

## العلاقة بين تعارض متطلبات العمل والمسئوليات الأسرية مع الرضاء الوظيفي لدى العاملات في مجال صناعة الضيافة

نيفين شريف عبد الحليم

المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوت)

## الملخص

شهد العالم زيادة ملحوظة في عدد العاملات في مجال صناعة الضيافة التي تتسم بطبيعة خاصة تتمثل في طول ساعات العمل ، عدم المرونة وثقل الأعباء. ومن ثم لا تستطيع المرأة أن توازن بين العمل ومسئوليات الأسرة وتسمح بحوث تداخل بين العمل وتلك المسئوليات مما يعوق الرضاء الوظيفي. وقد أجريت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على العلاقة بين تعارض العمل والمسئوليات الأسرية مع الرضاء الوظيفي على 175 من العاملات في مجال صناعة الضيافة تم اختيارهن عشوائياً من فنادق الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية من خلال توزيع استمارة استبيان. أوضحت النتائج وجود علاقة معنوية بين تعارض المسئوليات الأسرية والعمل مما يؤدي لقلّة الرضاء الوظيفي. توصى الدراسة بضرورة تبني مؤسسات الضيافة لسياسات مرنة عند إدارة الموارد البشرية وخلق مناخ عمل داعم لتقليل التضارب بين العمل والمسئوليات الأسرية للعاملات.

الكلمات الدالة: متطلبات العمل، المسئوليات الأسرية- الرضاء الوظيفي.

## المقدمة والمشكلة البحثية:

ازداد عدد العاملات بشكل ملحوظ في مجال صناعة الضيافة<sup>(1)</sup> ففي المملكة المتحدة على سبيل المثال وصلت النسبة لأكثر من 40% في عام 2007<sup>(2)</sup> وجددير بالذكر أن هذه الصناعة تتسم بطبيعة خاصة تتمثل في طول ساعات العمل، عدم المرونة، ثقل الأعباء، وقضاء وقت طويل بعيداً عن الأسرة<sup>(3,4)</sup>.

لذلك يواجه العاملون في مجال الضيافة ولاسيما العاملات تحديات كبيرة من أجل تحقيق النجاح في هذا المجال<sup>(5)</sup> حيث قد لا تستطيع العاملات في هذا المجال المحافظة على التوازن بين متطلبات العمل والمسئوليات الأسرية<sup>(6)</sup> وذلك يرجع إلى أن متطلبات العمل تتداخل مع مسئوليات العاملات الأسرية، بل وفي بعض الأحيان تتدخل المسئوليات الأسرية في تنفيذ واجبات العمل<sup>(7)</sup> وبالتالي يؤدي هذا التعارض إلى ارتفاع معدل دوران العمل، وضعف الروح المعنوي للعاملات وإنخفاض معدل الأداء في نهاية الأمر<sup>(8,9)</sup>.

وقد وجد<sup>(10,11)</sup> أن تعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية يرتبط إيجابياً بتكرار الغياب عن العمل ويؤثر سلباً في الإلتزام والأداء والرضاء الوظيفي. فقد تؤثر الوظيفة بما تحمله من ضغوط وإجهاد في المسئوليات الأسرية<sup>(12,13)</sup> وأكثر الفئات عرضة لذلك هم العاملات لما قد يحدث من تداخل بين متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية لهن مما يعوق الرضاء الوظيفي<sup>(14)</sup>.

ويعرف مفهوم تعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية بأنه عدم التوافق بين ما يتطلبه العمل من واجبات وما تقتضيه الأسرة من مسئوليات وما ينتج عن ذلك من صراعات وضغوط تؤثر في الأداء والرضاء الوظيفي<sup>(15)</sup> وأشير<sup>(16)</sup> إلى أن هذا المفهوم ثنائي الاتجاه فإما أن يحدث تداخل بين متطلبات العمل مع مسئوليات الأسرة أو أن يحدث تداخل بين مسئوليات الأسرة وواجباتها مع متطلبات العمل. فعندما تتداخل مشكلات العمل مع تنفيذ المسئوليات الأسرية والعكس يحدث صراع بين النورين<sup>(17)</sup>. من شأنه أن يؤدي إلى تعارض بين متطلبات العمل والمسئوليات الأسرية<sup>(18)</sup> لذلك ينبغي إحداث توافق بين ما يتطلبه العمل من واجبات وما تقتضيه المسئوليات الأسرية<sup>(19)</sup>. وقد عرف<sup>(20)</sup> مفهوم تعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية بأنه الضغوط التي تنشأ من عدم القدرة على تلبية متطلبات كل دور. وبعبارة أخرى<sup>(21)</sup> أداء متطلبات العمل يجعل من الصعب الإلتزام بالمسئوليات الأسرية، وكذلك عند الإلتزام بها يحدث قصور وخلل في متطلبات العمل إذ أن التزام الفرد بعدة أنوار في وقت واحد يؤدي إلى تخصيص أوقات لتلك الأدوار وإذا تم تخصيص الكثير من الوقت لدور واحد سيقال الوقت المخصص للأدوار الأخرى<sup>(22)</sup>.

