



مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH)

الموقع الإلكتروني: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين: دراسة تطبيقية علي شركات السياحة بمدن القناة

منى صلاح الدين السيد نيفين جلال عيد هبه عاطف الأخرس

قسم الدراسات السياحية - كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

معلومات المقالة	المخلص
الكلمات المفتاحية	تُمثل المهارات الناعمة في الوقت الحالي ضرورة حتمية يجب علي الفرد اكتسابها
المهارات الناعمة؛ أداء العاملين؛ شركات السياحة.	تساعد على التطوير والتقدم والنجاح في العمل ، لذلك هدف البحث الحالي إلى الكشف عن دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين بشركات السياحة بمدن القناة، استخدام المنهج الوصفي، واعتمدت الباحثة على أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة البحث في العاملين بشركات السياحة بمدن القناة (السويس، الاسماعيلية، وبورسعيد)، بلغ عدد أفراد العينة (٣٥٠) من العاملين بشركات السياحة بمدن القناة، بواقع (١٨٠ من الذكور)، (١٧٠ من الإناث)، وكشفت نتائج البحث عن وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين المهارات الناعمة وأداء العاملين مع بعضها البعض (على مستوى الأبعاد والدرجة الكلية) لدى العاملين في شركات السياحة بمدن القناة، ووجود تأثير ذو دلالة احصائية للمهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين لشركات السياحة بمدن القناة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة (≥ 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المهارات الناعمة ويُعد أداء العاملين وفقاً لمتغير الجنس، وخرج البحث بعدة توصيات أهمها التدريب المستمر لإكساب العاملين المهارات الناعمة حيث أنها أصبحت عنصراً أساسياً في تطوير العاملين ورفع مستوى أدائهم، إذ تُمكنهم من التواصل والتفاعل بفاعلية أكبر داخل بيئة العمل.
(JAAUTH) المجلد ٢٧، العدد ٢، (ديسمبر ٢٠٢٤)، ص ٣٠٦-٣٢٧.	

المقدمة

تُمثل المهارات الناعمة في الوقت الحالي ضرورة حتمية يجب علي الفرد اكتسابها تساعد على التطوير والتقدم والنجاح في العمل، حيث يتم الاعتماد علي المهارات الناعمة بنسبه ٨٥% بينما يتم الاعتماد على المهارات الصلبة بنسبه ١٥% فقط، لذلك فإن عدم توافر المهارات الناعمة لدي فريق العمل يؤدي الي نتائج سلبية مثل: زيادة تكاليف التشغيل، خسارة الاعمال للمنافسين، كثرة المشاكل في تلبية معايير الجودة، التأخير في تقديم

منتجات او خدمات جديدة. كما ان أصحاب العمل يبحثون عن الموظفين الجدد الذين يمتلكون المهارات الناعمة فضلاً عن المهارات الصلبة التي ترتبط بالمعرفة والخبرة والقدرة على تنفيذ المهام المحددة في الوصف الوظيفي، الاحترافية في الأداء مثل: الكمبيوتر، البرمجيات، المحاسبة وغيرها من التخصصات (قويدر، ٢٠١٧).

فالمهارات الناعمة تعبر عن السمات الشخصية التي تعزز تفاعلات الفرد وأداءه الوظيفي، وبعبارة أخرى هي السلوكيات الدقيقة وأنماط الاتصال التي تساعد على جعل بيئة العمل أكثر سهولة في الإدارة والتفاعل مع الآخرين، لذلك تعتبر المهارات الناعمة مزيج الأشخاص والمهارات الاجتماعية والسمات الشخصية للأفراد، والتي من الممكن أن تعطي الأفراد القدرة على التعامل مع البيئات المختلفة داخل مجتمعاتهم ومؤسساتهم لتحقيق الأهداف (عتيبة، ٢٠٢١).

يمثل اداء العاملين في المنظمات حصيلة استثمار حقيقي من قبل المنظمات لما يؤثرون به من قدرات ومهارات ومعارف ودافعية داخل المنظمة وخارجها، ومما لا شك فيه أن مستوى الأداء للعاملين وللمنظمة على حد سواء يمثل مقياساً حقيقياً لمدى نجاح إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ومدى سلامة برامجها المستخدمة نحو تحقيق ميزة تنافسية قوية راسخة تركز على الابتكار والإبداع في الأداء، وتؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة والعاملين معاً والحفاظ على مكتسبات وممتلكات المنظمة (أبو عودة، ٢٠١٨).

هذا قد أشار (Muhammad 2018) إلى أن الأداء هو حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معاً، حيث أن العلاقة واضحة بين المتغيرين، فالفرد قد يمتلك القدرة على أداء عمل معين، ولكنه لن يكون قادراً على إنجازه بكفاءة وفعالية إن لم تكن لديه الدافعية الكافية لأدائه، والعكس صحيح، فيمكن أن تتوفر لدي الفرد الدافعية الكافية لأداء العمل، لكنه قد لا يؤديه بالشكل المطلوب لعدم توافر القدرة علي ذلك، ويمثل الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلي تحقيقها خلال فترة محددة، ومن هنا جاءت فكرة البحث الحالي في التعرف علي دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين.

مشكلة البحث

نبعت مشكلة البحث الحالي من خلال ما يلي:

(١) الملاحظة

فمن خلال العمل بإحدى شركات السياحة بمدن القناة، لاحظت أن هناك ضعفاً ملحوظاً أداء العاملين بالشركة، حيث وجد أن كثيراً من العاملين بشركات السياحة لديهم قصور في المهارات الناعمة مما يؤثر بدوره علي أدائهم بالشركة.

(٢) الدراسة الاستكشافية

تم القيام بإجراء دراسة استطلاعية لتحديد مستوى أداء العاملين، وقد تم تطبيق الدراسة الاستكشافية على عينة من العاملين بشركات السياحة بمدن القناة، وبلغ عددهم (٣٠)، في العام ٢٠٢٣/٢٠٢٤ وتكونت أسئلة

الاختبار من (٣٠) سؤال وكانت النهاية العظمى للدرجات (٣٠) درجة بواقع درجة واحدة لكل سؤال، وباستقراء النتائج تبين أن المتوسط العام لدرجات العاملين بلغ ٦.٨٥ من الدرجة الكلية للمقياس (٣٠) بنسبة ٢٢.٨٦% وهي نسبة منخفضة وتؤكد قصور في أداء العاملين بالشركة.

ومن خلال الاطلاع علي نتائج العديد من البحوث والدراسات السابقة والتي تبين من خلالها وجود ضعف في أداء العاملين بالقطاع السياحي مثل دراسة (مرتضي، ٢٠١٩)، ودراسة (الأخرس، ٢٠١٩)، ودراسة (Mansour, 2016)، ودراسة (Aglan, 2019) ودراسة (متولي، ٢٠٢٠)، ودراسة (سعدالدين، ٢٠٢١)، ودراسة (حسن، ٢٠٢٢).

