت، والعذوانية، والأنانية وغيرها من السلوكيات والممارسات السلبية في العمل. وقد عرف العشري (٢٠٢٠) الإحباط الوظيفي بأنه الشعور السلبي الذي ينتاب العاملون عند فشلهم في تحقيق أهدافهم وطموحاتهم الوظيفية بسبب ما يواجهونه من معوقات. كما عرف عبد الهادي وآخرون (٢٠٢٠) الإحباط الوظيفي بأنه العقبات (حقيقية أو وهمية) التي تعوق تحقيق الموظف لأهدافه الوظيفية أو الشخصية في العمل، وقد تكون تلك العقبات شخصية خاصة بالموظف أو تنظيمية خاصة بالشركة.

هناك العديد من المصادر التي يمكن أن تساهم في حدوث أو زيادة مستوى الإحباط الوظيفي لدي العاملين، مثل عدم الإستقرار والأمان الوظيفي، وغموض الدور، ونقص فرص الترقية (رشيد، ٢٠١١)، والتسلط الإداري، والروتين والبيروقراطية في العمل، والمحسوبية (خليف، ٢٠١٢)، وغياب الدعم التنظيمي، والمناخ التنظيمي غير المستقر (الضبع وصفحي، ٢٠٢٠). بينما أشار جودة وآخرون (٢٠١٧) إلي أن مصادر الإحباط الوظيفي تتضمن ارتفاع طموحات وتوقعات الموظف، وضعف إمكانيات وقدرات الموظف، وضعف تطبيق العدالة التنظيمية، بجانب سوء جودة بيئة العمل. كذلك توصلت دراسة عبد الهادي وآخرون (٢٠٢٠) إلي وجود تأثير للتهكم التنظيمي في زيادة مستوى الإحباط الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة.

فيما ذكر العشري (٢٠٢٠) أن مصادر الإحباط الوظيفي تتمثل فيما يلي:

- أ- تكليف العاملين بمهام لا تتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم وإمكانياتهم؛
- ب- عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المرتبطة بالعمل؛
- ت- عدم وجود سياسة عادلة للترقيات؛
- ث- عدم الأخذ بمقترحات وآراء العاملين في تطوير الشركة؛
- ج- انخفاض الروح المعنوية للعاملين؛
- ح- ضعف الثقافة التنظيمية السائدة بالشركة.

أما بالنسبة لأنواع الإحباط الوظيفي؛ فقد أبرز أبو المعاطي وفيات (٢٠١٩) الأنواع التالية للإحباط الوظيفي للعاملين داخل الشركات:

- أ- الإحباط المرتبط بالعمل: يرتبط هذا النوع بالظروف المحيطة (بيئة العمل، وأدوات العمل، والفرص التدريبية، وإجراءات وسياسات العمل) التي تعوق أداء الموظف لعمله في الوقت المحدد؛
- ب- الإحباط المرتبط بحياة الفرد الشخصية: يرتبط هذا النوع بوجود التعارض بين متطلبات العمل والأسرة؛
- ج- الإحباط المرتبط بالخوف: يرتبط هذا النوع بخوف الموظف من التحدث عن مشكلات العمل خوفاً من العقاب؛
- د- الإحباط المرتبط بالآخرين: يرتبط هذا النوع بالعلاقات والتعاملات المحيطة بين الموظف وزملائه في العمل؛
- هـ- الإحباط المتزايد: يرتبط هذا النوع بعدم رضا الموظف عن عمله أو راتبه، وكذلك عدم رضاه عن سياسة الترقية والتدريب بالشركة.

ومع حدوث أو زيادة مستوى الإحباط الوظيفي لدي العاملين داخل الشركات، فإنه سيقترن عليه العديد من النتائج التنظيمية السلبية، والتي يأتي علي رأسها انخفاض مستوى الرضا الوظيفي (جودة وآخرون، ٢٠١٧؛ Saquib et al., 2019)، وزيادة مشاعر الاغتراب الوظيفي (الصرايرة، ٢٠٠٥). كما ينتج عن شعور الموظف بالإحباط الوظيفي العديد من السلوكيات والممارسات السلبية تجاه الشركة التي يعمل بها (Åhlin et al., 2021)، وكذلك تجاه زملائه في العمل، ومن بين هذه السلوكيات، والعدوانية، والصراعات مع العاملين، وانخفاض الروح المعنوية، والاحترق الوظيفي (عبد الهادي وآخرون، ٢٠٢٠). وأخيراً لخص أبو المعاطي وفيات (٢٠١٩) النتائج السلبية التي تترتب علي الإحباط الوظيفي في عدم ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وإهمال العمل، والانسحاب الوظيفي من العمل نفسياً وجسدياً، وتراجع الأداء، والتأخر عن العمل والغياب المتكرر، وزيادة معدل دوران العاملين.

الإخلال الوظيفي

لم يتفق الكتاب والباحثين علي مفهوم واحد للإخلال الوظيفي نظراً لتعدد مظاهره وأشكاله. كما ظهرت بعض المصطلحات التي تتفق في مضمونها مع الإخلال الوظيفي مثل التسبب الوظيفي والانحراف الوظيفي. وجميع

هذه المصطلحات تتفق في إخلال الموظف بعمله، ومخالفته لسياسات وإجراءات وقوانين العمل، وإلحاق الضرر بالشركة وزملائه في العمل (يونس وداود، ٢٠١٩). وقد عرّف أبو عمرة (٢٠١١) الإخلال الوظيفي بأنه قيام الموظف بمخالفة القوانين والإجراءات الإدارية المعمول بها داخل الشركة، والتي تنظم العمل عند قيامه بتنفيذ المهام المكلف بها، مما يترتب عليه الإضرار بالشركة وبفسه وزملاءه. ويعرف خوجة (٢٠٢٠) الإخلال الوظيفي بأنه عدم الإلتزام بالسياسات والقوانين التنظيمية التي تحكم العلاقة بين الشركة والعمالين فيها أو بين العمالين وبعضهم البعض، وقد يشمل أيضاً عدم الإلتزام بالقيم والاتجاهات والسلوكيات التي تسود بيئة العمل.

وتتنوع الأسباب التي تدفع العاملون للإخلال بوظائفهم. وقد اتفق كل من خوجة (٢٠٢٠) وراضي وأبو عمرة (٢٠٢٠) علي أن أهم أسباب حدوث الإخلال الوظيفي تتمثل في انخفاض الوازع الديني، وانخفاض الرضا الوظيفي، وضعف الثقافة التنظيمية، وعدم عدالة الإجراءات التحفيزية والعقابية. كما توصلت دراسة خضر (٢٠١٨) إلي وجود تأثير سلبي للعدالة التنظيمية علي الإخلال الوظيفي، أي أن تطبيق العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (عدالة التوزيع، وعدالة الإجراءات، وعدالة التعاملات) تؤدي إلي انخفاض درجة الإخلال الوظيفي لدي العمالين. بينما أضاف النثقي (٢٠٠٨) و Nitecki et al. (٢٠٢١) أن هذه الأسباب تتلخص فيما يلي:

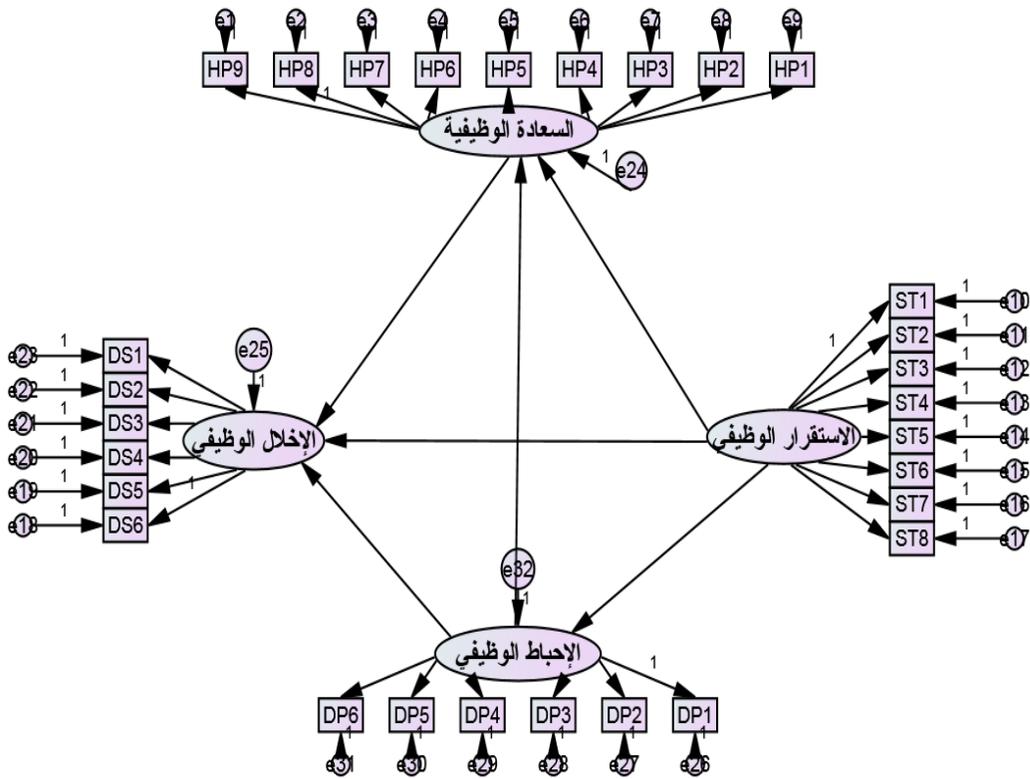
- أ- ضغوط العمل؛
 - ب- ضعف سياسة الحوافز والمكافآت؛
 - ج- نمط القيادة المطبق؛
 - د- سوء بيئة العمل؛
 - هـ- نقص الفرص التدريبية؛
 - و- عدم وضوح وعدالة سياسات وقوانين العمل.
- وهناك عدة مظاهر يمكن من خلالها الحكم علي إخلال العمالين بوظائفهم داخل الشركات، وتتمثل أهم هذه المظاهر فيما يلي (أبو عمرة، ٢٠١١؛ حاجة وتمام، ٢٠١٧؛ بشير وصالح، ٢٠١٨؛ راضي وأبو عمرة، ٢٠٢٠):

- أ- البطء في تنفيذ المهام؛
- ب- عدم الإلتزام بتنفيذ تعليمات المديرين؛
- ج- التهريب من العمل؛
- د- تعمد إضاعة الوقت في أمور شخصية لا تخص العمل؛
- هـ- إفشاء أسرار العمل؛
- و- سوء استخدام السلطة؛
- ز- استخدام الوظيفة في تحقيق مكاسب شخصية؛
- ح- الرشوة والواسطة؛

ط- عدم الإلتزام والولاء الوظيفي؛

ي- عدم الإلتزام بأوقات العمل الرسمية سواء بالحضور أو الإلتصاف في غير أوقات العمل الرسمية أو التغيب بشكل متكرر.

وفي ضوء ما سبق؛ وما تؤكدته الدراسات السابقة من تأثير للإستقرار الوظيفي علي كل من الإحباط الوظيفي، والسعادة الوظيفية، والإخلال الوظيفي. بجانب تأثير الإحباط الوظيفي علي كل من السعادة الوظيفية والإخلال الوظيفي (العشرى، ٢٠٢٠؛ العون، ٢٠١٩؛ الرفوع، ٢٠١٣؛ رشيد، ٢٠١١) بجانب تأثير السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي؛ يوضح شكل رقم (١) نموذج الدراسة المقترح.



شكل (١) نموذج الدراسة المقترح

وبناءً علي شكل (١) يمكن صياغة فرضيات الدراسة علي النحو التالي:

- ١- يؤثر الإستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي في شركات السياحة.
- ٢- يؤثر الإستقرار الوظيفي علي تحقيق السعادة الوظيفية في شركات السياحة.
- ٣- يؤثر الإستقرار الوظيفي علي مستوي الإخلال الوظيفي في شركات السياحة.
- ٤- يؤثر الإحباط الوظيفي علي تحقيق السعادة الوظيفية في شركات السياحة.
- ٥- يؤثر الإحباط الوظيفي علي مستوي الإخلال الوظيفي في شركات السياحة.
- ٦- تؤثر السعادة الوظيفية علي مستوي الإخلال الوظيفي في شركات السياحة.

- ٧- تلعب السعادة الوظيفية دوراً وسيطاً في العلاقة بين الإستقرار الوظيفي والإخلال الوظيفي في شركات السياحة.
- ٨- يختلف تأثير الإستقرار الوظيفي علي كل من الإحباط الوظيفي، والسعادة الوظيفية والإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
- ٩- يختلف تأثير الإحباط الوظيفي علي السعادة الوظيفية والإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
- ١٠- يختلف تأثير السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
- ١١- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة لمتغيرات الدراسة (السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي) تعزي للمتغيرات الديموغرافية.

منهج الدراسة

طريقة البحث والتصميم

اعتمدت هذه الدراسة علي استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم هذا المنهج على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج منها لتعميمها، والمنهج الوصفي لا يقوم بحصر الظواهر ووصفها جميعها، وإنما يقوم بإنتقاء الظواهر التي تخدم الغرض من الدراسة ثم يصفها ليتوصل بذلك إلى إثبات الحقيقة العلمية، وتعمل الدراسة علي تحديد أدوات البحث التي تساعدها في جمع البيانات والمعلومات كالاستبيان والمقابلات والملاحظة وذلك بحسب طبيعة مشكلة الدراسة (الربيعية، ٢٠١٨). ولقراءة البيانات والمعلومات سوف تستخدم هذه الدراسة برنامج SPSS V.25، وبرنامج AMOS V.21 حيث أنهما من أشهر وأكثر البرامج استخداماً في التحليل الإحصائي.

أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ أهداف الدراسة، استخدم الباحثان مصدرين أساسيين للمعلومات، هما:

- ١- المصادر الثانوية: لغايات معالجة الإطار النظري للدراسة، فقد اعتمد الباحثان على بعض المصادر الثانوية مثل الكتب العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وكذلك الاطلاع علي الأبحاث المنشورة في الدوريات المختلفة، بجانب البحوث المنشورة في المؤتمرات العلمية، بالإضافة إلي الاطلاع والبحث في مواقع الانترنت المختلفة.
- ٢- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحثان إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبيان كأداة رئيسية للدراسة. وقد تضمن الإستبيان مجموعة من العبارات المرتبطة بموضوع الدراسة، وتكونت الاستمارة من صفحة الغلاف التي تضمنت نبذة عن الدراسة وعنوانها والهدف منها، وطلب التعاون من العاملين في شركات السياحة في مصر لتحديد آرائهم علي العبارات التي وردت بالاستمارة، وقد تضمنت الاستمارة عدد ٢٩ عبارة. وقد تكونت الاستمارة من خمسة محاور رئيسية يمكن عرضهم علي النحو التالي:

المحور الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية:

اشتمل هذا الجزء علي ٥ أسئلة تتضمن النوع (ذكر - أنثي)، والعمر (أقل من ٣٠ سنة، ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة، ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة، ٥٠ سنة فأكثر)، والمؤهل العلمي (متوسط، بكالوريوس، دراسات عليا)، والمستوى الوظيفي (مدير، رئيس قسم، موظف)، وسنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات، ٥ - أقل من ١٠ سنوات، ١٠ - أقل من ١٥ سنة، ١٥ سنة فأكثر).

المحور الثاني: السعادة الوظيفية في شركات السياحة

يتناول تقييم مستوى السعادة الوظيفية لدي العاملين في شركات السياحة فئة "أ". يتضمن هذا المحور ٩ عبارات لقياس مستوى السعادة الوظيفية تم إعدادها في ضوء المقياس الذي وضعه أبو سنيمة (٢٠٢٠).

المحور الثالث: الإستقرار الوظيفي في شركات السياحة

يتناول تقييم مستوى الإستقرار الوظيفي في شركات السياحة فئة "أ". يتضمن هذا المحور ٨ عبارات لقياس درجة الإستقرار الوظيفي تم إعدادها في ضوء المقياس الذي أعده يوسف (٢٠١٧).

المحور الرابع: الإحباط الوظيفي في شركات السياحة

يتناول تقييم مستوى الإحباط الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة فئة "أ". يتضمن هذا المحور ٦ عبارات لقياس مستوى الإحباط الوظيفي تم إعدادها في ضوء المقياس الذي وضعه بشير وصالح (٢٠١٨).

المحور الخامس: الإخلال الوظيفي في شركات السياحة

يتناول تقييم درجة الإخلال الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة فئة "أ". يتضمن هذا المحور ٦ عبارات لقياس درجة الإخلال الوظيفي تم إعدادها في ضوء المقياس الذي وضعه العشري (٢٠٢٠).

وقد اعتمد الباحثان في الإجابة علي عبارات الأبعاد من الثاني للخامس علي مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتمد علي وجود خمس درجات ما بين الموافقة المطلقة وعدم الموافقة المطلقة (٥ = موافق تماماً، ٤ = موافق، ٣ = محايد، ٢ = غير موافق، ١ = غير موافق إطلاقاً).

صدق أداة الدراسة وثباتها

أ- الصدق الظاهري:

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم عرض الأداة مع أهداف الدراسة وفروضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الإدارة السياحية بكليات السياحة والفنادق في جامعات مدينة السادات والفيوم وقناة السويس، بجانب بعض أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية في بعض كليات التجارة بجامعة مدينة السادات والمنوفية والقاهرة، بهدف الوقوف علي مدى ارتباط كل فقرة من فقراتها بالمتغير الخاص بها، ومدى وضوح كل فقرة وسلامة صياغتها اللغوية، ودرجة ملائمة تحقيق الهدف الذي وضعت من أجله. وقد تم مراعاة الأخذ بجميع ملاحظات المحكمين وتنفيذ وتعديل الاستمارة وفقاً لها.

ب- الثبات والصدق الذاتي والبنائي لأداة الدراسة

من أجل البرهنة على أن الاستبيان يقيس العوامل المراد قياسها والتحقق من صدقها قاما الباحثان بإجراء اختبارات الثبات والصدق لمعرفة مدى ثبات وصدق الاستبيان، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

أولاً: ثبات الإستبيان

قام الباحثان بإجراء اختبار (Cronbach Alpha) لغرض تقييم تماسك المقياس. وتبلغ القيمة المقبولة ل Cronbach Alpha (0.70) وفقاً لـ Hair et al. (٢٠٢١). فهذه القيمة تعد مقبولة في البحوث المتعلقة بالعلوم الإنسانية. والجدول رقم (١) يوضح قيمة معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات البحث.

الجدول (١) معاملات الثبات الداخلي للاستبيان الكلي

المتغير	عدد فقرات المتغير	معامل الثبات
السعادة الوظيفية	٩	٠.٨٤٧
الإستقرار الوظيفي	٨	٠.٩٠١
الإحباط الوظيفي	٦	٠.٧٦٨
الإخلال الوظيفي	٦	٠.٨٨٧
الإستبيان الكلي	٢٩	٠.٨٩٤

تدل مؤشرات كرونباخ ألفا في الجدول رقم (١) على تمتع أداة البحث بصورة عامة بمعامل ثبات مرتفع وبقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، وبالتالي إمكانية الاعتماد على النتائج التي يمكن أن يسفر عنها لاستبيان نتيجة تطبيقه، حيث بلغ معامل الثبات الكلي للاستبيان (٠.٨٩٤)، وتراوحت قيم ألفا لمتغيرات الدراسة بين (٠.٧٦٨) فيحدها الأدنى، و (٠.٩٠١) فيحدها الأعلى، وهي قيم أعلى من المعدل القياسي للدراسات الإنسانية والاجتماعية.

ثانياً: الصدق الذاتي لمحاور الإستبيان

وهو ما تمثله العلاقة بين الصدق والثبات، حيث تم حساب الصدق الذاتي من خلال حساب الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا. ويوضح الجدول التالي الصدق الذاتي لأبعاد المقياس حيث أظهرت نتيجة الجدول أن قيم الصدق الذاتي قد كانت مرتفعة.

الجدول (٢) الصدق الذاتي للاستبيان الكلي

المتغير	عدد فقرات المتغير	معامل الثبات
السعادة الوظيفية	٩	٠.٩٢٠
الإستقرار الوظيفي	٨	٠.٩٤٩
الإحباط الوظيفي	٦	٠.٨٧٦
الإخلال الوظيفي	٦	٠.٩٤٢
الإستبيان الكلي	٢٩	٠.٩٤٦

ثالثاً: الصدق البنائي

تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل محور من محاور المقياس مع الدرجة الكلية للاستبيان، ويوضح الجدول التالي ذلك:

الجدول (٣) معامل ارتباط كل محور من محاور المقياس مع الدرجة الكلية للاستبيان

م	البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	السعادة الوظيفية	٠.٩١٠	٠.٠٠٠
٢	الإستقرار الوظيفي	٠.٨٧٣	٠.٠٠٠
٣	الإحباط الوظيفي	٠.٩٢٣	٠.٠٠٠
٤	الإخلال الوظيفي	٠.٩١٤	٠.٠٠٠

تبين نتائج الجدول رقم (٣) إلى أن معاملات الارتباط بين محاور الإستبيان (السعادة الوظيفي، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي) والمقياس الكلي للاستبيان كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠١)، وهو ما يشير إلى صدق الإستبيان ومحاوره ومقدرته لتحقيق الهدف الذي صممت من أجله.

مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين (مديرين، ورؤساء أقسام، وموظفين) بشركات السياحة المصرية فئة "أ" في القاهرة، والتي يبلغ عددها ١٢٥٤ شركة (Ministry of Tourism and Antiquities, 2021). وقد تم توزيع (٥٩١) استمارة علي عينة عشوائية من العاملين في تلك الشركات إلكترونياً عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي (فيس بوك، واتس آب) وموقع لينكدن خلال شهر سبتمبر ٢٠٢١، وتم استرجاع ما مجمله (٥٢٢) استبيان، ووجد أن هناك ٤٦١ استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، ووجد أن هناك ٥٥ استمارة غير صالحة للتحليل لعدم وجود إجابات علي بعض الأسئلة أو بسبب الإجابة علي الأسئلة بشكل حرف Z، بجانب وجود ٦ استمارات كانت قيمها متطرفة. وبلغت نسبة استرجاع الإستبيانات ٨٨.٣%، والتي خضعت جميعها للتحليل الإحصائي.

المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

توضح الجداول التالية المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة). يبين جدول رقم (٤) أن عدد الذكور كان الأعلى ما بين عينة الدراسة بواقع ٣٠٤ ذكر وبنسبة ٦٥.٩%. كما يشير جدول (٤) إلى أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (٣٠ - أقل من ٤٠ سنة) بواقع ١٨١ فرد وبنسبة ٣٩.٣%، يليهم من تبلغ أعمارهم (٤٠ - أقل من ٥٠ سنة) بواقع ١٦٦ فرد وبنسبة ٣٦%، ثم من تبلغ أعمارهم (أقل من ٣٠ سنة) بواقع ٦٦ فرد وبنسبة ١٤.٣%، وأخيراً من تبلغ أعمارهم (٥٠ سنة فأكثر) بواقع ٤٨ فرد وبنسبة ١٠.٤%. ويبين الجدول أيضاً أن أكثر من ثلثي العينة حاصلين علي مؤهل علمي (بكالوريوس) بواقع ٣١٦ فرد وبنسبة ٦٨.٦%. بالنسبة للمستوى الوظيفي فإن أكثر من ثلثي حجم العينة يعملون كموظفين بشركات السياحة بواقع ٣٣٠ فرد وبنسبة ٧١.٥%، بينما يعمل ٩٨ مفردة كرؤساء أقسام بنسبة ٢١.٣%. وأخيراً يبين الجدول أن هناك ١٧٤ فرد بنسبة ٣٧.٧% تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (١٠ - أقل من ١٥ سنة)، يليهم من تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (٥ - أقل من ١٠ سنوات) بواقع ١٦٤ فرد وبنسبة ٣٥.٦%.

الجدول (٤) توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
١	الجنس	ذكر	٣٠٤	٦٥.٩%
		أنثى	١٥٧	٣٤.١%
٢	العمر	أقل من ٣٠ سنة	٦٦	١٤.٣%
		٣٠ - أقل من ٤٠ سنة	١٨١	٣٩.٣%
		٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	١٦٦	٣٦%
		٥٠ سنة فأكثر	٤٨	١٠.٤%
٣	المؤهل العلمي	متوسط	١١٤	٢٤.٧%
		بكالوريوس	٣١٦	٦٨.٦%
		دراسات عليا	٣١	٦.٧%
٤	المستوى الوظيفي	مدير	٣٣	٧.٢%
		رئيس قسم	٩٨	٢١.٣%
		موظف	٣٣٠	٧١.٥%
٥	سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٨١	١٧.٦%
		٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٦٤	٣٥.٦%
		١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٧٤	٣٧.٧%
		١٥ سنة فأكثر	٤٢	٩.١%
	المجموع		٤٦١	١٠٠%

المعالجة الإحصائية المستخدمة

يهدف الوصول إلى المؤشرات التي تختبر فروض الدراسة، قام الباحثان باستخدام برنامجين إحصائيين، وهما SPSS V.26، و AMOS V.21. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ١- اختبار معامل الثبات والاعتمادية: وتم استخدامه لقياس مدى ثبات أداة الدراسة.
- ٢- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري: وذلك لوصف خصائص العينة، وتحديد استجابات أفراد العينة تجاه جميع محاور أداة الدراسة.
- ٣- التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي: لدراسة العلاقات بين العوامل الكامنة والمؤشرات التي تمثلها والعوامل فيما بينها. وكذلك لتقديم أدلة الصدق البنائي للمقياس.
- ٤- تحليل الانحدار البسيط: لتحديد أثر المتغير المستقل علي المتغير التابع، وبيان قيمة هذا التأثير.
- ٥- مؤشرات المطابقة: لتحديد مدى تطابق نموذج الدراسة المقترح مع بيانات العينة، وتشمل هذه المؤشرات مربع كاي المعياري، ومؤشر المطابقة المقارن (CFI)، ومؤشر جودة المطابقة (GFI)، ومؤشر المطابقة المعياري (NFI)، ومؤشر المطابقة المتزايد (IFI)، ومؤشر توكور لويس (TLI)، وأخيراً مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA).
- ٦- أسلوب تحليل المسار: لتحديد أثر المتغير المستقل علي المتغيرات التابعة بشكل مباشر، وكذلك تحديد أثر المتغير المستقل علي المتغير التابع في وجود متغير وسيط.

٧- طريقة **BOOTSTRAP**: لتحديد إذا ما كان للمتغير الوسيط دور في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

٨- اختبار "ت": لتحديد الفروق في استجابات أفراد العينة للمتغيرات الدراسة، ويتم استخدامه في حالة تحديد الفروق بين عينتين مستقلتين.

٩- اختبار **ONE WAY ANOVA**: لتحديد الفروق في استجابات أفراد العينة للمتغيرات الدراسة، ويتم استخدامه في حالة تحديد الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين.

نتائج التحليل واختبار الفرضيات

تحليل نتائج الدراسة

لوصف مستوى السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة، لجأ الباحثان إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (t) للتحقق من معنوية الفقرة وأهميتها، كما هو موضح في الجداول التالية.