هذا وقد ينشأ التعارض بين متطلبات العمل والمسئوليات الأسرية بسبب ما قد تحدثه أعباء العمل من ضغوط تؤدي إلى ظهور أعراض توتر وإجهاد<sup>(26,27)</sup>. وهذا الإجهاد يؤثر على أداء أحد الأدوار مما يحدث تعارض بينهم فالضغط والتوتر الناشان أثناء أداء العمل يؤثران بشكل مباشر في الوفاء والإلتزام بالمسئوليات الأسرية<sup>(28,29)</sup>.

وقد تتطلب مسئوليات الوظيفة العمل لساعات طويلة أو العمل أثناء العطلات فيكون ذلك على حساب الوقت الذي تقتضيه العاملات مع أفراد أسرتهن<sup>(35,36)</sup> ونتيجة لذلك قد تشعر العاملات بعدم الرضاء الوظيفي لأن متطلبات العمل لا تمكنها من الوفاء بمسئولياتهن الأسرية<sup>(37)</sup>. بالإضافة إلى ما سبق يعتقد<sup>(39)</sup> أنه عندما يحدث تداخل بين المسئوليات الأسرية ومتطلبات العمل قد تلقي العاملات اللوم على المؤسسة الفندقية مما يشعرها بعدم الرضاء الوظيفي فعندما تنفق العاملات الكثير من الوقت والجهد لأداء المسئوليات الأسرية فسوف يكون ذلك بالتأكيد على حساب الوقت والجهد المستثمر أثناء العمل<sup>(40)</sup>. الأمر الذي لا يمكنهن من الوصول إلى المكانة التي تروهن في عملها وهو ما يعظم من حالة عدم الرضاء الوظيفي<sup>(41)</sup>. لما سبق يسلط البحث الضوء على دراسة العلاقة بين تعارض متطلبات العمل والمسئوليات الأسرية مع الرضاء الوظيفي لدى العاملات في مجال صناعة الضيافة.

**فرضا البحث:**

- 1- تعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية له تأثير سلبي في الرضاء الوظيفي.
- 2- تعارض المسئوليات الأسرية مع متطلبات العمل له تأثير سلبي في الرضاء الوظيفي.

**أسلوب جمع البيانات:**

تم جمع البيانات عن طريق استمارة استبيان تم استيفؤها بالمقابلة الشخصية لعينة مؤلفة من 175 من العاملات في قسم إدارة الغرف في فنادق الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية تم إختيارهن عشوائياً شمل الاستبيان : المحور الأول التوزيع الديمجرافي للعينة من حيث العمر ومستوى التعليم وعدد سنوات العمل المحور الثاني: تضمن عبارات حول تعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية وشمل أن متطلبات العمل تتداخل مع المسئوليات الأسرية، الوقت الذي يستغرقه العمل يجعل من الصعب الوفاء بالمسئوليات الأسرية، الأعمال التي ينبغي القيام بها في المنزل لا تتم بسبب أعباء العمل، الضغط الناشئ عن العمل يجعلها غير قادرة على انجاز مسئوليتها الأسرية، والاضطرار لإجراء تغيير في خطتها المتعلقة بأنشطة الأسرة بسبب متطلبات العمل المحور الثالث يختص بتعارض المسئوليات الأسرية مع متطلبات العمل ويشتمل على المتطلبات الأسرية تتداخل مع العمل، تضطر إلى تأجيل بعض الأمور في العمل بسبب الأعباء الأسرية، ما تريد القيام به من متطلبات العمل لا يتم بسبب الأعباء الأسرية، الحياة الأسرية تتداخل مع مسئوليتها في العمل مثل الذهاب إلى العمل في الموعد المناسب، والضغوط الناشئة عن الأعباء الأسرية تتداخل مع قدرتها على أداء متطلبات العمل. وقد استخدم لقياس التعارض بين متطلبات العمل والمسئوليات الأسرية مقياس نو بعدين<sup>(42)</sup> البعد الأول تعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية، والثاني تعارض المسئوليات الأسرية مع متطلبات العمل. وقد طلب من المبحوثين في المحور الثاني والثالث الإجابة على مقياس ليكرت من خمس نقاط (1 لا أوافق بشدة ، 5 أوافق بشدة) وكانت إجابة المبحوثين على أساس وجهة نظرهم وخبراتهم الشخصية و يتضمن المحور الأخير مستوى الرضاء الوظيفي ثلاث بنود: بشكل عام هي راضية عن عملها، هي لا تحب عملها وهي تحب العمل في هذا المجال<sup>(43)</sup>.