ومن خلال ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث الحالي وتحديدتها في السؤال الرئيسي التالي:

ما دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بمدن القناة؟

أهداف البحث

١. التعرف علي أبعاد المهارات الناعمة.
٢. تحليل دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بمدن القناة.
٣. وضع العديد من المقترحات لتفعيل المهارات الناعمة وتحسين أداء العاملين بشركات السياحة بمدن القناة.
٤. تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف المتعلقة بالمهارات الناعمة الخاصة بالعاملين في شركات السياحة.

أهمية البحث

أ) من الناحية النظرية

- تتبع أهمية البحث من أهمية قطاع السياحة في مدن القناة، والذي يُشكل قطاعاً مهماً ورئيسياً
- الفاء المزيد من الضوء حول أهمية ودور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين.

ب) الأهمية التطبيقية

- تتمثل أهمية البحث في توفير قسط من المعلومات والبيانات، التي تتعلق بطبيعة بالمهارات الناعمة، بما يمكن أن يشكل إطاراً عاماً يرشد القائمين والمتخصصين في المجال لتحسين أداء العاملين، ويكفل لهم اكتساب المهارات وتطويرها بشكلها السليم والصحيح.
- تكمن أهمية البحث فيما تسفر عنه من نتائج وما تقدمه من مقترحات، قد تفيد العاملين في مجال القطاع السياحي.
- الخروج بتوصيات في شكل مقترحات يمكن استغلالها في تنمية المهارات الناعمة للعاملين من أجل تطوير وتحسين أدائهم.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: المهارات الناعمة

تعد المهارات الناعمة مهارات متغيرة ومتقلبة وفقاً للمكان، أو الزمان، أو الظروف المحيطة، أو التدخلات الخارجية والداخلية، أو الخبرات، أو الفئات العمرية، عوامل كثيرة يمكنها أن تؤثر على جودة المهارات الناعمة، وقد تؤثر عليها كثير من العوامل كالحالة المزاجية للفرد

(١) مفهوم المهارات الناعمة

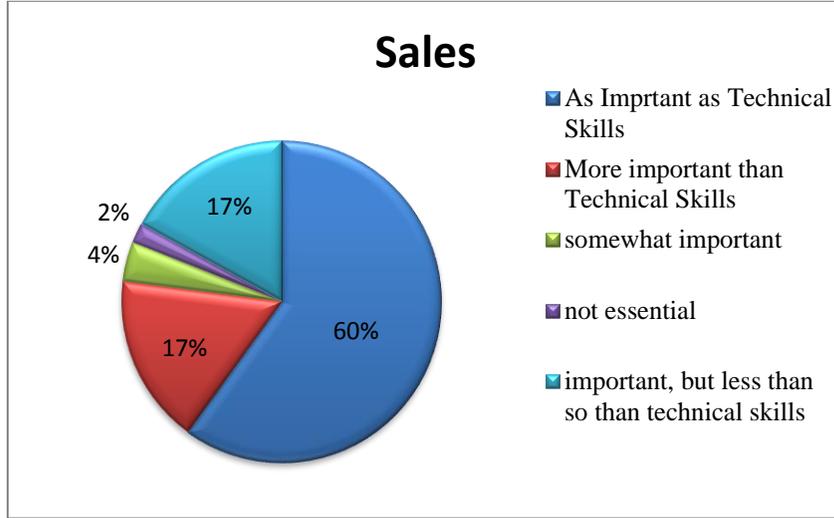
عرف (Ariratana et al., 2015) المهارات الناعمة بأنها المهارات المتعلقة بالجوانب الإنسانية، والتي تركز على الكفاءة في العمل مع الأفراد الآخرين.

وعرف الطاهر (٢٠٢٢) مجموع السمات الشخصية التي تحفز التواصل مع الآخرين بما يحسن من الأداء الوظيفي للفرد، وحددها بأنها صفات شخصية للفرد التي تميز علاقته بالآخرين في مجال وظيفته وهي مكملة لمهاراته الصلبة المتمثلة في معارفه المهنية.

(٢) أهمية المهارات الناعمة

أشار (Vasanthakumari. S (2019) إلي أهمية المهارات الناعمة التي يمتلكها الفرد في النقاط التالية:

١. المهارات الناعمة هي مزيج من مهارات الأشخاص، والمهارات الاجتماعية، ومهارات الاتصال، والسمات الشخصية، والمواقف، والسمات المهنية، والذكاء الاجتماعي والعاطفي، وحاصل الذكاء، التي تمكن الأشخاص من التنقل في بيئتهم، والعمل بشكل جيد مع الآخرين، والأداء الجيد، وتحقيق أهدافهم مع استكمال المهارات الصعبة.
٢. المهارات الناعمة تميز بين المرشحين المناسبين والمرشحين المثاليين.
٣. تكمن أهمية المهارات الناعمة في معظم أسواق العمل التنافسية، فلا تتوقف معايير التوظيف عند القدرة التقنية والمعرفة المتخصصة.
٤. سيبحث القائمون على التوظيف عن الأشخاص الذين يمكنهم أن يصبحوا قادة، وتعتمد القيادة بحد ذاتها على العديد من المهارات الناعمة.
٥. تعمل المهارات الناعمة كمفتاح في بناء العلاقات واكتساب الرؤية وتوفير المزيد من الفرص للتقدم.



شكل (١) يوضح أهمية المهارات الناعمة في سوق العمل

المصدر: (Jennifer Pritchard, 2012).

٣) خصائص المهارات الناعمة

أشارت خليل (٢٠١٩) إلي أن المهارات الناعمة تتصف بثلاث خصائص هي كالاتي:

١. **الأولي:** أن تكون قواعد إتقان هذه المهارة غير واضحة: على عكس المهارات الصلبة مثل الرياضيات حيث القواعد دائما كما هي، كما أن كفاءة الفرد في المهارات الناعمة تتغير بناء على حالته النفسية والظروف الخارجية ونوع الأفراد الذين يتفاعل معهم والبيئة المحيطة به، حيث يكون هناك مجالاً للفرد بالتميز.

٢. **الثانية:** هذه المهارة ذات قيمة في أي مهنة أو وظيفة: فما دامت المهارات الناعمة ترتكز حول قوة الفرد الداخلية وكفاءته الشخصية، فإن ذلك ينعكس حتماً على علاقته بالأفراد.

٣. **الثالثة:** إتقان هذه المهارة رحلة مستمرة: يمكن أن تصل لمستوى من الإتقان فيها ولكن دائما تواجه مواقف جديدة تسمح باختبار المهارات الناعمة وتدفع الفرد للتعلم أكثر فأكثر.