أولاً: مستوى السعادة الوظيفية في شركات السياحة

الجدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (t) لمستوى السعادة الوظيفية

م	مستوي السعادة الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
١	أشعر بالرضا عن وظيفتي	٣.٥٤	١.٠٢	٢٦.٥٢١	٠.٠٠٠	٩	مرتفعة
٢	أهتم بزملائي في العمل بشكل كبير	٤.٠٢	٠.٨١	٣١.٢٥٥	٠.٠٠٠	٥	مرتفعة
٣	متفائل بشأن مستقبلي الوظيفي	٣.٩٧	٠.٩٧	٣٠.٨٤١	٠.٠٠٠	٧	مرتفعة
٤	التزامي بقوانين وإجراءات العمل يجعلني أشعر بالرضا النفسي	٤.٠٠	٠.٧٣	٤٢.٥٣٧	٠.٠٠٠	٦	مرتفعة
٥	أري أن وظيفتي ممتعة	٤.١١	٠.٦٦	٤١.٩٥٣	٠.٠٠٠	٣	مرتفعة
٦	أشعر أنني قادر علي القيام بما أكلف به	٤.٢١	٠.٥٩	٦٠.٣٣٨	٠.٠٠٠	٢	مرتفعة جداً
٧	أمتلك طاقة إيجابية كافية لأداء عملي بفاعلية	٤.٠٩	٠.٨٨	٢٠.٨٧٤	٠.٠٠٠	٤	مرتفعة
٨	أستطيع التأثير الإيجابي في عملي وزملائي	٣.٨٩	٠.٧٩	٢١.٥٢٠	٠.٠٠٠	٨	مرتفعة
٩	أشعر بالسعادة لوجود علاقات طيبة مع زملائي في العمل	٤.٢٨	٠.٥١	٧١.٢٢٦	٠.٠٠٠	١	مرتفعة جداً
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	٤.٠١	٠.٦٣	٥٩.٥٤٧	٠.٠٠٠		مرتفعة

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفترة والبالغ (3)

تشير نتائج الجدول رقم (٥) إلى استجابات عينة الدراسة على عبارات متغير السعادة الوظيفية، وبشكل عام يتبين من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي لإستجابات أفراد العينة على السعادة الوظيفية قد بلغ (٤.٠١) بإنحراف معياري قدره (٠.٦٣)، وبناء على المعيار المستخدم في هذا الدراسة وإستجابات أفراد العينة

فإن هذا المتوسط الحسابي يشير إلى أن مستوى السعادة الوظيفية في شركات السياحة مرتفعاً. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (٣.٥٤) و(٤.٢٨). وقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة رقم (٩) التي تشير إلي "أشعر بالسعادة لوجود علاقات طيبة مع زملائي في العمل" بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٨)، وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (٤.٠١)، وبانحراف معياري قدره (٠.٥١)، فيما جاءت الفقرة رقم (١) والتي تشير إلي "أشعر بالرضا عن وظيفتي" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٤)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام البالغ (٤.٠١)، وبانحراف معياري قدره (١.٠٢). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات عينة الدراسة حول متغير السعادة الوظيفية بفقراته، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول السعادة الوظيفية. كما يبين الجدول كذلك التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، حيث يُلاحظ من قيم الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيم (t) المحسوبة عدم وجود اختلافات في آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المتغير، حيث كانت الدلالة الإحصائية لكافة المستويات أدنى من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥).

ثانياً: مستوى الإستقرار الوظيفي في شركات السياحة

الجدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المعيارية وقيم (t) لمستوى الإستقرار الوظيفي

م	مستوى الإستقرار الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
١	أفكر في عملي بأنه وظيفة دائمة	٣.٨١	٠.٩٩	٤٧.١٥٣	٠.٠٠٠	٥	مرتفعة
٢	الأجر الذي أحصل عليه يتناسب مع حجم العمل	٣.٢٨	١.١١	٣٩.٨٠٧	٠.٠٠٠	٨	متوسطة
٣	أشعر بأن ساعات العمل ملائمة	٣.٩٥	١.٠٣	٥٢.٣٦٧	٠.٠٠٠	٤	مرتفعة
٤	الاستراحات أثناء العمل كافية	٣.٧٧	٠.٩٧	٤٩.٧٤٠	٠.٠٠٠	٦	مرتفعة
٥	علاقتي مع زملائي في العمل جيدة	٤.٢٢	٠.٥٧	٨٢.٥٣٤	٠.٠٠٠	١	مرتفعة جداً
٦	هناك تفاهم بين الإدارة والعمالين	٣.٩٨	٠.٩٣	٤٨.٩٥٧	٠.٠٠٠	٣	مرتفعة
٧	تلبى الإدارة احتياجات العمالين باستمرار	٣.٦٦	١.٠٠	٦٦.٢١٠	٠.٠٠٠	٧	مرتفعة
٨	أشعر بالعدالة في التعاملات داخل الشركة	٤.٠٩	٠.٧٣	٥٩.٢٥٤	٠.٠٠٠	٢	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	٣.٨٥	٠.٨١	٩٦.٧٥٤	٠.٠٠٠		مرتفعة

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3)

تشير نتائج الجدول رقم (٦) إلى استجابات عينة الدراسة على عبارات متغير الإستقرار الوظيفي، وبشكل عام يتبين من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي لإستجابات أفراد العينة على الإستقرار الوظيفي قد بلغ (٣.٨٥) بانحراف معياري قدره (٠.٨١)، وبناء على المعيار المستخدم في هذا الدراسة وإستجابات أفراد العينة فإن هذا المتوسط الحسابي يشير إلى أن مستوى الإستقرار الوظيفي في شركات السياحة قد كان مرتفعاً. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (٣.٢٨) و(٤.٢٢). وقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة رقم (٥)

التي تشير إلي "علاقتي مع زملائي في العمل جيدة" بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٢)، وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (٣.٨٥)، وانحراف معياري قدره (٠.٥٧)، فيما جاءت الفقرة رقم (٢) والتي تشير إلي "الأجر الذي أحصل عليه يتناسب مع حجم العمل" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٨)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام البالغ (٣.٨٥)، وانحراف معياري قدره (١.١١). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات عينة الدراسة حول متغير الإستقرار الوظيفي بقراته، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول الإستقرار الوظيفي. كما يبين الجدول كذلك التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، حيث يُلاحظ من قيم الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيم (t) المحسوبة عدم وجود اختلافات في آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المتغير، حيث كانت الدلالة الإحصائية لكافة المستويات أدنى من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥).

ثالثاً: مستوى الإحباط الوظيفي في شركات السياحة

الجدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (t) لمستوى الإحباط الوظيفي

م	مستوي الإحباط الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
١	أشعر بعدم الحماس في عمل	١.٧١	١.٠٨	٣٩.٥٣٤	٠.٠٠٠	٤	منخفضة جداً
٢	أشعر بأني دوري في العمل ضئيل	١.٦٣	٠.٩٥	٣٥.٢١٤	٠.٠٠٠	٥	منخفضة جداً
٣	يتناقص حماسي تدريجياً في العمل	٢.٣١	٠.٧٤	٥٨.٧٥٩	٠.٠٠٠	١	منخفضة
٤	أشعر بالإحباط في العمل	٢.٠٤	٠.٨٨	٤٤.٧٣٧	٠.٠٠٠	٢	منخفضة
٥	أشعر بالتعب في العمل سريعاً	١.٥٩	١.٠٥	٣٣.٤٥٧	٠.٠٠٠	٦	منخفضة جداً
٦	أشعر بأني مستقبلي الوظيفي غامض	١.٩٣	٠.٩٢	٤١.٢٠٩	٠.٠٠٠	٣	منخفضة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	١.٨٧	٠.٧١	٤١.٠٢١	٠.٠٠٠		منخفضة

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3)

تشير نتائج الجدول رقم (٧) إلى استجابات عينة الدراسة على عبارات متغير الإحباط الوظيفي، وبشكل عام يتبين من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي لإستجابات أفراد العينة على الإحباط الوظيفي قد بلغ (١.٨٧) بانحراف معياري قدره (٠.٧١)، وبناء على المعيار المستخدم في هذا الدراسة وإستجابات أفراد العينة فإن هذا المتوسط الحسابي يشير إلى أن مستوى الإحباط الوظيفي في شركات السياحة قد كان منخفضاً. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (١.٥٩) و(٢.٣١). وقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة رقم (٣) التي تشير إلي "يتناقص حماسي تدريجياً في العمل" بمتوسط حسابي بلغ (٢.٣١)، وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (١.٨٧)، وانحراف معياري قدره (٠.٧٤)، فيما جاءت الفقرة رقم (٥) والتي تشير إلي "أشعر بالتعب في العمل سريعاً" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (١.٥٩)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام البالغ (١.٨٧)، وانحراف معياري قدره (١.٠٥). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات عينة الدراسة حول متغير الإحباط الوظيفي بقراته، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد

العينة حول الإحباط الوظيفي. كما يبين الجدول كذلك التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، حيث يُلاحظ من قيم الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيم (t) المحسوبة عدم وجود اختلافات في آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المتغير، حيث كانت الدلالة الإحصائية لكافة المستويات أدنى من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥).

رابعاً: مستوى الإخلال الوظيفي في شركات السياحة

الجدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (t) لمستوى الإخلال الوظيفي

م	مستوي الإخلال الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
١	أضطر للخروج من العمل لقضاء بعض الأمور الشخصية	١.٦٤	٠.٩٧	٣٥.٧٥١	٠.٠٠٠	٥	منخفضة جداً
٢	أتأخر عن العمل بشكل متكرر	١.٧٣	٠.٨٨	٤٤.٢٣٤	٠.٠٠٠	٤	منخفضة جداً
٣	أنصرف من عملي قبل انتهاء وقت العمل لقضاء بعض الأمور الشخصية	١.٥٩	٠.٩٣	٣٠.٢٦٤	٠.٠٠٠	٦	منخفضة جداً
٤	أغيب عن عملي بشكل متكرر بدون سبب مقنع	١.٧٧	٠.٧٩	٤٩.٨٥٤	٠.٠٠٠	٣	منخفضة جداً
٥	أهتم بوقت العمل الرسمي دون الاهتمام بإنجازي لعملي	٢.٠٠	٠.٩٠	٥٧.٤١٩	٠.٠٠٠	٢	منخفضة
٦	أتغيب عن عملي بدون إبلاغ الشركة	٢.٠٣	٠.٧٤	٦٠.٣٤٩	٠.٠٠٠	١	منخفضة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	١.٧٩	٠.٥٨	٥١.٨٤٦	٠.٠٠٠		منخفضة

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3)

تشير نتائج الجدول رقم (٨) إلى استجابات عينة الدراسة على عبارات متغير الإخلال الوظيفي، وبشكل عام يتبين من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي لإستجابات أفراد العينة على الإخلال الوظيفي قد بلغ (١.٧٩) بإنحراف معياري قدره (٠.٥٨)، وبناء على المعيار المستخدم في هذا الدراسة وإستجابات أفراد العينة فإن هذا المتوسط الحسابي يشير إلى أن مستوى الإخلال الوظيفي في شركات السياحة قد كان منخفضاً. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (١.٥٩) و(٢.٠٣). وقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة رقم (٦) التي تشير إلي "أتغيب عن عملي بدون إبلاغ الشركة" بمتوسط حسابي بلغ (٢.٠٣)، وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (١.٧٩)، وبانحراف معياري قدره (٠.٧٤)، فيما جاءت الفقرة رقم (٣) والتي تشير إلي "أنصرف من عملي قبل انتهاء وقت العمل لقضاء بعض الأمور الشخصية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (١.٥٩)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام البالغ (١.٧٩)، وبانحراف معياري قدره (٠.٩٣). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات عينة الدراسة حول متغير الإخلال الوظيفي بفقراته، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول الإخلال الوظيفي. كما يبين الجدول كذلك التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، حيث يُلاحظ من قيم الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيم (t) المحسوبة عدم وجود اختلافات

في آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المتغير، حيث كانت الدلالة الإحصائية لكافة المستويات أدنى من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥).

التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي

القيم المتطرفة

تم استخدام Mahalabonis Distance لتحديد القيم المتطرفة. ويوضح جدول رقم (٩) القيم المتطرفة. وقد تم كشف ومعالجة القيم المتطرفة والتخلص منها، حيث تم التخلص من ٦ استمارات تجاوز بعدها عن مركز الكتلة Mahalabonis Distance والقيمة الحرجة لكاي ترتيب.

الجدول (٩) القيم المتطرفة

رقم الاستمارة	Mahalabonis Distance
٢٢	٦٩.٨٥٤
٩١	٨٨.٥٢١
١٤٤	٦٧.١٢٤
١٧٦	٩٠.٤١٢
٢٩٣	٧٥.٥٥٦
٣٨٢	٨٠.٣٥١

التحليل العاملي الاستكشافي

تم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي بطريقة تحليل المكونات الرئيسية (Principal Components Analysis – PCA)، كما أجري التدوير المتعامد للأبعاد من خلال طريقة (Varimax Rotation)، وذلك لإفترضية استقلال العوامل المستخلصة. وقد تم إجراء اختبار قياس كايزر-ماير-أولكين KMO واختبار بارتليت لاختبار ملائمة وكفاءة العينة للتحليل العاملي الاستكشافي. وينبغي أن تتجاوز قيمة اختبار KMO ٠.٦٠، بينما ينبغي أن يكون اختبار بارتليت ذو دلالة إحصائية أقل من ٠.٠٥ (Awang, 2012). وتبين النتائج بجدول رقم (١٠) أن نسبة مقياس KMO تساوي ٠.٨٠٥، وهي أعلى من ٠.٦٠. كما أن مستوى الدلالة في اختبار بارتليت يساوي ٠.٠٠٠٠، وهي أقل من ٠.٠٥. وهذا يدل على أن العينة مناسبة للتحليل العاملي.

الجدول (١٠) اختبار كايزر-ماير-أولكين وبارتليت

KMO		اختبار بارتليت
٠.٨٠٥	مربع كاي التقريبي APPROX. Chi Square	
١٢٨٤.٣٢٩	df	
٢٥٩	Sig.	
٠.٠٠٠		

يوضح الجدول رقم (١١) العوامل المستخرجة وتشبعاتها بعد التدوير المتعامد لمصفوفة مفردات متغيرات السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي. وتبلغ القيمة الدنيا المقبولة لتحميل العوامل ٠.٦، وينبغي إزالة العنصر الذي يقل عامل تحميله عن ٠.٦ وعدم استخدامه. وتبرز النتائج بتلك الجداول أن عامل التحميل لجميع العبارات كان أكثر من ٠.٦. وبناء على ذلك؛ نستنتج من نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة الأربعة أن كل متغير تشعب بمفرداته الدالة عليه، مما يعطي تشابهاً تاماً، وهذا

يؤكد صدق القائمة عند إجراء التحليل العاملي الاستشكافي، مما يفي بمتطلبات الدراسة ويسمح بتطبيق القائمة علي عينة الدراسة

الجدول (١١) العوامل المستخرجة وتشبعاتها بعد التدوير المتعامد لمصفوفة مفردات متغيرات السعادة الوظيفية والإستقرار الوظيفي والإحباط الوظيفي والإخلال الوظيفي

المتغيرات				رقم المفردة
الإخلال الوظيفي	الإحباط الوظيفي	الإستقرار الوظيفي	السعادة الوظيفية	
			٠.٧٥٤	١
			٠.٨٠٢	٢
			٠.٦٨٧	٣
			٠.٦٩٣	٤
			٠.٧٥١	٥
			٠.٧٣٨	٦
			٠.٦٦٤	٧
			٠.٧٠٩	٨
			٠.٦٥٨	٩
		٠.٦٩١		١٠
		٠.٧٧٣		١١
		٠.٧٩١		١٢
		٠.٨٠٩		١٣
		٠.٧٧٨		١٤
		٠.٧٩٢		١٥
		٠.٨٣٥		١٦
		٠.٧٩٧		١٧
	٠.٨٦٢			١٨
	٠.٦٩٤			١٩
	٠.٦٥٥			٢٠
	٠.٧٥١			٢١
	٠.٧٨١			٢٢
	٠.٦٩٨			٢٣
٠.٧٧٣				٢٤
٠.٦٩٥				٢٥
٠.٧٣٥				٢٦
٠.٧٦٩				٢٧
٠.٧٩٨				٢٨
٠.٧٥٧				٢٩

التحليل العاملي التوكيدي

تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي لمفردات المتغيرات الأربعة باستخدام طريقة أقصى احتمال (Maximum Likelihood – ML). وقد أسفرت النتائج عن مطابقة حسنة للمتغيرات الأربعة. ويوضح جدول رقم (١٢) قيمة مؤشرات المطابقة للمتغيرات الأربعة.