**صدق المقياس:** تم مراجعة الاستبيان من حيث مدى وضوح العبارات ودقتها وشمولها وذلك استنادا إلى مقابلة عينة تجريبية عشوائية قوامها 25 من العاملات بفنادق الخمس نجوم حتى تم تعديل الصياغة والمحتوى ووضعها في صورته النهائية.

**ثبات المقياس:** بلغت قيمة معامل الثبات 0.94 وهي قيمة مقبولة من الناحية الاحصائية.

**التحليل الإحصائي** تم معالجة البيانات إحصائيا باستخدام النسب المئوية والمتوسط و t.value من خلال استخدام برنامج الحاسب الآلي الإحصائي SPSS v10.

**النتائج:**

يوضح جدول(1) أن 94% من المبحوثات يتراوح أعمارهن من 36 إلى 45 عاما، وأن 65.71% لديهن شهادات جامعية وما يقرب من نصف أفراد العينة (56.57%) يتراوح سنوات عملهن من 6 إلى 9 أعوام.

**جدول (1) توزيع المبحوثات تبعا للخصائص الديمجرافية**

المتغيرات	العدد	%
العمر:		
من 25 إلى 35 عام	46	26.29
من 36 إلى 45 عام	94	53.71
من 46 إلى 55 عام	35	20.0
المستوى التعليمي:		
شهادة متوسطة	57	32.57
شهادة جامعية	115	65.71
أعلى من التعليم الجامعي	3	1.72
عدد سنوات العمل		
أقل من عامين	20	11.43
من 2 – 5 أعوام	56	32.0
من 6 – 9 أعوام	99	56.57

ويوضح جدول (2) توزيع المبحوثات تبعاً لتعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية ، وتراوح المتوسط ما بين 3.05 إلى 3.23 وحصلت عبارة متطلبات العمل تتداخل مع المسئوليات الأسرية على أعلى متوسط (3.23) ويمكن تفسير ذلك بأن العاملات في مجال الضيافة يفضلن إستيفاء مسئوليتها الأسرية على تقدمها الوظيفي<sup>(44)</sup> وتراوح SFL (standard factor loading) ما بين 0.74 إلى 0.88 , وحصلت عبارة أن العمل ينتج عنه ضغط يجعل من الصعب الوفاء بمسئوليتها الأسرية على 0.88.

جدول (2) توزيع المبحوثات تبعاً لتعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية

CR	t.values	SFL	M.	العبارات
0.92	14.28	0.80	3.23	متطلبات العمل تتداخل مع المسئوليات الأسرية (W <sub>1</sub> )
	15.26	0.83	3.06	مقدار الوقت الذي يحتاجه العمل يجعل من الصعب الوفاء بالمسئوليات الأسرية (W <sub>2</sub> )
	16.69	0.84	3.11	متطلبات العمل لا تمكني من انجاز بعض الأمور بالمنزل (W <sub>3</sub> )
	16.96	0.88	3.08	تؤدي متطلبات العمل إلى ضغط وإجهاد تجعل من الصعب انجاز المسئوليات الأسرية (W <sub>4</sub> )
	12.94	0.75	3.05	بسبب واجبات ومهام العمل اضطر لتغيير بعض الخطط والنشاطات الأسرية (W <sub>5</sub> )

P < 0.50

ويبين جدول(3) توزيع المبحوثات تبعاً لتعارض مسئوليات الأسرة مع متطلبات العمل، وتراوح المتوسط ما بين 3.02 إلى 3.21 . كان أعلى متوسط 3.21 لعبارة أنها تقوم بتأجيل القيام ببعض الأمور في العمل بسبب مسئوليتها الأسرية. و تفسير ذلك أن العاملات في مجال الضيافة غير مدركات للطبيعة الخاصة بالعمل في صناعة الضيافة التي تحتاج لساعات طويلة من العمل وصعوبة التعامل مع العملاء مما يصعب معه التوفيق بين المسئوليات الأسرية ومتطلبات هذا العمل<sup>(45)</sup> وتراوح SFL ما بين 0.79 إلى 0.96 وكانت لعبارة "مسئوليتها الأسرية تتداخل مع متطلبات العمل" أعلى SFL (0.96).