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت المهارات الناعمة ودورها في المؤسسات بشكل عام ومنها دراسة غربي (٢٠٢٣)، بعنوان "المهارات الناعمة ودورها في تحقيق الاستقرار المهني في الإدارات الرياضية الجزائرية" والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المهارات الناعمة في تحقيق الاستقرار المهني وطبقت هذه الدراسة على الموظفين في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بجمع البيانات من مصادرها المختلفة، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من العاملين داخل المؤسسات الرياضية، وبذلك فإن حجم العينة المناسب في هذه الحالة يساوي ٣٠ موظفاً، حيث تم توزيع ٣٠ استبانة على

مجتمع الدراسة، وتوصل الباحث إلى أن لكل من مهارة الاتصال والتواصل، مهارة العمل ضمن فريق، مهارة إدارة الأزمات، مهارة التخطيط دور في تحسين الاستقرار المهني في المؤسسات الرياضية.

ودراسة الزعبي (٢٠٢٢)، بعنوان "أثر المهارات الناعمة للموارد البشرية في التميز المؤسسي لدى دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن" التي هدفت الدراسة إلى بيان أثر المهارات الناعمة للموارد البشرية بأبعادها (الاتصال والتواصل، وإدارة الأزمات، والعمل بروح الفريق، وإدارة الوقت، والتفكير الناقد، واتخاذ القرار) في التميز المؤسسي بأبعاده (التميز القيادي، وتميز العمليات، والتميز الخدماتي) في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي (الوصفي التحليلي)، وتكون مجتمع الدراسة من دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، أما عينه الدراسة فكانت عينة مسحية، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمهارات الناعمة للموارد البشرية في التميز المؤسسي بأبعاده لدى دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، حيث إن المهارات الناعمة للموارد البشرية قد فسرت ما مقداره (٨٣.٣%) من التباين الحاصل في (التميز المؤسسي). كما بينت الدراسة عدم وجود اختلافات في آراء عينة الدراسة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) تجاه التميز المؤسسي تعزى للعوامل الديموغرافية.

ثانياً: أداء العاملين في شركات السياحة

يُعد الأداء عنصراً جوهرياً ومهماً بالنسبة لمنظمات الأعمال بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام الكتاب والباحثين في مجال الإدارة، ويكاد يكون العنصر المحوري لفروع وحقول المعرفة الإدارية، وبالرغم من أن الأداء يعد قاسماً مشتركاً لاهتمامهم إلا أنهم يختلفون في تعريفهم له، ومع ذلك فإن أغلبهم يعيرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها.

١) مفهوم أداء العاملين وأبعاده وأهميته وخطوات تحسينه.

عرف (2012) Ghina أداء العاملين بأنه النتيجة التي يتم التوصل إليها من خلال العاملين وفقاً لمقاييس ومعايير تتسجم مع طبيعة عمل معين.

ويشير مفهوم الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد بما يضمن النوعية والجودة المطلوبة وكفاءة وفعالية ووفقاً للمعدل المفروض أداءه من الموظف (عبدالغفور، ٢٠٢٢).

٢) محددات أداء العاملين

حسب نموذج " بورتر لولر " Porter Lawler فإن محددات أداء العاملين تتمثل في:

أ) **الجهد المبذول:** المعبر عنه بدرجة حماس الفرد لأداء عمله، وقد تعتمد كمية الجهد على تقييم المكافأة (الجزء: مادياً أو معنوياً)، إذ يقاس الجهد بالنتائج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) بالمقارنة مع الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

ب) **القدرات والخصائص الفردية:** أي قدرات الفرد الشخصية التي يكتسبها أثناء مراحل عمله وكذا الخبرات السابقة والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، أي أن العامل الذي يشعر بقدراته على العمل وخبراته تدفعه للقيام بأي نشاط وأيا كان نوعه من أجل بذل جهد أكبر يدفعه إلى الأداء المستمر، وهذه القدرات تتغير عبر فترات زمنية.

ج) **إدراك العامل لدوره الوظيفي:** أي مدى إطلاع العامل بعمله بمعنى أن تتجسد في مخيلته مجموعة من التصورات والانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله إلى جانب الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة (مناصرية، ٢٠١٥).

٣) مستويات أداء العاملين

ينقسم أداء العاملين بحسب ما يشير (Durrani et al., 2011) إلى ثلاث مستويات وهي كما يلي:

- أ. **المستوى الأول الأداء الفردي:** هو مجموعة الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف الموضوعية له وإنجاز الخطط المرسومة له من قبل الإدارة العليا.
- ب. **المستوى الثاني أداء الوحدات التنظيمية:** ويتعلق هذا المستوى بالأعمال التي تمارسها الوحدات التنظيمية لأداء دورها في تنفيذ مهامها وواجباتها ومسئولياتها المؤسسية، ويتم تقييم أداء هذه الوحدات من قبل الإدارة العليا للمنظمة وأجهزة الرقابة الداخلية.
- ج. **المستوى الثالث الأداء المؤسسي:** إن الأداء المؤسسي يعد المستوى الأخير ضمن مستويات أداء العاملين، ويتضمن هذا المستوى المحصلة النهائية للمستويين السابقين الأول والثاني، حيث يعد الأداء المؤسسي محصلة للأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية؛ وعند تقييم هذا المستوى يتم مراعاة المؤثرات الداخلية والمؤثرات الخارجية التي قد تؤثر على الأداء.

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت أداء العاملين مثل دراسة حسن، (٢٠٢٢) بعنوان "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على شركات السياحة المصرية"

وهدفت إلي التعرف على أثر تطبيق نظم معلومات إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالشركات السياحية المصرية. حيث يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين بشركات السياحة المصرية فئة "أ"، وتتكون عينة الدراسة من عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ" في محافظة القاهرة عددها (٣٥٠) مفردة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تطبيق نظم معلومات إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات السياحية المصرية فئة "أ"، وهي علاقة طردية.

وبداسة سعدالدين، (٢٠٢١)، بعنوان "أثر التسويق الداخلي في تنمية أداء العاملين بالشركات السياحية المصرية" التي هدفت إلي تحديد أثر ممارسات التسويق الداخلي (التدريب، الحوافز والمكافآت، الاتصالات، التمكين، وضوح الدور) في تنمية أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها

الدراسة وجود تأثير للتسويق الداخلي في تنمية أداء العاملين وذلك من خلال شعورهم بالرضا الوظيفي، عن طريق التطبيق الفعال لممارسات وأبعاد التسويق الداخلي، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها تم تقديم مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة اهتمام المسؤولين بالشركات السياحية بتطبيق التسويق الداخلي بجميع أبعاده، والاهتمام بتقييم أداء العاملين بشكل مستمر من خلال وضع نظام تقييم فعال للأداء مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف للعاملين.