الجدول (١٢) قيمة مؤشرات المطابقة

المتغيرات	IFI	NFI	NNFI	CFI	AGFI	GFI	AGFI	RMSEA
السعادة الوظيفية	٠.٩٥٨	٠.٩٧٣	٠.٩٦٦	٠.٩٥٨	٠.٩٧٤	٠.٩٦٠	٠.٩٦٨	٠.٠٢٢
الإستقرار الوظيفي	٠.٩٧٧	٠.٩٥٨	٠.٩٦٩	٠.٩٧٠	٠.٩٧٧	٠.٩٦٤	٠.٩٥٩	٠.٠٤١
الإحباط الوظيفي	٠.٩٨٠	٠.٩٧٣	٠.٩٧٨	٠.٩٥٧	٠.٩٧٣	٠.٩٥٦	٠.٩٦٠	٠.٠٣٣
الإخلال الوظيفي	٠.٩٥٨	٠.٩٧٦	٠.٩٦٦	٠.٩٥٨	٠.٩٦٨	٠.٩٦٠	٠.٩٨٣	٠.٠١٩

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة مؤشرات حسن المطابقة أنها تتجاوز ٠.٩٥، وهي تدل على حسن مطابقة مقبولة. ويوضح جدول رقم (١٣) تشبعات المفردات على العوامل، وقيمة اختبار "ت" المناظرة، والخطأ المعياري لكل مفردة. كما يبين جدول رقم (١٣) قيمة "ت" لمفردات المتغيرات الأربعة، وارتفاعها عن ١.٩٦، وهذا ما يؤكد صدق التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة، مما يسمح بتطبيقها على عينة الدراسة.

الجدول (١٣) تشبعات المفردات على العوامل، وقيمة اختبار "ت" المناظرة، والخطأ المعياري لكل مفردة

المتغير	م	التشبع	الخطأ المعياري	ت	الدلالة
السعادة الوظيفية	١	٠.٨٨٣	٠.٠٥٢	١٦.٩٨	٠.٠٠٠
	٢	٠.٧٥٩	٠.٠٦١	١٢.٤٤	٠.٠٠٠
	٣	٠.٩٦٧	٠.٠٤٢	٢٣.٠٢	٠.٠٠٠
	٤	٠.٨٢٠	٠.٠٥٠	١٦.٤٠	٠.٠٠٠
	٥	٠.٧٧٣	٠.٠٣٨	٢٠.٣٤	٠.٠٠٠
	٦	٠.٩٠٢	٠.٠٣٩	٢٣.١٣	٠.٠٠٠
	٧	٠.٨٣١	٠.٠٤٧	١٧.٦٨	٠.٠٠٠
	٨	٠.٧٨٩	٠.٠٣٤	٢٣.٢١	٠.٠٠٠
	٩	٠.٨٣٥	٠.٠٥٣	١٥.٧٥	٠.٠٠٠
الإستقرار الوظيفي	١	٠.٨٨٤	٠.٠٤٧	١٨.٨١	٠.٠٠٠
	٢	٠.٧٩٢	٠.٠٦٦	١٢.٠٠	٠.٠٠٠
	٣	٠.٨٨٠	٠.٠٨٢	١٠.٧٣	٠.٠٠٠
	٤	٠.٩٠٣	٠.٠٤٩	١٨.٤٣	٠.٠٠٠
	٥	٠.٨٨٢	٠.٠٦٨	١٢.٩٧	٠.٠٠٠
	٦	٠.٨٧١	٠.٠٥٣	١٦.٤٣	٠.٠٠٠
	٧	٠.٧١٩	٠.٠٥٤	١٣.٣١	٠.٠٠٠
	٨	٠.٨٢٦	٠.٠٦٣	١٣.١١	٠.٠٠٠
الإحباط الوظيفي	١	٠.٧٦٧	٠.٠٥٨	١٣.٢٢	٠.٠٠٠
	٢	٠.٨٣٢	٠.٠٥١	١٦.٣١	٠.٠٠٠
	٣	٠.٨١٤	٠.٠٣٩	٢٠.٨٧	٠.٠٠٠
	٤	٠.٩٠٠	٠.٠٥٢	١٧.٣١	٠.٠٠٠
	٥	٠.٧٨٤	٠.٠٤٧	١٦.٦٨	٠.٠٠٠
	٦	٠.٧٧٧	٠.٠٥٢	١٤.٩٤	٠.٠٠٠
الإخلال الوظيفي	١	٠.٧٩٥	٠.٠٣٩	٢٠.٣٨	٠.٠٠٠
	٢	٠.٩٠٥	٠.٠٧٢	١٢.٥٧	٠.٠٠٠
	٣	٠.٨٨٠	٠.٠٥٥	١٦.٠٠	٠.٠٠٠
	٤	٠.٧٧٩	٠.٠٨٩	٨.٧٥	٠.٠٠٠
	٥	٠.٨٦٧	٠.٠٧٢	١٢.٠٤	٠.٠٠٠
	٦	٠.٧٧٩	٠.٠٥٣	١٤.٧٠	٠.٠٠٠

الصدق التقاربي والصدق التمييزي

تم قياس متوسط التباين المستخرج (AVE)، ومربع التباين الأقصى المشترك بين المتغيرات (MSV)، ومتوسط مربع التباين المشترك (ASV) لكل المتغيرات. حيث أشار Hair et al. (٢٠٢١) إلي أن الجذر التربيعي لمربع متوسط التباين المستخرج يجب أن يزيد عن أعلى ارتباط تربيعي مع أي متغير آخر. وبناء علي النتائج بجدول رقم (١٤) يمكن ملاحظة أن الجذر التربيعي لمربع متوسط التباين المستخرج لمتغير معين أكبر من قيمة الإرتباط لمتغير مع متغير آخر. ومن خلال المقارنات التي تمت في جدول رقم (١٤) تبرز النتائج تمتع المتغيرات بالصدق التقاربي لأن قيم متوسط التباين المستخرج (AVE) لكل متغير تجاوز القيمة ٠.٥٠، وهو أصغر من الموثوقية المركبة. وجاءت قيم كل من مربع التباين الأقصى المشترك بين العوامل (MSV) أصغر من قيم متوسط التباين المستخرج (AVE)، كما أن قيم متوسط مربع التباين المشترك (ASV) أصغر من قيم مربع التباين الأقصى المشترك (MSV) لكل المتغيرات، وهو ما يدل علي تمتع النموذج بالصدق التمييزي. كما يبين الجدول أن القيم المائلة بالجدول والتي تمثل الجزر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE) أكبر من باقي القيم في المصفوفة، وهذا مؤشر آخر يؤكد الصدق التمييزي.

الجدول (١٤) قيم الصدق التقاربي والتمييزي

المتغيرات	AVE	MSV	ASV	السعادة الوظيفية	الإستقرار الوظيفي	الإحباط الوظيفي	الإخلال الوظيفي
السعادة الوظيفية	٠.٦٥٢	٠.٢٥٧	٠.١٠١	٠.٨٨٢			
الإستقرار الوظيفي	٠.٦٦٣	٠.٢٣٤	٠.١١١	٠.٥٩٩	٠.٨٣١		
الإحباط الوظيفي	٠.٦٠١	٠.١٩٩	٠.١٥٤	٠.٦٠١	٠.٦٠٠	٠.٧٩٢	
الإخلال الوظيفي	٠.٥٨٢	٠.٢٠٨	٠.١٢٢	٠.٦٤٧	٠.٥٩٧	٠.٦٢٢	٠.٨١٥

اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

تحليل الانحدار البسيط

الجدول (١٥) نتائج اختبار الانحدار البسيط

المتغير التابع	المتغير	Coefficients معاملات	t المحسوبة	مستوي المعنوية	r	R ²	ف	مستوي المعنوية
الإحباط الوظيفي	ثابت الانحدار	٠.٧٤١	٧.٥٩٧	٠.٠٠٠	٠.٧٧٤-	٠.٥٩٩	٣٠١.٢٥٤	٠.٠٠٠
	الإستقرار الوظيفي	٠.٥٣٦-	١٣.٢٥٤-	٠.٠٠٠				
السعادة الوظيفية	ثابت الانحدار	٠.٨٥٥	٩.٥٤١	٠.٠٠٠	٠.٨٠١	٠.٦٣٨	٣٤٤.٥٦٧	٠.٠٠٠
	الإستقرار الوظيفي	٠.٦٦٤	١٨.٢٢٤	٠.٠٠٠				
الإخلال الوظيفي	ثابت الانحدار	٠.٥٥٣	٥.٦٩٧	٠.٠٠٠	٠.٦٨٧-	٠.٤٩٧	٢١٠.٧٥٩	٠.٠٠٠
	الإستقرار الوظيفي	٠.٤١٠-	١٤.٢٠١-	٠.٠٠٠				

٠.٠٠٠	٢٧٦.٤٥١	٠.٥٣٢	٠.٧٢٢-	٠.٠٠٠	١٠.٥٣٤	٠.٩٣٤	ثابت الانحدار	السعادة الوظيفية
				٠.٠٠٠	٢١.٢٦٧-	٠.٧٠٣-	الإحباط الوظيفي	
٠.٠٠٠	١٧٨.٤٤٢	٠.٣٨٩	٠.٦١٤	٠.٠٠٠	٨.٥٥٥	٠.٨٥٧	ثابت الانحدار	الإخلال الوظيفي
				٠.٠٠٠	١٧.٤٩٧	٠.٥٣٥	الإحباط الوظيفي	
٠.٠٠٠	٢٠٠.٣٤٧	٠.٤٦٥	٠.٦٧١-	٠.٠٠٠	٧.٣٦٤	٠.٧١٣	ثابت الانحدار	الإخلال الوظيفي
				٠.٠٠٠	١٥.١٥٧-	٠.٤٤٢-	السعادة الوظيفية	

يوضح جدول رقم (١٥) النتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباط معنوية وعكسية قوية بين الإستقرار الوظيفي والإحباط الوظيفي ($r = -0.774$). كذلك يوجد أثر معنوي وسلبى للاستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف (٣٠١.٢٥٤) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠٠) ($p \text{ value} < 0.05$) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٥٩٩)، أي أن الإستقرار الوظيفي يساهم في تخفيض مستوى الإحباط الوظيفي بنسبة ٥٩.٩%. وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره رشيد (٢٠١١)، حيث أشار إلي أن عدم الإستقرار الوظيفي يؤدي إلي زيادة مستوى الإحباط، ومن ثم فإن تحقيق الإستقرار الوظيفي يساهم بشكل مباشر في تقليل مستوى الإحباط الوظيفي لدي العاملين. وبناءً علي ذلك يتم قبول الفرض الأول للدراسة.
- هناك علاقة ارتباط معنوية وطردية قوية بين الإستقرار الوظيفي والسعادة الوظيفية ($r = 0.801$). كما أن هناك أثر معنوي وإيجابي للاستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية، حيث بلغت قيمة ف (٣٤٤.٥٦٧) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠٠) ($p \text{ value} < 0.05$) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٦٣٨)، أي أن الإستقرار الوظيفي يساهم في تعزيز مستوى السعادة الوظيفية بنسبة ٦٣.٨%. وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره حمدان (٢٠٢٠) حيث أوضح أن الإستقرار الوظيفي يزيد من الراحة النفسية للعاملين وشعورهم بالسعادة. كما أضاف الجبيري (٢٠٢٠) بأن الإستقرار الوظيفي يعبر عن رضا العاملين عن عملهم، وينعكس هذا الرضا علي شعورهم بالسعادة الوظيفية. وبناءً علي ذلك يتم قبول الفرض الثاني للدراسة.
- هناك علاقة ارتباط معنوية وعكسية متوسطة بين الإستقرار الوظيفي والإخلال الوظيفي ($r = -0.687$). وتبرز النتائج أيضاً وجود تأثير معنوي وسلبى للاستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف (٢١٠.٧٥٩) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠٠) ($p \text{ value} < 0.05$) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٤٩٧)، أي أن الإستقرار الوظيفي يساهم في تخفيض مستوى الإخلال الوظيفي بنسبة ٤٩.٧%. وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره الجبيري (٢٠٢٠) حيث أبرز أن الإستقرار الوظيفي يشجع

العاملين علي بذل المزيد من الجهود لتحقيق أهداف الشركة. وبناءً علي ذلك يتم قبول الفرض الثالث للدراسة.

- هناك علاقة ارتباط معنوية وعكسية قوية بين الإحباط الوظيفي والسعادة الوظيفية ($r = -0.722$). كذلك يوجد أثر معنوي وسلبي للإحباط الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف (٢٧٦.٤٥١) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠٠) ($p \text{ value} < 0.05$) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٥٣٢)، أي أن الإحباط الوظيفي يساهم في تخفيض مستوي السعادة الوظيفية بنسبة ٥٣.٢%. وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره جودة وآخرون (٢٠١٧)، حيث أوضحوا أنه يترتب علي الإحباط الوظيفي انخفاض مستوي الرضا الوظيفي للعاملين والذي يعد أحد مسببات تحقيق السعادة الوظيفية للعاملين. وبناءً علي ذلك يتم قبول الفرض الرابع للدراسة.