الإطار الميداني للبحث

(١) منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد فعلاً بالواقع، كما يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً.

(٢) عينة البحث

الهدف منها التحقق من الفروض الوصفية للبحث، وأختيرت بطريقة عشوائية من العاملين بشركات السياحة بمدن القناة (السويس، الاسماعيلية، وبورسعيد)، بلغ عدد أفراد العينة (٣٥٠) من العاملين بشركات السياحة بمدن القناة، بواقع (١٨٠ من الذكور)، (١٧٠ من الإناث).

(٣) أداة البحث

تم القيام بإعداد استبانة تناولت المتغير المستقل (المهارات الناعمة) من خلال سبعة أبعاد وهي (مهارات التواصل، مهارة العمل ضمن فريق، مهارة إدارة الأزمات، مهارة التخطيط، مهارة إدارة الوقت، مهارة حل المشكلات، مهارة التفاوض)، كما تناولت الاستبانة المتغير التابع (أداء العاملين)، ويوضح الجدول رقم (١) عدد وتوزيع عبارات في قائمة الاستبيان كما يلي:

جدول (١) عدد عبارات المهارات الناعمة وأداء العاملين في قائمة الاستبيان

متغيرات الدراسة	الأبعاد	عدد العبارات	حدود الأبعاد
المهارات الناعمة	مهارات التواصل	٨	٨ - ١
	مهارة العمل ضمن فريق	٨	١٦ - ٩
	مهارة إدارة الأزمات	٦	٢٢ - ١٧
	مهارة التخطيط	٦	٢٨ - ٢٣
	مهارة إدارة الوقت	٦	٣٤ - ٢٩
	مهارة حل المشكلات	٦	٤٠ - ٣٥
	مهارة التفاوض	٦	٤٦ - ٤١
أداء العاملين		٢٠	٢٠ - ١

الخصائص السيكومترية لأدوات البحث الميدانية

(١) نتائج الصدق والثبات للاستبانة

يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال ما يلي:

(أ) نتائج صدق الاتساق الداخلي

وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين درجات كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجات الكلية للبعد الذى تنتمى إليه العبارة.

وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (٢): يوضح معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة من عبارات المهارات الناعمة والدرجات الكلية للبعد الذى تنتمى إليه العبارة.

الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مهارات التواصل	١	٠.٦٠	٠.٠١
	٢	٠.٧١	٠.٠١
	٣	٠.٥٨	٠.٠١
	٤	٠.٦٥	٠.٠١
	٥	٠.٦١	٠.٠١
	٦	٠.٦١	٠.٠١
	٧	٠.٦٠	٠.٠١
	٨	٠.٥٩	٠.٠١
مهارة العمل ضمن فريق	٩	٠.٦١	٠.٠١
	١٠	٠.٥٩	٠.٠١
	١١	٠.٥٩	٠.٠١
	١٢	٠.٧٤	٠.٠١
	١٣	٠.٦٢	٠.٠١
	١٤	٠.٦٠	٠.٠١
	١٥	٠.٦١	٠.٠١
	١٦	٠.٦٢	٠.٠١
مهارة إدارة الإزمات	١٧	٠.٧٠	٠.٠١
	١٨	٠.٨٣	٠.٠١
	١٩	٠.٨٢	٠.٠١
	٢٠	٠.٥٤	٠.٠١
	٢١	٠.٧٥	٠.٠١
	٢٢	٠.٦٩	٠.٠١
مهارة التخطيط	٢٣	٠.٦٧	٠.٠١
	٢٤	٠.٦١	٠.٠١

الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	٢٥	٠.٦٩	٠.٠١
	٢٦	٠.٦٣	٠.٠١
	٢٧	٠.٦٦	٠.٠١
	٢٨	٠.٦٥	٠.٠١
مهارة: إدارة الوقت	٢٩	٠.٧٤	٠.٠١
	٣٠	٠.٨٢	٠.٠١
	٣١	٠.٧٢	٠.٠١
	٣٢	٠.٧٤	٠.٠١
	٣٣	٠.٧٢	٠.٠١
	٣٤	٠.٦٠	٠.٠١
مهارة: حل المشكلات	٣٥	٠.٦٤	٠.٠١
	٣٦	٠.٥٥	٠.٠١
	٣٧	٠.٧٢	٠.٠١
	٣٨	٠.٦٠	٠.٠١
	٣٩	٠.٧٧	٠.٠١
	٤٠	٠.٤٦	٠.٠١
مهارة: التفاوض	٤١	٠.٦١	٠.٠١
	٤٢	٠.٧١	٠.٠١
	٤٣	٠.٧٤	٠.٠١
	٤٤	٠.٧٤	٠.٠١
	٤٥	٠.٦٣	٠.٠١
	٤٦	٠.٧٠	٠.٠١

يبين الجدول (٢) معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة من عبارات المهارات الناعمة والدرجات الكلية للبعد الذى تنتمى إليه العبارة، حيث تراوحت ما بين (٠.٤٦ - ٠.٨٣) وجميعها دالة إحصائياً، وبذلك تعتبر عبارات المهارات الناعمة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (٣): يوضح معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة من عبارات بُعد أداء العاملين والدرجات الكلية للبعد.

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٤٧	٠.٥٣	٠.٠١
٤٨	٠.٦٠	٠.٠١
٤٩	٠.٦٢	٠.٠١
٥٠	٠.٥٠	٠.٠١
٥١	٠.٥٢	٠.٠١
٥٢	٠.٥٤	٠.٠١
٥٣	٠.٥٢	٠.٠١
٥٤	٠.٦٤	٠.٠١

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٥٥	٠.٦٩	٠.٠١
٥٦	٠.٦٢	٠.٠١
٥٧	٠.٧٦	٠.٠١
٥٨	٠.٥٧	٠.٠١
٥٩	٠.٧١	٠.٠١
٦٠	٠.٥٨	٠.٠١
٦١	٠.٤٩	٠.٠١
٦٢	٠.٤٩	٠.٠١
٦٣	٠.٥٦	٠.٠١
٦٤	٠.٥٣	٠.٠١
٦٥	٠.٦٠	٠.٠١
٦٦	٠.٥٨	٠.٠١

يبين الجدول (٣) معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة من عبارات بُعد أداء العاملين والدرجات الكلية للبعد، حيث تراوحت ما بين (٠.٤٩ - ٠.٧٦) وجميعها دالة إحصائياً، وبذلك تعتبر عبارات بُعد أداء العاملين صادقة لما وضعت لقياسه.