- هناك علاقة ارتباط معنوية وطردية متوسطة بين الإحباط الوظيفي والإخلال الوظيفي ($r = 0.614$). كذلك يوجد أثر معنوي وإيجابي للإحباط الوظيفي علي الإخلال الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف (١٧٨.٤٤٢) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠٠) ($p \text{ value} < 0.05$) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٣٨٩)، أي أن الإحباط الوظيفي يساهم في زيادة مستوي الإخلال الوظيفي بنسبة ٣٨.٩%. وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره النقفي (٢٠٠٨)، والذي أبرز أن وجود معوق مثل بيئة العمل الغير مناسبة والمليئة بالصراعات، وكذلك سياسات وقوانين العمل الغير مناسبة تؤدي إلي عدم رغبة العاملين في القيام بما يكلفون به من أعمال. وبناءً علي ذلك يتم قبول الفرض الخامس للدراسة.

- هناك علاقة ارتباط معنوية وعكسية متوسطة بين السعادة الوظيفية والإخلال الوظيفي ($r = -0.671$). كما أن هناك تأثير معنوي وسلبي للسعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف (٢٠٠.٣٤٧) بمستوي معنوية (٠.٠٠٠٠) ($p \text{ value} < 0.05$) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٤٦٥)، أي أن السعادة الوظيفية تساهم في تخفيض مستوي الإخلال الوظيفي بنسبة ٤٦.٥%. وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره خوجة (٢٠٢٠) وأبو عمرة (٢٠١١)، حيث أشاروا إلي أن الرضا الوظيفي كأحد مصادر السعادة الوظيفية يساهم في تخفيض مستوي الإخلال الوظيفي. كذلك ذكر العون (٢٠١٩) أن السعادة الوظيفية تزيد من رغبة العاملين في العمل بكفاءة وفاعلية عالية، ومن ثم تحقيق أهداف الشركة بنجاح. وبناءً علي ذلك يتم قبول الفرض السادس للدراسة.

نتائج تحليل المسار

يوضح جدول رقم (١٦) قيم مؤشرات جودة مطابقة نموذج تحليل المسار لأثر الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي في وجود السعادة الوظيفية كمتغير وسيط.. ومن خلال الجدول يتضح أن قيمة مربع كاي تقل عن ٢، حيث بلغت ١.٨٧١. كما توضح النتائج أن قيمة مؤشر المطابقة المقارن (CFI) بلغت ٠.٩٥٣. كذلك يبين الجدول أن قيمة مؤشر جودة المطابقة (GFI) بلغت ٠.٩٧١. وبلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري (NFI) ٠.٩٦٦. ومن خلال الجدول يتضح أيضاً أن قيمة مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) بلغت ٠.٩٥٩. وقد بلغت

قيمة مؤشر توكر لويس (TLI) ٠.٠٩٨٠. وأخيراً بلغت قيمة متوسط جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) بلغت ٠.٠٠٠٥. ومن خلال جميع المؤشرات المذكورة يتضح تطابق النموذج المقترح مع بيانات العينة.

الجدول رقم (١٦) مؤشرات حسن المطابقة

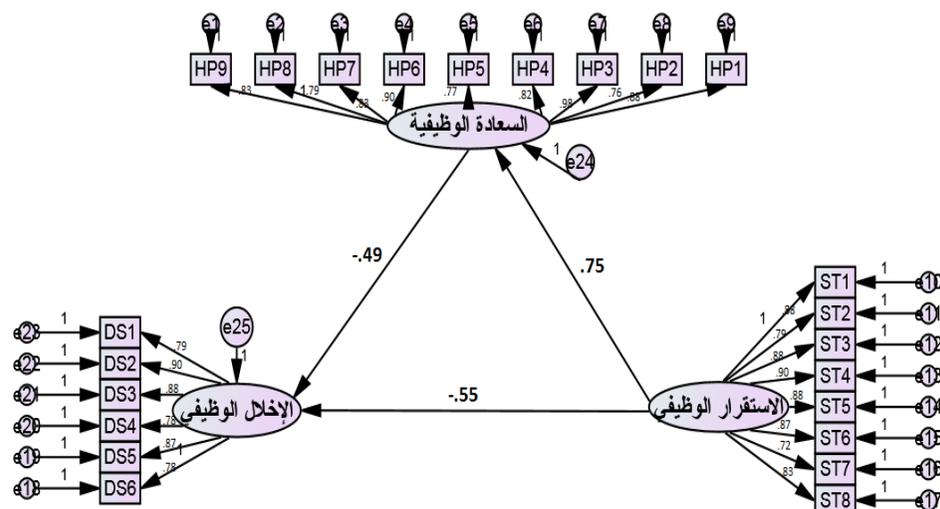
قيمة المؤشر	مؤشرات حسن المطابقة
١.٨٧١	نسبة مؤشر درجة الحرية لمربع كاي χ^2/df
٠.٩٥٣	مؤشر المطابقة المقارن CFI
٠.٩٧١	مؤشر حسن المطابقة GFI
٠.٩٦٦	مؤشر المطابقة المعياري NFI
٠.٩٥٩	مؤشر المطابقة التزايدية IFI
٠.٩٨٠	مؤشر تاكر لويس TLI
٠.٠٠٥	متوسط جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي RMSEA

يبين جدول رقم (١٧) نتائج تحليل أثر الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي في وجود السعادة الوظيفية كمتغير وسيط يتضح من الجدول أن السعادة الوظيفية تلعب دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين الإستقرار الوظيفي والإخلال الوظيفي في شركات السياحة. ويبرز الجدول قيم معامل التأثير المباشر للاستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية، والتي بلغت ٠.٧٥٣، وهذا يعني أن الإستقرار الوظيفي يعزز من مستوي السعادة الوظيفية بنسبة ٧٥.٣% في هذا النموذج. كما تبين النتائج أن قيمة معامل التأثير المباشر للسعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي بلغت -٠.٤٤٨، وهذا يعني أن السعادة الوظيفية تقلل من مستوي الإخلال الوظيفي بنسبة ٤٤.٥% في هذا النموذج. كذلك يُظهر الجدول أن قيمة معامل التأثير المباشر للاستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي بلغت -٠.٥٥١، وهي يعني أن الإستقرار الوظيفي يقلل من مستوي الإخلال الوظيفي بنسبة ٥٥.١% في هذا النموذج. ويوضح الجدول أيضاً أن قيمة معامل التأثير غير المباشر للاستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي في وجود السعادة الوظيفية بلغت -٠.٧٤٤، أي أن السعادة الوظيفية ساهمت في زيادة تأثير الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي، أي أن الإستقرار الوظيفي والسعادة الوظيفية يخفضان من مستوي الإخلال الوظيفي بنسبة ٧٤.٤% في هذا النموذج. وهذا يدل علي أن التأثير غير المباشر للاستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي في وجود السعادة الوظيفية كمتغير وسيط أكبر من التأثير المباشر لكل من الإستقرار الوظيفي والسعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي بشكل منفرد مباشر. وبناءً علي ذلك يتم قبول الفرض السابع.

الجدول (١٧) نتائج تحليل أثر الاستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي في وجود السعادة الوظيفية كمتغير وسيط

قيم معاملات التأثير		الآثر		
قيمة معامل التأثير غير المباشر	قيم معاملات التأثير المباشرة	P value	القيمة	
٠.٠٠٠	٠.٧٤٤-	٠.٠٠٠	٠.٧٥٣	أثر الإستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية أثر السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي أثر الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي
		٠.٠٠٠	٠.٤٨٨-	
		٠.٠٠٠	٠.٥٥١-	

ويوضح شكل رقم (٢) نتائج تحليل المسار لأثر الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي في وجود السعادة الوظيفية كمتغير وسيط.



شكل (٢) نتائج تحليل المسار لأثر الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي في وجود السعادة الوظيفية كمتغير وسيط

نتائج اختبار أثر الإستقرار الوظيفي علي كل من الإحباط الوظيفي، والسعادة التنظيمية والإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

أولاً: أثر الإستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي

الجدول (١٨) أثر الإستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	قيمة التأثير	المعنوية
النوع	ذكر	٠.٦٢١-
	أنثي	٠.٣٢٥-
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٠.٥٠١-
	٣٠ - أقل من ٤٠ سنة	٠.٣٥٩-
	٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	٠.٤٢٣-
	٥٠ سنة فأكثر	٠.٢٩٩-
المؤهل العلمي	متوسط	٠.٤٤٢-
	بكالوريوس	٠.٢٩١-
	دراسات عليا	٠.٤٥٥-
الوظيفة	مدير	٠.١٨٨-
	رئيس قسم	٠.٣٥٩-
	موظف	٠.٥٠٩-
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٠.٦١٤-
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	٠.٥٠٣-
	١٠ - أقل من ١٥ سنة	٠.٤١١-
	١٥ سنة فأكثر	٠.٣٨٩-

يبرز جدول رقم (١٨) النتائج التالية:

- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي وفقاً للنوع؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الذكور، حيث بلغت قيمة التأثير (-٠.٦٢١)، بينما بلغت قيمة الأثر لدي الإناث (-٠.٣٢٥). وهذا يعني أن الإستقرار الوظيفي يؤدي إلي انخفاض مستوي الإحباط الوظيفي لدي الذكور بنسبة ٦٢.١%، وبنسبة ٣٢.٥% لدي الإناث.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي وفقاً للعمر؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٥٠١، ثم يأتي بعد ذلك الفئة العمرية (٤٠ - أقل من ٥٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٢٣، يليها الفئة العمرية (٣٠ - أقل من ٤٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٥٩، وأخيراً الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٢٩٩.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الحاصلين علي مؤهل دراسات عليا، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٥٥، يليهم العاملين الحاصلين علي مؤهل متوسط، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٤٢، وأخيراً العاملين الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٢٩١.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي وفقاً للوظيفة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الموظفين، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٥٠٩، يليهم رؤساء الأقسام، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٥٩، وأخيراً المديرين، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.١٨٨.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي وفقاً لسنوات الخبرة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٦١٤، يليهم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (٥ - أقل من ١٠ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٥٠٣، ثم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٠ - أقل من ١٥ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤١١، وأخيراً العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٥ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٨٩.

ثانياً: أثر الإستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية

الجدول (١٩) أثر الإستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

النوع	المتغير	قيمة التأثير	المعنوية
	ذكر	٠.٤٤٢	٠.٠٠٠
	أنثي	٠.٥٩٩	٠.٠٠٠
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٠.٤٩١	٠.٠٠٠
	٣٠ - أقل من ٤٠ سنة	٠.٢٦٤	٠.٠٠٠
	٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	٠.٣٢٥	٠.٠٠٠
	٥٠ سنة فأكثر	٠.٢١١	٠.٠٠٠
المؤهل العلمي	متوسط	٠.٥٠٢	٠.٠٠٠
	بكالوريوس	٠.٦٣١	٠.٠٠٠

٠.٠٠٠	٠.٣٢٨	دراسات عليا	الوظيفة
٠.٠٠٠	٠.٣٠٢	مدير	
٠.٠٠٠	٠.٤١٥	رئيس قسم	
٠.٠٠٠	٠.٥٦٨	موظف	سنوات الخبرة
٠.٠٠٠	٠.٢٩٩	أقل من ٥ سنوات	
٠.٠٠٠	٠.٤٨٧	٥ - أقل من ١٠ سنوات	
٠.٠٠٠	٠.٣٢٠	١٠ - أقل من ١٥ سنة	
٠.٠٠٠	٠.١٩٨	١٥ سنة فأكثر	

يبين جدول رقم (١٩) النتائج التالية:

- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية وفقاً للنوع؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الإناث، حيث بلغت قيمة التأثير (٠.٥٩٩)، بينما بلغت قيمة الأثر لدي الذكور (٠.٤٤٢). وهذا يعني أن الإستقرار الوظيفي يؤدي إلي زيادة مستوي السعادة الوظيفية لدي الإناث بنسبة ٥٩.٩%، وبنسبة ٤٤.٢% لدي الذكور.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية وفقاً للعمر؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٤٩١، ثم يأتي بعد ذلك الفئة العمرية (٤٠ - أقل من ٥٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣٢٥، يليها الفئة العمرية (٣٠ - أقل من ٤٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٢٤٦، وأخيراً الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٢١١.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية وفقاً للمؤهل العلمي؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الحاصلين علي مؤهل متوسط، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٥٠٢، يليهم العاملين الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٦٣١، وأخيراً العاملين الحاصلين علي مؤهل دراسات عليا، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣٢٨.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية وفقاً للوظيفة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الموظفين، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٥٦٨، يليهم رؤساء الأقسام، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٤١٥، وأخيراً المديرين، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣٠٢.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي السعادة الوظيفية وفقاً لسنوات الخبرة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (٥ - أقل من ١٠ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٤٨٧، يليهم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٠ - أقل من ١٥ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣٢٠، ثم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٢٩٩، وأخيراً العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٥ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.١٩٨.

ثالثاً: أثر الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي

الجدول (٢٠) أثر الاستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	قيمة التأثير	المعنوية
النوع	ذكر	٠.٥٥٠-
	أنثي	٠.٢٤١-
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٠.٢٤١-
	٣٠ – أقل من ٤٠ سنة	٠.٤٣٧-
	٤٠ – أقل من ٥٠ سنة	٠.٥٥٣-
	٥٠ سنة فأكثر	٠.٢٩٩-
المؤهل العلمي	متوسط	٠.٣٢٢-
	بكالوريوس	٠.٤٨١-
	دراسات عليا	٠.٣٠١-
الوظيفة	مدير	٠.٢١١-
	رئيس قسم	٠.٣٥١-
	موظف	٠.٦٣٣-
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٠.٤١٨-
	٥ – أقل من ١٠ سنوات	٠.٤٦٢-
	١٠ – أقل من ١٥ سنة	٠.٣٧١-
	١٥ سنة فأكثر	٠.٣١٣-

يوضح جدول رقم (٢٠) النتائج التالية:

- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي وفقاً للنوع؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلي لدي الذكور، حيث بلغت قيمة التأثير (-٠.٥٥٠)، بينما بلغت قيمة الأثر لدي الإناث (-٠.٢٤١). وهذا يعني أن الإستقرار الوظيفي يؤدي إلى انخفاض مستوي الإخلال الوظيفي لدي الذكور بنسبة ٥٥%، وبنسبة ٢٤.١% لدي الإناث.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي وفقاً للعمر؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلي لدي الفئة العمرية (٤٠ – أقل من ٥٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٥٥٣، ثم يأتي بعد ذلك الفئة العمرية (٣٠ – أقل من ٤٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٣٧، يليها الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٢٩٩، وأخيراً الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٢٤١.
- فيما يتعلق بأثر الإستقرار الوظيفي علي الإخلال الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلي لدي العاملين الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٨١، يليهم العاملين الحاصلين علي مؤهل متوسط، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٢٢، وأخيراً العاملين الحاصلين علي مؤهل دراسات عليا، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٠١.

- فيما يتعلق بأثر الاستقرار الوظيفي على الإخلال الوظيفي وفقاً للوظيفة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الموظفين، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٦٣٣، يليهم رؤساء الأقسام، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٥١، وأخيراً المديرين، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٢١١.
- فيما يتعلق بأثر الاستقرار الوظيفي على الإخلال الوظيفي وفقاً لسنوات الخبرة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (٥ - أقل من ١٠ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٦٢، يليهم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤١٨، ثم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٠ - أقل من ١٥ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٧١، وأخيراً العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٥ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣١٣.

وبناءً على النتائج السابقة بجدول رقم ١٨ و ١٩ و ٢٠ يتم قبول الفرض الثامن.

نتائج اختبار أثر الإحباط الوظيفي على السعادة الوظيفية والإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

أولاً: أثر الإحباط الوظيفي على السعادة الوظيفية

الجدول (٢١) أثر الإحباط الوظيفي على السعادة الوظيفية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	قيمة التأثير	المعنوية
النوع	ذكر	٠.٣٥٩-
	أنثي	٠.٥٢١-
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٠.٤٩١-
	٣٠ - أقل من ٤٠ سنة	٠.٤٠٢-
	٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	٠.٣٤٤-
	٥٠ سنة فأكثر	٠.١٩٨-
المؤهل العلمي	متوسط	٠.٣٠٨-
	بكالوريوس	٠.٤٤٣-
	دراسات عليا	٠.٣٦٢-
الوظيفة	مدير	٠.٣٠٩-
	رئيس قسم	٠.٤٤٧-
	موظف	٠.٦٠٢-
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٠.٤٧٤-
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	٠.٤١٥-
	١٠ - أقل من ١٥ سنة	٠.٣٢٩-
	١٥ سنة فأكثر	٠.٢٧٦-

يبرز جدول رقم (٢١) النتائج التالية:

- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي على السعادة الوظيفية وفقاً للنوع؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الإناث، حيث بلغت قيمة التأثير (-٠.٥٢١)، بينما بلغت قيمة الأثر لدي الذكور (-٠.٣٥٩). وهذا يعني أن الإحباط الوظيفي يؤدي إلى انخفاض مستوى السعادة الوظيفية لدي الإناث بنسبة ٥٢.١%، وبنسبة ٣٥.٩% لدي الذكور.

- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي على السعادة الوظيفية وفقاً للعمر؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٩١، ثم يأتي بعد ذلك الفئة العمرية (٣٠ - أقل من ٤٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٠٢، يليها الفئة العمرية (٤٠ - أقل من ٥٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٤٤، وأخيراً الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.١٩٨.
- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي على السعادة الوظيفية وفقاً للمؤهل العلمي؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٤٣، يليهم العاملين الحاصلين علي مؤهل دراسات عليا، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٦٢، وأخيراً العاملين الحاصلين علي مؤهل متوسط، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٠٨.
- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي على السعادة الوظيفية وفقاً للوظيفة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الموظفين، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٦٠٢، يليهم رؤساء الأقسام، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٤٧، وأخيراً المديرين، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٠٩.
- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي على السعادة الوظيفية وفقاً لسنوات الخبرة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٧٤، يليهم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (٥ - أقل من ١٠ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤١٥، ثم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٠ - أقل من ١٥ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٢٩، وأخيراً العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٥ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٢٧٦.

ثانياً: أثر الإحباط الوظيفي على الإخلال الوظيفي

الجدول (٢٢) أثر الإحباط الوظيفي على الإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	قيمة التأثير	المعنوية
النوع	ذكر	٠.٥٨٢
	أنثي	٠.٤٢٠
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٠.٥٦٣
	٣٠ - أقل من ٤٠ سنة	٠.٤٠١
	٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	٠.٤٢٧
	٥٠ سنة فأكثر	٠.٣٥٥
المؤهل العلمي	متوسط	٠.٣٥٨
	بكالوريوس	٠.٣١٢
	دراسات عليا	٠.٥١٢
الوظيفة	مدير	٠.٢٤٥
	رئيس قسم	٠.٣٨١
	موظف	٠.٤٧٦
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٠.٥٢٨
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	٠.٤٤٣
	١٠ - أقل من ١٥ سنة	٠.٣٧٨
	١٥ سنة فأكثر	٠.٣١١

يبين جدول رقم (٢٢) النتائج التالية:

- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي علي الإخلال الوظيفي وفقاً للنوع؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الذكور، حيث بلغت قيمة التأثير (٠.٥٨٢)، بينما بلغت قيمة الأثر لدي الإناث (٠.٤٢٠). وهذا يعني أن الإحباط الوظيفي يؤدي إلي زيادة مستوي الإخلال الوظيفي لدي الذكور بنسبة ٥٨.٢%، وبنسبة ٤٢% لدي الإناث.
- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي علي الإخلال الوظيفي وفقاً للعمر؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٥٦٣، ثم يأتي بعد ذلك الفئة العمرية (٤٠ - أقل من ٥٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٤٢٧، يليها الفئة العمرية (٣٠ - أقل من ٤٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٤٠١، وأخيراً الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣٥٥.
- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي علي الإخلال الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الحاصلين علي مؤهل دراسات عليا، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٥١٢، يليهم العاملين الحاصلين علي مؤهل متوسط، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣٥٨، وأخيراً العاملين الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣١٢.
- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي علي الإخلال الوظيفي وفقاً للوظيفة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الموظفين، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٤٧٦، يليهم رؤساء الأقسام، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣٨١، وأخيراً المديرين، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٢٤٥.
- فيما يتعلق بأثر الإحباط الوظيفي علي الإخلال الوظيفي وفقاً لسنوات الخبرة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٥٢٨، يليهم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (٥ - أقل من ١٠ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٤٤٣، ثم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٠ - أقل من ١٥ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣٧٨، وأخيراً العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٥ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير ٠.٣١١.

وبناءً علي النتائج السابقة بجدول رقم ٢١ و ٢٢ يتم قبول الفرض التاسع.

نتائج اختبار أثر السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

الجدول (٢٣) أثر السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	قيمة التأثير	المعنوية
النوع	ذكر	٠.٣٨٩-
	أنثي	٠.٤٢١-
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٠.٣٤١-
	٣٠ - أقل من ٤٠ سنة	٠.٣٦٩-
	٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	٠.٢٨٨-
	٥٠ سنة فأكثر	٠.٣١٤-

٠.٠٠٠	٠.٣٨٧-	متوسط	المؤهل العلمي
٠.٠٠٠	٠.٥٠١-	بكالوريوس	
٠.٠٠٠	٠.٣٢٦-	دراسات عليا	
٠.٠٠٠	٠.٣٦١-	مدير	الوظيفة
٠.٠٠٠	٠.٤٤٠-	رئيس قسم	
٠.٠٠٠	٠.٤٩٢-	موظف	
٠.٠٠٠	٠.٣٢٩-	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
٠.٠٠٠	٠.٤٣٢-	٥ - أقل من ١٠ سنوات	
٠.٠٠٠	٠.٢١٥-	١٠ - أقل من ١٥ سنة	
٠.٠٠٠	٠.٢٠٧-	١٥ سنة فأكثر	

يوضح جدول رقم (٢٣) النتائج التالية:

- فيما يتعلق بأثر السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي وفقاً للنوع؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الإناث، حيث بلغت قيمة التأثير (-٠.٤٢١)، بينما بلغت قيمة الأثر لدي الذكور (-٠.٣٨٩). وهذا يعني أن السعادة الوظيفية تؤدي إلي انخفاض مستوي الإخلال الوظيفي لدي الإناث بنسبة ٤٢.١%، وبنسبة ٣٨.٩% لدي الذكور.
- فيما يتعلق بأثر السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي وفقاً للعمر؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الفئة العمرية (٣٠ - أقل من ٤٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٦٩، ثم يأتي بعد ذلك الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٤١، يليها الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣١٤، وأخيراً الفئة العمرية (٤٠ - أقل من ٥٠ س)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٢٨٨.
- فيما يتعلق بأثر السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٥٠١، يليهم العاملين الحاصلين علي مؤهل متوسط، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٨٧، وأخيراً العاملين الحاصلين علي مؤهل دراسات عليا، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٢٦.
- فيما يتعلق بأثر السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي وفقاً للوظيفة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي الموظفين، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٩٢، يليهم رؤساء الأقسام، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٤٠، وأخيراً المديرين، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٦١.
- فيما يتعلق بأثر السعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي وفقاً لسنوات الخبرة؛ تبرز النتائج أن الأثر كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (٥ - أقل من ١٠ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٤٣٢، يليهم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٣٢٩، ثم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٠ - أقل من ١٥ سنة)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٢١٥، وأخيراً العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (١٥ سنة فأكثر)، حيث بلغت قيمة التأثير -٠.٢٠٧. **وبناءً علي ذلك يتم قبول الفرض العاشر.**

نتائج اختبار الفروق الإحصائية في استجابات أفراد العينة لمتغيرات الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

أولاً: الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

تم إجراء اختبار "ت" للتعرف على الفروق والاختلافات الإحصائية في السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي وفقاً للجنس (ذكر، أنثى). ويوضح جدول رقم (٢٤) نتائج تحليل اختبار "ت".

الجدول (٢٤) نتائج تحليل اختبار "ت"

الاحتمال Sig. (p value)	متوسط العينة		قيمة "ت" المحسوبة	المتغيرات
	أنثى	ذكر		
٠.٢٢٣	٤.١٥	٣.٨٨	٣.٥٩٤	السعادة الوظيفية
٠.١٠٩	٣.٧١	٣.٩١	٤.٥٢٣	الإستقرار الوظيفي
٠.٥٠٩	١.٥٥	٢.٠١	٣.٩٩١	الإحباط الوظيفي
٠.٥٤١	١.٦٨	١.٨٠	٣.٢٤١	الإخلال الوظيفي

تبرز النتائج بجدول رقم (٢٤) عدم وجود فروق إحصائية في استجابات أفراد العينة لمتغيرات السعادة الوظيفية والإستقرار الوظيفي والإحباط الوظيفي والإخلال الوظيفي وفقاً للنوع، حيث بلغت قيمة p value ٠.٢٢٣ و ٠.١٠٩ و ٠.٥٠٩ و ٠.٥٤١ على الترتيب وهي أكبر من ٠.٠٥.

ثانياً: الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر

تم إجراء اختبار "ONE WAY ANOVA" للتعرف على الفروق والاختلافات الإحصائية في السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي وفقاً للعمر. ويوضح جدول رقم (٢٥) نتائج تحليل اختبار "ANOVA".

الجدول (٢٥) نتائج اختبار ANOVA وفقاً للعمر

Sig.	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغيرات
٠.٢٢١	٢.٩٣٢	٤.١١١	١٢.٣٣٢	بين المجموعات	السعادة الوظيفية
				داخل المجموعات	
				الإجمالي	
٠.١٠٨	٢.٣٥٤	٣.١٧٧	٩.٥٣١	بين المجموعات	الإستقرار الوظيفي
				داخل المجموعات	
				الإجمالي	
٠.٣٩٤	٤.٢٠١	٣.٧٤٣	١١.٢٣٠	بين المجموعات	الإحباط الوظيفي
				داخل المجموعات	
				الإجمالي	
٠.١٠٥	٣.٢٦٤	٢.٤١٠	٧.٢٣١	بين المجموعات	الإخلال الوظيفي
				داخل المجموعات	
				الإجمالي	

يبين جدول رقم (٢٥) عدم وجود فروق إحصائية في استجابات أفراد العينة لجميع متغيرات الدراسة السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي تعزي للعمر، حيث بلغت قيمة p value ٠.٢٢١ و ٠.١٠٨ و ٠.٣٩٤ و ٠.١٠٥ لكل متغير علي التوالي، وهي أكبر من ٠.٠٥.

ثالثاً: الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير للمؤهل العلمي

تم إجراء اختبار "ONE WAY ANOVA" للتعرف علي الفروق والاختلافات الإحصائية في السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي. ويوضح جدول رقم (٢٦) نتائج تحليل اختبار "ANOVA".

الجدول (٢٦) نتائج اختبار ANOVA وفقاً للمؤهل العلمي

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	Sig.
السعادة الوظيفية	بين المجموعات	٧.٣٣٦	٣.٦٦٨	٤.٢١١	٠.٥٣١
	داخل المجموعات	٧١.١٢٥	٠.١٥٥		
	الإجمالي	٧٨.٤٦١			
الإستقرار الوظيفي	بين المجموعات	٦.٢٢٣	٣.١١٢	٣.٥٠٨	٠.٧٤٣
	داخل المجموعات	٦٤.٠١١	٠.١٣٩		
	الإجمالي	٧٠.٢٣٤			
الإحباط الوظيفي	بين المجموعات	٥.٠٩١	٢.٥٤٦	٣.٩٤١	٠.٢٠٣
	داخل المجموعات	٣٥.٢٧١	٠.٠٧٧		
	الإجمالي	٤٠.٣٦٢			
الإخلال الوظيفي	بين المجموعات	٦.٣٣٥	٣.١٦٨	٥.٠٠١	٠.١٩٢
	داخل المجموعات	٣٢.١١٧	٠.٠٧٠		
	الإجمالي	٣٨.٤٥٢			

يوضح جدول رقم (٢٦) عدم وجود فروق إحصائية في استجابات أفراد العينة لجميع متغيرات الدراسة السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي تعزي للمؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة p value ٠.٥٣١ و ٠.٧٤٣ و ٠.٢٠٣ و ٠.١٩٢ لكل متغير علي الترتيب، وهي أكبر من ٠.٠٥.