ب) نتائج الصدق البنائي للاستبانة

وللتحقق من الصدق البنائي للاستبانة، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين الدرجات الكلية لكل بُعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول (٤).

جدول (٤): يوضح معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية لكل بُعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

الأبعاد الرئيسية/الفرعية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية
المهارات الناعمة	٠.٧٤	٠.٠١	دال
	٠.٥٨	٠.٠١	دال
	٠.٧٧	٠.٠١	دال
	٠.٦٧	٠.٠١	دال
	٠.٨٢	٠.٠١	دال
	٠.٥٩	٠.٠١	دال
	٠.٤٩	٠.٠١	دال
	٠.٩٤	٠.٠١	دال
أداء العاملين	٠.٧٧	٠.٠١	دال

يبين الجدول (٤) معاملات الارتباط بين درجات كل بُعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، حيث تراوحت لأبعاد المهارات الناعمة ما بين (٠.٤٩ - ٠.٨٢)، وللمهارات الناعمة ككل (٠.٦٤)، ولتعدد أداء العاملين (٠.٧٧)، وجاءت دالة إحصائياً، مما يدل صدق وتجانس محاور الاستبانة.

ج) نتائج ثبات الاستبانة وأبعادها

وللتحقق من ثبات الاستبانة وأبعادها، استخدمت الباحثة كل من طريقة معامل ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية، وجاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول (٥).

جدول (٥): يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبانة وأبعادها.

التجزئة النصفية		معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	الأبعاد الرئيسية / الفرعية	
جيتمان	سبيرمان - براون				
٠.٨٤٦	٠.٨٤٨	٠.٧٥٣	٨	مهارات التواصل	المهارات الناعمة
٠.٨٥٦	٠.٨٦٧	٠.٧٦٧	٨	مهارة العمل ضمن فريق	
٠.٨٤٩	٠.٨٤٩	٠.٨٠٠	٦	مهارة إدارة الازمات	
٠.٨٢٧	٠.٨٢٧	٠.٧٢٥	٦	مهارة التخطيط	
٠.٨٧١	٠.٨٧١	٠.٨١٨	٦	مهارة إدارة الوقت	
٠.٧٥٦	٠.٧٧١	٠.٧٦١	٦	مهارة حل المشكلات	
٠.٨٤٨	٠.٨٤٨	٠.٨٥٢	٦	مهارة التفاوض	
٠.٩٥٥	٠.٩٥٧	٠.٩٢٠	٤٦	الدرجة الكلية	
٠.٨٧٥	٠.٨٧٦	٠.٨٩٦	٢٠	أداء العاملين	
٠.٩٥٩	٠.٩٥٩	٠.٩٣٦	٦٦	الاستبانة ككل	

يبين الجدول (٥) معاملات الثبات للاستبانة وأبعادها، حيث تراوحت لأبعاد المهارات الناعمة بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (٠.٧٢٥ - ٠.٨٥٢) وبطريقة سبيرمان - براون ما بين (٠.٧٧١ - ٠.٨٧١) وبطريقة جيتمان ما بين (٠.٧٥٦ - ٠.٨٧٦)، وبلغ معامل الثبات لتعدد أداء العاملين بطريقة ألفا كرونباخ (٠.٨٩٦) وبطريقة سبيرمان - براون (٠.٨٧١) وبطريقة جيتمان (٠.٨٧٥)، وقد بلغ معامل الثبات للاستبانة ككل بطريقة ألفا كرونباخ (٠.٩٣٦) وبطريقة سبيرمان - براون (٠.٩٥٩) وبطريقة جيتمان (٠.٩٥٩)، وهي نسب ثبات مرتفعة، مما يطمئن الباحثة لنتائج تطبيق الاستبانة.

مما سبق يتضح أن استبيان دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين بشركات السياحة بمدن القناة، موضوع الدراسة يتسم بدرجة عالية من الصدق والثبات، وتعزز النتائج التي سيتم الحصول عليها من البيانات للوصول للنتائج النهائية للدراسة.

اختبارات فروض البحث وتحليل النتائج

(١) نتائج اختبار الفرض الاحصائي الأول

ينص الفرض الأول على أنه "توجد علاقة بين أبعاد المهارات الناعمة وُبعد أداء العاملين لشركات السياحة بمدن القناة".

وللتحقق من صحة هذا الفرض، استخدمت الباحثة معامل الارتباط الخطى لبيرسون بين أبعاد المهارات الناعمة وُبعد أداء العاملين لشركات السياحة بمدن القناة، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (٦): معاملات الارتباط بين أبعاد المهارات الناعمة وُبعد أداء العاملين (ن = ٣٥٠).

أداء العاملين	المهارات الناعمة							الأبعاد
	مهارة التفاوض	مهارة حل المشكلات	مهارة إدارة الوقت	مهارة التخطيط	مهارة إدارة الأزمات	مهارة العمل ضمن فريق	مهارات التواصل	
**٠.٢٧٣	**٠.١٥٣	**٠.١٤٨	**٠.٢١٥	**٠.٢٢٦	**٠.٣٥٠	**٠.٢٩٧	١	مهارات التواصل
**٠.٥٣٧	**٠.١٩٧	**٠.٢٩١	**٠.٣٨٥	**٠.٤٠٦	**٠.٤٨٩	١		مهارة العمل ضمن فريق
**٠.٥٠٧	**٠.١٦٦	**٠.٢١٧	**٠.٤٧٨	**٠.٤٦٦	١			مهارة إدارة الأزمات
**٠.٤٥٥	**٠.١٦٢	**٠.٣١٥	**٠.٤٨٥	١				مهارة التخطيط
**٠.٤٨٢	**٠.٢٢٦	**٠.٢٥٨	١					مهارة إدارة الوقت
**٠.٣١٨	**٠.٢١٢	١						مهارة حل المشكلات
**٠.١٨٣	١							مهارة التفاوض
**٠.٦٣٢	**٠.٤٧٥	**٠.٥٤١	**٠.٦٩٦	**٠.٦٨٥	**٠.٧١٤	**٠.٧٤٢	**٠.٥٢٣	المهارات الناعمة

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١

يتبين من الجدول (٦) وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين المهارات الناعمة وأداء العاملين مع بعضها البعض (على مستوى الأبعاد والدرجة الكلية)، وجاءت النتائج على النحو التالي:

- بلغت معاملات الارتباط بين أبعاد المهارات الناعمة بعضها البعض ما بين (٠.١٤٨ - ٠.٤٨٩) وجميعها دالة عند مستوى (٠.٠١).
- بلغت معاملات الارتباط بين أبعاد المهارات الناعمة والدرجة الكلية ما بين (٠.٤٧٥ - ٠.٧٤٢) وجميعها دالة عند مستوى (٠.٠١).
- بلغت معاملات الارتباط بين أبعاد المهارات الناعمة وُبعد أداء العاملين ما بين (٠.١٨٣ - ٠.٥٣٧) وجميعها دالة عند مستوى (٠.٠١).