رابعاً: الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير الوظيفة

تم إجراء اختبار "ONE WAY ANOVA" للتعرف علي الفروق والاختلافات الإحصائية في السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي وفقاً للوظيفة. ويوضح جدول رقم (٢٧) نتائج تحليل اختبار "ANOVA".

الجدول (٢٧) نتائج اختبار ANOVA وفقاً للوظيفة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	Sig.
السعادة الوظيفية	بين المجموعات	٧.٢٣١	٣.٦١٦	٢.٠٠٩	٠.١١٢
	داخل المجموعات	٧١.٢٣٠	٠.١٥٥		
	الإجمالي	٧٨.٤٦١			

٠.٢٩٣	٣.١٨٧	٢.٩٦٦	٥.٩٣٢	بين المجموعات	الإستقرار الوظيفي
		٠.١٤٠	٦٤.٣٠٢	داخل المجموعات	
			٧٠.٢٣٤	الإجمالي	
٠.١٠٣	٢.٦٤٣	٣.٣٣١	٦.٦٦٢	بين المجموعات	الإحباط الوظيفي
		٠.٠٧٣	٣٣.٧٠٠	داخل المجموعات	
			٤٠.٣٦٢	الإجمالي	
٠.٠٩٨	٢.٩٧١	٣.٥٩٠	٧.١٨٠	بين المجموعات	الإخلال الوظيفي
		٠.٠٦٨	٣١.٢٧٢	داخل المجموعات	
			٣٨.٤٥٢	الإجمالي	

يبرز جدول رقم (٢٧) عدم وجود فروق إحصائية في استجابات أفراد العينة لجميع متغيرات الدراسة السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي تعزي للوظيفة، حيث بلغت قيمة p value ٠.١١٢ و ٠.٢٩٣ و ٠.١٠٣ و ٠.٠٩٨ لكل متغير علي التوالي، وهي أكبر من ٠.٠٥.

خامساً: الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير لسنوات الخبرة

تم إجراء اختبار "ONE WAY ANOVA" للتعرف علي الفروق والاختلافات الإحصائية في السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي وفقاً لسنوات الخبرة. ويوضح جدول رقم (٢٨) نتائج تحليل اختبار "ANOVA".

الجدول (٢٨) نتائج اختبار ANOVA وفقاً لسنوات الخبرة

Sig.	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغيرات
٠.٨٢٣	٣.٤١٥	٣.١١٧	٩.٣٥٢	بين المجموعات	السعادة الوظيفية
		٠.١٥١	٦٩.١٠٩	داخل المجموعات	
			٧٨.٤٦١	الإجمالي	
٠.٣٢٢	٢.٤٥١	٣.٤١١	١٠.٢٣٤	بين المجموعات	الإستقرار الوظيفي
		٠.١٣١	٦٠.٠٠٠	داخل المجموعات	
			٧٠.٢٣٤	الإجمالي	
٠.١٥٢	٢.٩٣١	٣.٤٨٤	١٠.٤٥٢	بين المجموعات	الإحباط الوظيفي
		٠.٠٦٥	٢٩.٩١٠	داخل المجموعات	
			٤٠.٣٦٢	الإجمالي	
٠.٠٧٧	٣.٢٢٣	٢.٧٨٥	٨.٣٥٤	بين المجموعات	الإخلال الوظيفي
		٠.٠٦٦	٣٠.٠٩٨	داخل المجموعات	
			٣٨.٤٥٢	الإجمالي	

يوضح جدول رقم (٢٨) عدم وجود فروق إحصائية في استجابات أفراد العينة لجميع متغيرات الدراسة السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والإخلال الوظيفي تعزي لسنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة p value ٠.٨٢٣ و ٠.٣٢٢ و ٠.١٥٢ و ٠.٠٧٧ لكل متغير علي التوالي، وهي أكبر من ٠.٠٥. وبناء علي نتائج الجداول أرقام ٢٤ و ٢٥ و ٢٦ و ٢٧ و ٢٨ يتم رفض الفرضية الحادية عشر.

النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلي وجود مستوي مرتفع من الإستقرار الوظيفي والسعادة الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة، بينما كان هناك مستوي منخفض من الإحباط الوظيفي والإخلال الوظيفي لدي هؤلاء العاملين. كما أبرزت نتائج الدراسة وجود علاقة وتأثير معنوي وعكسي للإستقرار الوظيفي علي كل من الإحباط الوظيفي والإخلال الوظيفي. وأوضحت النتائج أيضاً وجود علاقة وتأثير معنوي وسلبى للإحباط الوظيفي علي السعادة الوظيفية، في حين كان هناك تأثير معنوي وإيجابي للإحباط الوظيفي علي الإخلال الوظيفي. كذلك بينت النتائج وجود علاقة وتأثير معنوي وعكسي للسعادة الوظيفية علي الإخلال الوظيفي.

علاوة علي ذلك؛ أكدت نتائج الدراسة علي أن السعادة الوظيفية تلعب دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين الإستقرار الوظيفي والإخلال الوظيفي في شركات السياحة المصرية. كما أظهرت نتائج الدراسة اختلاف تأثير متغيرات الدراسة علي بعضها البعض وفقاً للخصائص الديموغرافية والوظيفية، حيث أظهرت النتائج أن الإستقرار الوظيفي يؤثر علي الإحباط الوظيفي لدي الذكور بشكل أكبر من الإناث. كما كان تأثير الإستقرار الوظيفي علي الإحباط الوظيفي أعلى لدي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة). وكان هذا التأثير أعلى لدي الحاصلين علي مؤهل دراسات عليا، والذين يعملون كموظفين. كذلك بينت نتائج الدراسة أن التأثير كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات).

وأوضحت النتائج أن الإستقرار الوظيفي يؤثر علي السعادة الوظيفية لدي الإناث بشكل أكبر من الذكور. كما كان هذا التأثير أعلى لدي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة). وكان هذا التأثير أعلى لدي الحاصلين علي مؤهل متوسط، والذين يعملون كموظفين. كذلك أبرزت نتائج الدراسة أن التأثير كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات). كذلك أظهرت النتائج أن الإستقرار الوظيفي يؤثر علي الإخلال الوظيفي لدي الذكور بشكل أكبر من الإناث. كما كان هذا التأثير أعلى علي الموظفين من الفئة العمرية (٤٠ - أقل من ٥٠ سنة). وكان هذا التأثير أعلى لدي الموظفين الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس. كذلك أبرزت نتائج الدراسة أن التأثير كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (٥ - أقل من ١٠ سنوات). وأكدت النتائج أيضاً أن الإحباط الوظيفي يؤثر علي السعادة الوظيفية لدي الإناث بشكل أكبر من الذكور. كما كان هذا التأثير أعلى لدي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة). وكان هذا التأثير أعلى لدي الموظفين الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس. كذلك أبرزت نتائج الدراسة أن التأثير كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم أقل من ٥ سنوات.

بالإضافة إلي ذلك؛ أوضحت النتائج أن الإحباط الوظيفي يؤثر علي الإخلال الوظيفي لدي الذكور بشكل أكبر من الإناث. كما كان هذا التأثير أعلى لدي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة). وكان هذا التأثير أعلى لدي الحاصلين علي مؤهل دراسات عليا، والذين يعملون كموظفين. كذلك أبرزت نتائج الدراسة أن التأثير كان أعلى لدي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات). وتوصلت النتائج إلي أن السعادة الوظيفية يؤثر علي الإخلال الوظيفي لدي الإناث بشكل أكبر من الذكور. كما كان هذا التأثير أعلى لدي الفئة العمرية (٣٠ -

أقل من ٤٠ سنة). وكان هذا التأثير أعلى لدى الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس، والذين يعملون كموظفين. كذلك أبرزت نتائج الدراسة أن التأثير كان أعلى لدى العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم (٥ - أقل من ١٠ سنوات).

وأخيراً بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة لمتغيرات السعادة الوظيفية، والإستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي والإخلال الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج؛ ينبغي علي شركات السياحة الاهتمام بتحقيق رضا العاملين نظراً لتأثيره القوي علي تحقيق السعادة الوظيفية والإستقرار الوظيفي والإحباط الوظيفي والإخلال الوظيفي، وذلك من خلال توفير بيئة عمل ومناخ عمل إيجابي يحقق للعاملين الراحة والإستقرار أثناء العمل، وتطبيق العدالة التنظيمية لضمان شعورهم بالمساواة بين جميع العاملين داخل الشركة، وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات، بجانب منحهم الفرصة لإبداء الآراء والمقترحات لتطوير العمل والأخذ بها، وكذلك تعديل وتطوير سياسة الحوافز والمكافآت والأجور بما يتناسب مع التطورات الاقتصادية في مصر. كذلك ينبغي علي شركات السياحة تبني تطبيق أنماط القيادة الداعمة لتحقيق الإستقرار الوظيفي، والمشجعة للعاملين علي بذل المزيد من الجهود لتحقيق أهداف الشركة وأهدافهم الخاصة مثل نمط القيادة الخادمة والقيادة الملهمه.

علاوة علي ذلك؛ ينبغي علي المديرين في تلك الشركات الاهتمام بالاحتياجات الشخصية للعاملين، ومشاركتهم مناسباتهم الاجتماعية لتقوية العلاقات فيما بينهم، وكذلك مراعاة مشاكلهم الشخصية حتى يتحقق التوازن بين العمل-الحياة، مما ينعكس علي شعورهم بالسعادة الوظيفية. كما ينبغي علي تلك الشركات تبني بعض السياسات والإجراءات الداعمة لتحقيق الأمان الوظيفي للعاملين، وعدم شعورهم بأنهم مهددين في وظائفهم، مما ينعكس علي شعورهم بالإستقرار والسعادة الوظيفية، وبذل كل الجهود الممكنة لتحقيق النجاح للشركة. كذلك ينبغي علي شركات السياحة إعادة تصميم وظائفها كل فترة بما يتوافق مع متطلبات بيئة العمل، وتوزيع الأعباء الوظيفية علي العاملين بما توافق مع قدراتهم وخبراتهم ومهاراتهم حتى يكونوا أكثر قدرة علي القيام بتلك الأعباء، وعدم إحباطهم وظيفياً.

بالإضافة إلي ذلك؛ ينبغي علي تلك الشركات الاهتمام بتوفير الفرص التدريبية التي من شأنها تطوير مهارات وقدرات العاملين، ومنحهم الفرصة للتطور الذاتي والمهني، مما ينعكس علي زيادة التزامهم بتنفيذ المهام المطلوبة منهم وتقليل مستوي الإخلال الوظيفي. وينبغي أيضاً علي تلك الشركات تبني سياسة عادلة وواضحة للترقيات حتى يشعر العاملون بأنهم متساوون جميعاً في فرص الترقية في المستقبل، مما ينعكس علي شعورهم بالسعادة والتفاؤل بالمستقبل الوظيفي.

وأخيراً؛ إذا ما استمرت شركات السياحة في الاهتمام بتعزيز العوامل المسببة للسعادة الوظيفية والإستقرار الوظيفي مثل الرضا الوظيفي، والاستقلالية في العمل، والدعم التنظيمي، والأجور والحوافز المناسبة، والتوازن بين العمل-الحياة، والعدالة التنظيمية ... الخ، وكذلك تجنب العوامل المسببة للإحباط والإخلال الوظيفي مثل التسلسل الإداري، وغموض الدور، وعدم الإستقرار والأمان الوظيفي، وضغوط العمل، ونقص الفرص التدريبية ... الخ،

فإن ذلك قد يؤدي الى زيادة استقرار وسعادة العاملين في وظائفهم، وزيادة مستوي تقاؤلهم بالنجاح الوظيفي، وهو ما سينعكس علي نمو واستمرار ونجاح وتنافسية تلك الشركات بشكل كبير في المستقبل.

الدراسات المستقبلية المقترحة

- أثر سياسات إدارة الموارد البشرية علي الاستقرار الوظيفي في شركات السياحة.
- تقييم دور سياسات إدارة الموارد البشرية في الحد من الإحباط والإخلال الوظيفي في شركات السياحة.
- العلاقة بين المرونة الإستراتيجية والإستقرار الوظيفي في شركات السياحة.
- استكشاف الدور الوسيط للإحباط الوظيفي في العلاقة بين الإستقرار الوظيفي والسعادة الوظيفية في شركات الطيران.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو المعاطي، هنادي وفياض، سامح (٢٠١٩) أثر الإحباط الوظيفي في الإلتزام العاطفي والتمثيل السطحي في بعض الفنادق المصرية: الخبرة الوظيفية وسيط محسن، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، ١٧(١)، ١٢٦-١٣٧.
- أبو زيد، حمادة (٢٠٢٠) العلاقة بين سلوكيات القيادة التحويلية والسعادة والإرهاق الوظيفي للعاملين في ظل توسط دور السلوكيات الإدارية للمديرين، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١١(١/٢)، ٣٤٣-٣٨٣.
- أبو سنينة، أسعد (٢٠٢٠) الابتكار التنظيمي لدي مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وعلاقته بالسعادة الوظيفية لدي المعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين.
- أبو عمرة، حسن (٢٠١١) عوامل الإخلال الوظيفي في الكليات التقنية بمحافظة غزة من وجهة نظر الإدارة العليا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.
- أحمد، جنان (٢٠١٨) الدور التفاعلي للسمو الروحي في تحقيق السعادة التنظيمية: دراسة تحليلية لآراء رؤساء الأقسام العلمية في كليات مختارة من جامعة القادسية، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، ٥٠، ٤٣٨-٤٦٠.
- إسماعيل، عمار (٢٠٢١) الدعم التنظيمي المدرك والآثار النفسية لفيروس كورونا كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين برامج صيانة الموارد البشرية والسعادة الوظيفية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ١٠(١)، ٥٣-١٠٨.
- آل إبراهيم، خالد (٢٠٢١) دور الاتحاد العام لعمال سلطنة عمان في تحسين الإستقرار الوظيفي للعمال، مجلة الإداري - معهد الإدارة العامة، ٤٣(١٦٢)، ٥١-٩٠.
- الثقفى، عبد الرحمن (٢٠٠٨) الإخلال الوظيفي لمعلم التعليم العام الحكومي بمحافظة الطائف والجزاء المناسبة لضبطها كما يراها المشرف التربوي والمدير والمعلم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.