- بلغ معامل الارتباط بين المهارات الناعمة وُبعد أداء العاملين (٠.٦٣٢) وهو دال عند مستوى (٠.٠٠١).
 (٢) نتائج اختبار الفرض الاحصائي الثاني:
 ينص الفرض الثاني على أنه "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للمهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين لشركات السياحة بمدن القناة".
 وللتحقق من صحة هذا الفرض، استخدمت الباحثة اختبار "الانحدار الخطى المتعدد (Multiple linear regression) ، للتعرف على مدى تأثير أبعاد المهارات الناعمة على أداء العاملين لشركات السياحة بمدن القناة، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (٧): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد المهارات الناعمة على أداء العاملين.

المتغير التابع	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة
أداء العاملين	الانحدار	٤٠.٦	٧	٥.٨	٣٧.٦٧	٠.٦٦	٠.٤٣٥	٠.٠٠١
	البواقي	٥٢.٦٥	٣٤٢	٠.١٥				
	الكل	٩٣.٢٥	٣٤٩					

تبين من جدول (٧) وجود علاقة بين كلا المتغيرين (أبعاد المهارات الناعمة ، أداء العاملين)، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٦٦)، وبلغت قيمة "ف" (٣٧.٦٧) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار، وبلغ معامل التحديد (٠.٤٣٥) مما يعني أن أبعاد المهارات الناعمة تسهم بنسبة (٤٣.٥%) في التنبؤ بمستوى أداء العاملين، وهذا يشير إلى أن التباين في مستوى أداء العاملين يرجع إلى تباين حقيقي ولا يمكن عزوه إلى المصادفة، وأن (أبعاد المهارات الناعمة) تفسر حوالي (٤٣.٥%) من التباين في مستوى أداء العاملين، ويمكن توضيح أبعاد المهارات الناعمة المنبئة بمستوى أداء العاملين في جدول (٨):

جدول (٨) يوضح نتيجة تحليل الانحدار

المتغير التابع	المتغيرات المتنبئة (المفسرة)	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة بيتا	قيمة (T)	مستوى الدلالة
أداء العاملين	الثابت	٠.٧٦٣	٠.٢٤٤		٣.١٣٥	٠.٠٠٢
	مهارات التواصل	٠.٠٤٨	٠.٠٥٢	٠.٠٤١	٠.٩٢٦	٠.٣٥٥
	مهارة العمل ضمن فريق	٠.٢٣٣	٠.٠٤١	٠.٢٨١	٥.٦٩٠	٠.٠٠١
	مهارة إدارة الأزمات	٠.١٤٢	٠.٠٤٠	٠.١٨٥	٣.٥٢٧	٠.٠٠١
	مهارة التخطيط	٠.٠٩٩	٠.٠٤١	٠.١٢٠	٢.٣٨١	٠.٠١٨
	مهارة إدارة الوقت	٠.١٤٥	٠.٠٣٨	٠.١٩٠	٣.٧٩٣	٠.٠٠١
	مهارة حل المشكلات	٠.٠٩٠	٠.٠٣٩	٠.١٠١	٢.٢٩٣	٠.٠٢٢
	مهارة التفاوض	٠.٠٠٥	٠.٠٣٥	٠.٠٠٧	٠.١٥٤	٠.٨٧٨

يتضح من جدول (٨) أن بُعد مهارة العمل ضمن فريق أعلى ارتباطاً بمستوى أداء العاملين، إذ بلغت قيمة بيتا (٠.٢٨١)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٢٣٣)، وبلغت قيمة "ت" (٥.٦٩٠) وهي دالة إحصائية

عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١)، يليه بُعد مهارة إدارة الوقت إذ بلغت قيمة بيتا (٠.١٩٠)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.١٤٥)، وبلغت قيمة "ت" (٣.٧٩٣) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١)، ثم بُعد مهارة إدارة الأزمات إذ بلغت قيمة بيتا (٠.١٨٥)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.١٤٢)، وبلغت قيمة "ت" (٣.٥٢٧) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١)، يليه بُعد مهارة التخطيط إذ بلغت قيمة بيتا (٠.١٢٠)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٠٩٩)، وبلغت قيمة "ت" (٢.٣٨١) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١٨)، ثم بُعد مهارة حل المشكلات إذ بلغت قيمة بيتا (٠.١٠١)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٠٩٠)، وبلغت قيمة "ت" (٢.٢٩٣) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٢٢)، ويأتي بعد ذلك بُعد مهارات التواصل إذ بلغت قيمة بيتا (٠.٠٤١)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٠٤٨)، وبلغت قيمة "ت" (٠.٩٢٦) وهي غير دالة إحصائياً، مما يدل على عدم تأثير بُعد مهارات التواصل على مستوى أداء العاملين، يليه بُعد مهارة التفاوض إذ بلغت قيمة بيتا (٠.٠٠٧)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٠٠٥)، وبلغت قيمة "ت" (٠.١٥٤) وهي غير دالة إحصائياً، مما يدل على عدم تأثير بُعد مهارة التفاوض على مستوى أداء العاملين.

٣) نتائج اختبار الفرض الإحصائي الثالث:

ينص الفرض الثالث على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≥ 0.05) بين المهارات الناعمة وأداء العاملين في شركات السياحة بمدن القناة تبعاً لمتغير الجنس".

وللتحقق من صحة هذا الفرض، استخدمت الباحثة اختبار "ت - للعينات المستقلة"، للكشف عن الفروق في المهارات الناعمة وأداء العاملين في شركات السياحة بمدن القناة تبعاً لمتغير الجنس (ذكور/ إناث)، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (٩): دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد المهارات الناعمة وبُعد أداء العاملين وفقاً لمتغير الجنس.

الأبعاد	الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مهارات التواصل	الذكور	١٨٠	٤.٢٢	٠.٤٣	٠.٥٥	٣٤٨	٠.٥٨ (غير دال)
	الإناث	١٧٠	٤.١٩	٠.٤٥			
مهارة العمل ضمن فريق	الذكور	١٨٠	٣.٣٩	٠.٦٦	١.٦٣	٣٤٨	٠.١٠٤ (غير دال)
	الإناث	١٧٠	٣.٥٠	٠.٥٨			
مهارة إدارة الأزمات	الذكور	١٨٠	٣.٥٤	٠.٦٦	٠.٦٧	٣٤٨	٠.٥٠٣ (غير دال)
	الإناث	١٧٠	٣.٥٩	٠.٦٨			
مهارة التخطيط	الذكور	١٨٠	٣.٦٠	٠.٦٥	٠.٤٩	٣٤٨	٠.٦٢٣ (غير دال)
	الإناث	١٧٠	٣.٦٣	٠.٦٠			

الأبعاد	الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مهارة إدارة الوقت	الذكور	١٨٠	٣.٤٥	٠.٦٦	٠.٠٠٣	٣٤٨	٠.٩٩٨ (غير دال)
	الإناث	١٧٠	٣.٤٥	٠.٧٠			
مهارة حل المشكلات	الذكور	١٨٠	٣.٧١	٠.٥٩	٠.٩٢	٣٤٨	٠.٣٦٠ (غير دال)
	الإناث	١٧٠	٣.٦٥	٠.٥٨			
مهارة التفاوض	الذكور	١٨٠	٣.٦٢	٠.٦١	٠.٢٢	٣٤٨	٠.٨٢٧ (غير دال)
	الإناث	١٧٠	٣.٦٠	٠.٦٤			
الدرجة الكلية	الذكور	١٨٠	٣.٦٦	٠.٣٩	٠.٤٣	٣٤٨	٠.٦٧١ (غير دال)
	الإناث	١٧٠	٣.٦٨	٠.٣٦			
أداء العاملين	الذكور	١٨٠	٣.٤٥	٠.٥٣	١.٠٤	٣٤٨	٠.٢٩٧ (غير دال)
	الإناث	١٧٠	٣.٥١	٠.٥١			

يتضح من الجدول (٩) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة (≥ 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المهارات الناعمة ويُعد أداء العاملين وفقاً لمتغير الجنس،

- حيث بلغت قيمة "ت" للمهارات الناعمة (٠.٤٣) ومستوى الدلالة (٠.٦٧١) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، وبلغ المتوسط الحسابي للذكور (٣.٦٦) بانحراف معياري (٠.٣٩)، وبلغ المتوسط الحسابي للإناث (٣.٦٨) بانحراف معياري (٠.٣٦)، مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين الذكور والإناث حول المهارات الناعمة.
- بلغت قيمة "ت" لُبعد أداء العاملين (١.٠٤) ومستوى الدلالة (٠.٢٩٧) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، وبلغ المتوسط الحسابي للذكور (٣.٤٥) بانحراف معياري (٠.٥٣)، وبلغ المتوسط الحسابي للإناث (٣.٥١) بانحراف معياري (٠.٥١)، مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين الذكور والإناث حول بُعد أداء العاملين.

نتائج البحث

(١) أظهرت نتائج الدراسة أن هناك العديد من العاملين بشركات السياحة بمدن القناة يمتلكون للمهارات الناعمة مديري الإدارات وذلك يساعد زيادة جودة وإنتاجيته العمل، حيث تسهم المهارات الناعمة في زيادة الإنتاجية ورفع جودة العمل؛ حيث يسعى العاملون بشركات السياحة (محل الدراسة والتطبيق) لتقديم العمل بجودة واحترافية أعلى مما يعني أرباح أكبر.

- (٢) أظهرت نتائج الدراسة أن هناك العديد من العاملين بشركات السياحة بمدن القناة يمتلكون لمهارات التطوير والإبداع والابتكار، ولديهم قدر من التفكير الإبداعي واقتراح حلول جديدة للتحديات التي تواجههم أثناء العمل.
- (٣) أظهرت نتائج الدراسة أن مهارة القيادة تعمل على تغيير وضع شركة السياحة والعاملين فيها عبر رؤية مستقبلية للشركة وعبر التوظيف العادل للموارد البشرية والمادية المتاحة، وتطوير قدرات العاملين بالرفع من معارفهم ومهاراتهم وتحفيزهم لصالح الشركة ولتحقيق أهدافها.
- (٤) أشارت نتائج الدراسة إلي أن بعض الشركات السياحية تقوم بتحديد مستوي أداء العاملين بها لمعرفة جوانب الضعف والقوة وانعكاساتها الإيجابية والسلبية علي إنتاجية الفرد وفاعلية الشركة، وذلك لمعالجة جوانب الضعف، وتدعيم وتعزيز جوانب القوة.
- (٥) أشارت نتائج الدراسة إلي أن هناك العديد من الشركات السياحية تقوم بالتمكين العاملين بها من خلال العمل على إشباع الحاجات الأساسية وانجازها والشعور بالانتماء إليها والثقة بالنفس وهذا يؤدي إلى شعور العاملين بقناعة ورضا أكبر في أداء عملهم ويجنبهم الإحباط والتوتر النفسي.
- (٦) أشارت نتائج الدراسة إلي أن هناك العديد من الشركات السياحية تقوم بتوفير فرص التدريب الفعال للعاملين بها لمساعدة الأفراد على تحسين أدائهم الوظيفي.
- (٧) أظهرت نتائج الدراسة إلي أن هناك العديد من الشركات السياحية تقوم بتحسين مناخ وظروف بيئة العمل، حيث تتيح البيئة أو الظروف التي تتم فيها الوظيفة فرصًا للتغيير قد تؤدي إلى تحسين الأداء للعاملين بها.

توصيات البحث

١. يوصي البحث بضرورة قيام العاملين بالتعلم الذاتي والمثابرة والسعي المستمر لتطوير الذات خاصة في المهارات المطلوبة للنجاح والابتكار والإبداع .
٢. يوصي البحث بتحسين مستوى رضا العاملين بشركات السياحة تجاه العمل.
٣. يوصي البحث بتوفير حوافز مستنده على المكافآت وتوزيع الأرباح، وتوفير فرص الترقية الداخلية للعاملين بالشركة، وهذا يقوم بدوره في غرس شعور العدالة والأنصاف ويكون دافع الى رفع أدائهم.
٤. يوصي البحث بأهمية تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين بالشركة أو المنظمة وهو عدم تكليف الشخص بمهام وظيفية جديدة وبشكل متكرر وسريع.
٥. مواكبة الشركة أو المنظمة للمستجدات والتطورات في مجال عملها من خلال تطوير وتحديث كفاءة موظفيها مما ينعكس إيجابياً على المنظمة وأدائها.

الدراسات المستقبلية

استكمالاً لما أسفر عنه البحث الحالي من نتائج، يمكن للباحثة اقتراح الموضوعات التالية لأبحاث ودراسات مستقبلية علي النحو التالي:

- ✦ إطار مقترح نحو تحسين كفاءة وفعالية أداء العاملين وأثر ذلك علي التميز المؤسسي لشركات السياحة.
- ✦ دراسة لدور المهارات الناعمة في تحسين الرضا الوظيفي بشركات السياحة.
- ✦ دراسة لدور القيادة التشاركية في تحسين أداء العاملين بشركات السياحة بمدن القناة.
- ✦ دراسة لدور الثقة التنظيمية في العلاقة بين المهارات الناعمة وأداء العاملين بشركات السياحة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو عودة، محمود إسماعيل (٢٠١٨). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني، (دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني" في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة.