- الجبيري، فهد (٢٠٢٠) أثر طبيعة الوظيفة عليا لإستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بالمديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة عسير، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٤(٣)، ٦٢-٢١.
- الدباغ، مكرم والطائي، عادل (٢٠٢٠) أبعاد الحرية الأكاديمية وأثرها بتحقيق السعادة في مكان العمل: حالة دراسية في كلية النور الجامعة، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٢(٢٩)، ٣٥٦-٣٧٢.
- الربيعة، عبد العزيز (٢٠١٨) البحث العلمي - حقيقته ومصادره ومادته ومناهجه وكتابته وطابعته ومناقشته، الجزء الأول، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
- الرفوع، صبري (٢٠١٣) أثر الإستقرار الوظيفي في فاعلية المنظمة: دراسة تطبيقية علي الوظائف الإشرافية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- الزعير، إبراهيم (٢٠١٧) الرضا الوظيفي لدي أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية الناشئة وعلاقته بالإستقرار الوظيفي، مجلة جامعة الباحة للعلوم الإنسانية، ٩، ١٧٢-٢١٨.
- السرحان، منال (٢٠١٧) درجة الإستقرار الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال في قسبة المفرق وعلاقتها بمستوي الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، الأردن.
- الصرايرة، أكثم (٢٠٠٥) مظاهر الإحباط الوظيفي وأثرها في الاغتراب التنظيمي: دراسة ميدانية في المنظمات الصحية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة دراسات - العلوم الإدارية، ٣٢(٢)، ٢٩٨-٣٢٧.
- الضبع، فتحي وصفحي، محمد (٢٠٢٠) المعني والتدفق في العمل كمنبئين بالقدرة علي تحمل الإحباط الوظيفي لدي معلمي ومعلمات الطلبة ذوي الإعاقة البصرية، المجلة التربوية، ٧٠، ١-٤٠.
- العامري، مني (٢٠١٧) علاقة جوانب العمل بمستوي الرضا الوظيفي ومعدلات السعادة الوظيفية لدي العاملين في المدارس الحكومية والخاصة: دراسة علي مجلس أبو ظبي للتعليم في العين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الإمارات العربية المتحدة.
- العشري، محمد (٢٠٢٠) العلاقة بين التسييس التنظيمي والإحباط الوظيفي بالتطبيق علي العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ٧(٢)، ١٨٣-٢١٢.
- العون، غزوه (٢٠١٩) واقع السعادة الوظيفية لدي العاملين في جامعة آل البيت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
- الفهداوي، بناء (٢٠١٩) درجة ممارسة مديري مدارس تربية لواء الجامعة للقيادة بالفضائل الإسلامية وعلاقتها بالسعادة الوظيفية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، الأردن.
- القثامي، غويزي (٢٠١٦) أثر العدالة التنظيمية عليا لإستقرار الوظيفي لدي المرأة السعودية العاملة بالقطاع الخاص: دراسة ميدانية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، ٣٠(١)، ٢٥١-٢٩٩.
- المعاينة، رولا والحموري، صالح (٢٠١٨) السعادة المؤسسية - سعادة الموظفين والطاقة الإيجابية في بيئة العمل، ط٣، دار قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، الإمارات.

- بشير، بسام وصالح، طارق (٢٠١٨) العوامل المؤثرة في التسبب الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمحافظة ظفار: دراسة تحليلية، مجلة الثقافة الإسلامية والإنسانية، ١٤، ٧٩-٩٧.
- جمعة، محمود؛ ياسين، حمزة ونوري، حيدر (٢٠١٩) تأثير تطبيقات الهندسة البشرية في السعادة الوظيفية عن طريق الرضا الوظيفي: بحث استطلاعي في كلية الهندسة الجامعة المستنصرية، مجلة تنمية الرافدين، ٣٨(١٢٤)، ٤٣-٦٣.
- جودة، عبد المحسن؛ عثمان، عمر وفتحي، كوثر (٢٠١٧) العلاقة بين الإحباط الوظيفي والرضا الوظيفي بالتطبيق علي المعلمين بالمدارس الحكومية بمدينة المنصورة، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٣٧(٣)، ٤١١-٤٣٥.
- حاجة، عبد العالي وتمام أمال (٢٠١٧) أثر الإهمال الوظيفي علي أداء الخدمة بالمرافق العامة، مجلة الاجتهاد القضائي، ١٥، ١٤٨-١٥١.
- حمدان، سميرة (٢٠٢٠) درجة ممارسة القيادة التوزيعية لدي مديري مدارس التربية والتعليم لواء القويسمة وعلاقتها بالإستقرار الوظيفي للمعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، الأردن.
- حيدر، سنان وياسين، يوسف (٢٠٢١) الروحانية الوظيفية وأثرها بتحقيق مؤشرات السعادة الوظيفية - دراسة ميدانية لآراء عينة من تدريسي عدد من الكليات الإنسانية في جامعة دهوك، مجلة جامعة دهوك، ٢٤(٢)، ٣٤٥-٣٦٩.
- خضر، شهاب (٢٠١٨) تشخيص دور العدالة التنظيمية في الحد من مظاهر الإخلال الوظيفي - دراسة استطلاعية لآراء الكوادر الوظيفية في كليات جامعة دهوك التقنية، المؤتمر الدولي للجامعة الأردنية وجامعة القدس المفتوحة في عمان، الأردن.
- خلف، ياسر (٢٠٢١) السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية: بحث استطلاعي لآراء العاملين في جامعة الفلوجة، مجلة اقتصاديات الأعمال، ١، ٢٤٥-٢٦٨.
- خليف، سلطان (٢٠١٢) بعض الخيارات السلوكية المتاحة أمام القيادات الإدارية وأثرها في إدارة الإحباط الوظيفي للعاملين - دراسة لآراء عينة من رؤساء الأقسام والشعب في معمل منت بادوش الجديد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ١٥(٦٥)، ١٢٣-١٤١.
- خوجة، زينة (٢٠٢٠) القيادة الخادمة ودورها في التقليل من الإخلال الوظيفي - دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
- راضي، ميرفت وأبو عمرة، حسن (٢٠٢٠) تقييم عوامل الإخلال الوظيفي ودورها في تحقيق الفاعلية التنظيمية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، ١٣(٤٦)، ٥٥-٨٠.

- رشيد، فارس (٢٠١١) الإحباط الوظيفي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى موظفات المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية، مجلة العلوم الإنسانية، ١(٧)، ٢٧٧-٢٨٨.
- زريق، علي وأبو السندس، إبراهيم (٢٠٢٠) أثر الحوافز السلبية علي الإستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية علي البريد السعودي بمنطقة عسير، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٤(١٥)، ٦٦-٨٤.
- عبد الهادي، أميرة؛ عبد الوارث، مروة وفهمي، تقي (٢٠٢٠) دراسة العلاقة بين التهكم التنظيمي والإحباط الوظيفي بشركات السياحة المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات، ٤(٢/٢)، ٥٦-٦٩.
- عبد الهادي، أميرة؛ عبد الوارث، مروة وفهمي، تقي (٢٠٢٠) دراسة وصفية للإحباط الوظيفي بشركات السياحة المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات، ٤(٢/٣)، ٧٠-٨٢.
- عذاري، جاسم وإسماعيل، مجبل (٢٠١٣) أثر الإستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، ٩(٣٣)، ١٣٧-١٦٥.
- عذافة، رائد ومحمد، نسرين (٢٠٢١) القيادة المستدامة وتأثيرها في السعادة التنظيمية - بحث تحليلي في هيئة السياحة العامة في بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ٢٧(١٢٥)، ٢٤٣-٢٦٤.
- علوش، صباح (٢٠١٦) دور الأمان والإستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق علي جامعة قناة السويس، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ٧(١)، ٦٢٧-٦٧١.
- مانع، فاطمة وبوهرارة، زورة (٢٠٢١) السعادة الوظيفية وأثرها علي الأداء الوظيفي، مجلة الإستراتيجية والتنمية، ١١(٢)، ٣٨٩-٤٠٨.
- محمد، هبة والسيد، محمود (٢٠١٦) أثر العدالة التنظيمية علي الإستقرار الوظيفي في ظل إعادة الهيكلة بالتطبيق علي قطاع الأعمال العام الصناعي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ٣، ٤٩٧-٥٢٦.
- محمود، خالد (٢٠٢١) الإحباط الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدي المرشدين التربويين، مجلة دراسات تربوية، ٥٥، ٣٧٣-٤٠٠.
- مرزوق، عبد العزيز (٢٠١٧) علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي - دراسة تطبيقية علي العاملين بوحدة الحكم المحلي بمحافظة المنوفية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ٤٧(٤)، ٩٩-١٤٦.
- يوسف، جاسم (٢٠١٧) الأنماط القيادية وأثرها في الإستقرار الوظيفي: دراسة حالة مديرية التربية والتعليم في محافظة المفرق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
- يونس، علي ودواد، علا (٢٠١٩) مدي توافر عوامل الإخلال الوظيفي في مديرية مالية اللاذقية - دراسة ميدانية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، ٤١(٢)، ٣٣٧-٣٥٤.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Åhlin, J. K., Halonen, J. I., Madsen, I. E., Rugulies, R., Sørensen, J. K., & Hanson, L. L. M. (2021). Interrelationships between job demands, low back pain and depression: A four-way decomposition analysis of direct and indirect effects

- of job demands through mediation and/or interaction. *Journal of Affective Disorders*, 282, 219-226.
- Al-Ali, W., Ameen, A., Isaac, O., Khalifa, G. S., & Shibami, A. H. (2019). The mediating effect of job happiness on the relationship between job satisfaction and employee performance and turnover intentions: A case study on the oil and gas industry in the United Arab Emirates. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(4), 103-116.
 - Ali, S. M. A. (2020). Impact of Salaries and Financial Incentives on Job Stability at Al-Basr International Foundation (Makkah Eye Hospital-Sudan). *International Journal of Business and Social Science*, 11(11), 41-48.
 - Alserhan, H., Al-Adamat, A., & Al-Adamat, O. (2021). The mediating effect of employee happiness on the relationship between quality of work-life and employee intention to quit: A study on fast-food restaurants in Jordan. *Management Science Letters*, 11(3), 933-938.
 - Awang, Z. (2012). *A handbook on structural equation modeling using AMOS*. Universiti Teknologi MARA Press, Malaysia.
 - Bastos, W., & Barsade, S. G. (2020). A new look at employee happiness: How employees' perceptions of a job as offering experiences versus objects to customers influence job-related happiness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 161, 176-187.
 - Bui, A. T., Lambert, S., Phung, T. D., & Reynolds, G. (2021). The Impact of Business Obstacles on Firm Growth and Job Stability in East Asia and Pacific Nations. *Sustainability*, 13(19), 10949.
 - Butt, R. S., Wen, X., & Hussain, R. Y. (2020). Mediated effect of employee job satisfaction on employees' happiness at work and analysis of motivational factors: evidence from telecommunication sector. *Asian Business Research Journal*, 5, 19-27.
 - Ganson, K. T., Tsai, A. C., Weiser, S. D., Benabou, S. E., & Nagata, J. M. (2021). Job insecurity and symptoms of anxiety and depression among US young adults during COVID-19. *Journal of Adolescent Health*, 68(1), 53-56.
 - Hair Jr., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
 - Kamau, B. W. (2020). The Intervening Role of Employee's Awareness on the Relationship between the Adequacy of Welfare and Job Stability of University Catering Employees in Nairobi City County, Kenya. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 3(2), 1-24.
 - Mérida- López, S., Extremera, N., Quintana- Orts, C., & Rey, L. (2019). In pursuit of job satisfaction and happiness: Testing the interactive contribution of emotion- regulation ability and workplace social support. *Scandinavian journal of psychology*, 60(1), 59-66.
 - Ministry of Tourism and Antiquities (2021). *Tourism in Figures*. Central department of information and decision support, general department of information and statistics, Egypt.
 - Nitecki, R., Albright, B., & Moss, H. (2021). Employment disruption in patients with gynecologic cancer: who is at risk?. *Gynecologic Oncology*, 162, S148.

-
- Sánchez-Sánchez, N., & Puente, A. C. F. (2021). Public versus private job satisfaction. Is there a trade-off between wages and stability?. *Public Organization Review*, 21(1), 47-67.
 - Saquib, N., Zaghoul, M. S., Saquib, J., Alhomaidan, H. T., Al- Mohaimeed, A. & Al- Mazrou, A. (2019). Association of cumulative job dissatisfaction with depression, anxiety and stress among expatriate nurses in Saudi Arabia. *Journal of nursing management*, 27(4), 740-748.
 - Umeoji, I. C., & Ugwu-Oju, A. (2019). Organizational frustration and self-enhancing humour as correlates of adherence to criminal investigation procedure. *Zik Journal of Multidisciplinary Research*, 2(1), 110-119.



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

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



**The Impact of Job Happiness and Job Stability on Employees in
Egyptian Travel Agencies**

Hebatullah Ali

Bassam Al-Romeedy

Faculty of Tourism and Hotels Tourism Studies Department University of Sadat City

**ARTICLE
INFO**

ABSTRACT

Keywords:
job happiness;
job stability; job
frustration; job
dysfunction;
Egyptian travel
agencies.

Recently, various companies have increased their interest in psychological aspects of work, such as employees' feeling of job happiness and job frustration, in addition to the interest of these companies in providing job stability in the work environment to ensure that there is no dysfunction at work. The study aimed to assess the impact of job happiness, job stability, and job frustration on job dysfunction in travel agents, to determine whether job happiness has a mediating role in the relationship between job stability and job dysfunction in these agents. The study also aimed to determine if there were statistically significant differences among respondents to the study variables represented in job happiness, job stability, job frustration, and job dysfunction, according to demographic data. To achieve the objectives of the study; 591 forms were distributed to a sample of employees in travel agents in Cairo (Category A). 461 questionnaires were analyzed using SPSS V. 26 and AMOS V.21 programs. The study concluded that job happiness plays a partial mediating role in the relationship between job stability and job dysfunction. The results also highlighted the absence of statistically significant differences in the responses of the sample members to job happiness, job stability, job frustration, and job dysfunction due to demographic and functional variables. The study recommended the importance of adopting supportive leadership styles represented in the charismatic and servant leadership to achieve a high level of stability and job happiness among employees in Egyptian travel agencies.

**(JAAUTH)
Vol. 23, No. 1,
(December
2022),
PP.105 -150.**