الأخرس، هبة الله عاطف (٢٠١٩). أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، جامعة الفيوم - كلية السياحة والفنادق، المجلد(١٢)، العدد(٢)، ص ٣٥٨-٣٨٤.

الزعيبي، إسلام محمد (٢٠٢٢). أثر المهارات الناعمة للموارد البشرية في التميز المؤسسي لدى دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، جامعة عمان العربية - عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، المجلد(٧)، العدد(٢)، ص ٩-٤١.

الطاهر، عبدالحميد (٢٠١٦). أثر تحديد الاحتياجات التدريبية في أداء العاملين بالمنظمات: دراسة حالة محطة تحليه المياه بالزواوية لبيبا، مجلة البحوث العلمية، جامعة أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية، المجلد(١)، العدد(١)، ص ٨١-١٠٦.

حسن، السيد عبدالرازق (٢٠٢٢). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على شركات السياحة المصرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، جامعة قناة السويس - كلية السياحة والفنادق، المجلد(٢٣)، العدد(٢)، ص ١٥٥-١٦٨.

حسن، محمد قدرى (٢٠١٥). إدارة الأداء المتميز، قياس الأداء - تقييم الأداء - تحسين الأداء - مؤسسيا وفرديا، مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر، ص ٤٣٩-٤٤٠.

خليل، أسيل محمد (٢٠١٩). القوة وتكتيكات النفوذ في القيادة وأثرها علي المهارات الناعمة في شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، ص ٤٤.

سعد الدين، شيماء إبراهيم (٢٠٢١). أثر التسويق الداخلي في تنمية أداء العاملين بالشركات السياحية المصرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، جامعة قناة السويس - كلية السياحة والفنادق، المجلد (٢٠)، العدد (٢)، ص ٣٢٤-٣٣٥.

عبدالغفور، هيثم (٢٠٢٢). أثر التخطيط والتطوير للمسار الوظيفي في تحسين أداء موظفي الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث غزة، المجلد (٦)، العدد (٢)، ص ٢٩-٤٦.

عتيبة، آمال (٢٠٢١). المهارات الناعمة: مدخل لمواءمة مخرجات الجامعات لمتطلبات سوق العمل، مجلة البحوث التربوية والنوعية، العدد (٥)، ص ٦٦-٨٦.

غربي، موسي (٢٠٢٣). المهارات الناعمة ودورها في تحقيق الاستقرار المهني في الإدارات الرياضية الجزائرية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريبيج - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - مخبر الدراسات والبحوث في التنمية الريفية، المجلد (١٠)، العدد (١)، ص ١٧٨-١٩٦.

قويدر، اريج محمد (٢٠١٧). دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.

متولي، محمد عبد الحميد (٢٠٢٠). تقييم أثر أنماط الاتصال التنظيمي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات - كلية السياحة والفنادق، المجلد (٤)، العدد (١)، ص ٦٢-٨١.

مرتضي، الشيماء نشأت (٢٠١٩). دور التسويق الداخلي الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية في مصر، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، جامعة الفيوم - كلية السياحة والفنادق، المجلد (١٣)، العدد (٢)، ص ٢٦٢-٢٨٠.

مناصرية، رشيد (٢٠١٥). سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، العدد (٨)، ص ٢١٩-٢٢٩.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Aglan, Sayad Aly, (2019). Developing the Performance of Security Employees: Applied to 3 Star Hotels in Alexandria City, Journal of the College of Tourism and Hotels, vol(6), no(6), 33-64.
- Arshad, M.A, Masood, M.T, and Amin.G. (2013). Effect Performance Appraisal Politics on Job Satisfaction, Turnover Intention and Loyalty to Supervisor: Study with Reference to the Telecom Organizations of Pakistan, International Review of Management and Business Research, Vol. 4, Issue. 3, pp.653-673
- Durrani, Bilal, Ullah, Obaid, & Ullah, Sabeeh (2011). Effect of Leadership on Employees Performance in Multinational Pharmaceutical Companies in Pakistan, Journal of Contemporary research in Business, vol2, no(9), pp 286-299.
- Ghina, Astri. (2012). The Influence of Corporate Culture on Organizational Commitment: Case Study of Civil Government Organizations in Indonesia, International Journal of Basic and Applied Science, Voll, No. 2, pp. 156-170.
- Mansour, Hassan Ali (2016). Influence of Quality Management Principles on Employees Performance in First Class Hotels: A Research in Alexandria City, International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality, vol(12), no(2), pp461-442.
- Muhammad, Khalifa, Nasari, Amin, Ahmed, Abu Hasan (2018). Regulatory effect Excellence and employee performance on organizational productivity within it the Healthcare Sector in the UAE, journal of engineering and Applied Sciences, Selangor Malaysia, vol(13), no15, 61-81.
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place, World Journal of Advanced Research and Reviews, 3(2), 66-72.



**Journal of Association of Arab Universities
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**
journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



The Role of Soft Skills in Improving Employee Performance: an Applied Study on Tourism Companies in Canal Cities

Mona Salah El-Din El-Sayed Nevin Jalal Eid Heba Atef Al-Akhras
Department of Tourism Studies – Faculty of Tourism and Hotels –Suez Canal University

ARTICLE INFO ABSTRACT

Keywords:

Soft Skills;
Employee
Performance;
Tourism
Companies.

**(JAAUTH)
Vol. 27, No. 2,
(Dec 2024),
PP. 1-21.**

Soft Skills currently represent an inevitable necessity that an individual must acquire to help development, progress, and success at work. Therefore, the current research aimed to reveal the role of soft skills in improving the performance of workers in tourism companies in the canal cities, using the descriptive approach, and the researcher relied on the questionnaire method as a tool to collect Data: The research sample consisted of workers in tourism companies in the Canal cities (Suez, Ismailia, and Port Said). The number of sample members was (350) workers in tourism companies in the Canal cities, with (180 males) and (170 females). The results of the research revealed the existence of a positive, statistically significant correlation at the significance level (0.01) between soft skills and the performance of workers with each other. Some (at the level of dimensions and total degree) among workers in tourism companies in the Canal Cities, and the presence of a statistically significant effect of soft skills in improving the performance of workers in tourism companies in the Canal Cities.” There are no statistically significant differences at the level of significance (≤ 0.05) between the averages of the responses of the study sample members regarding the dimensions of soft skills and the dimension of employees’ performance according to the gender variable. The research came out with several recommendations, the most important of which is continuous training to provide workers with soft skills, as they have become an essential element in developing workers and raising the level of Their performance, as it enables them to communicate and interact more effectively within the work environment.