جدول (3) توزيع المبحوثات تبعاً لتعارض المسئوليات الأسرية مع متطلبات العمل

CR	t.values	SFL	M.	العبارات
0.93	14.48	0.88	3.17	مسئوليات الأسرة تتداخل مع متطلبات العمل (F <sub>1</sub> )
	17.08	0.89	3.21	اضطر إلى تأجيل بعض متطلبات العمل لا تمكن من الإيفاء بالمسئوليات الأسرية (F <sub>2</sub> )
	13.94	0.79	3.03	احتاج للقيام بواجبات عديدة في العمل ولكنها لا تتم بسبب الانشغال بالمسئوليات الأسرية (F <sub>3</sub> )
	19.16	0.96	3.16	مسئوليات الأسرة تتداخل في انتظامي في العمل مثل الحضور في الوقت المحدد للعمل، انجاز المهام اليومية. (F <sub>4</sub> )
	14.88	0.87	3.18	الإجهاد الناشئ عن مسئوليات الأسرة يؤثر في قدرتي على أداء متطلبات العمل (F <sub>5</sub> )

P < 0.05

يظهر جدول (4) أن CR (The composite reliability) للمتغيرات كانت 0.93 مشيراً إلى مصداقية المقياس وأعلى متوسط (3.01) كان لعبارة أنا راضية بشكل عام عن عملي وهذا مطابق لنتائج<sup>(46)</sup>.

جدول (4) توزيع المبحوثات تبعاً للرضاء الوظيفي:

CR	t.values	SFL	M.	العبارات
0.93	16.08	0.86	3.01	أنا راضية عن عملي (S <sub>1</sub> )
	8.36	0.96	3.92	بشكل عام لا أحب عملي (S <sub>2</sub> )
	17.08	0.88	3.00	عموماً أحب العمل في هذا المجال (S <sub>3</sub> )

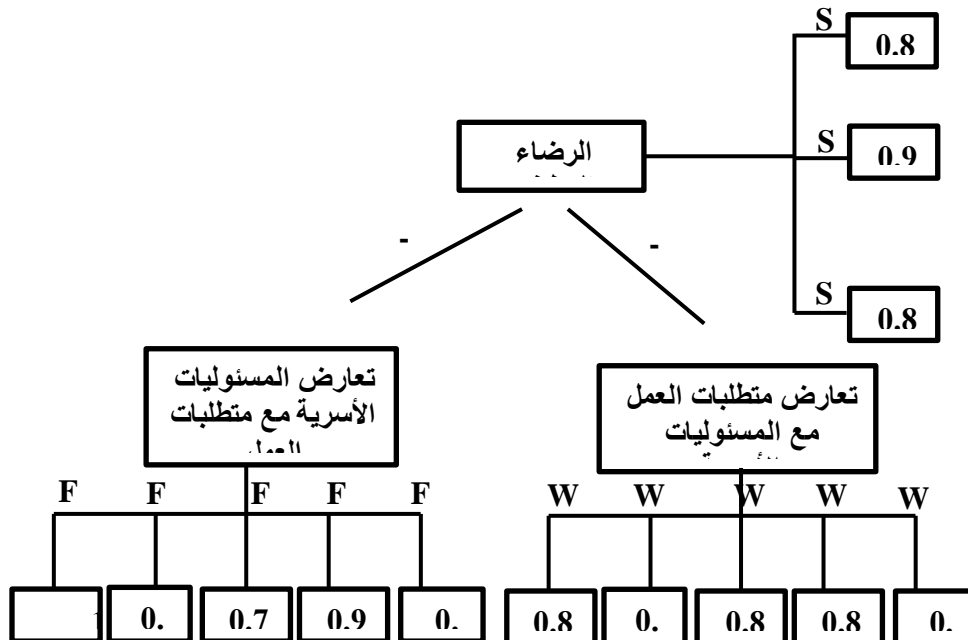
P < 0.05

جدول (5) يوضح أن الفرض الأول لم يتحقق إذ أن المبحوثات تجدن أن تتداخل متطلبات العمل مع مسؤولياتهم الأسرية لا يؤثر في الرضاء الوظيفي، بينما ثبت صحة الفرض الثاني حيث شعرت المبحوثات أن مسؤولياتهن الأسرية تتداخل مع واجبات العمل ومتطلباته مما يقلل من رضائهن الوظيفي.

جدول (5) تحقيق فروض البحث

مدى تحقيق الفرض	t - value	Standardized coefficient	الفروض
لا يتحقق	1.25	0.08-	الفرض الأول: تعارض متطلبات العمل مع المسؤوليات الأسرية يؤثر سلباً في الرضاء الوظيفي
تحقق	**12.19-	0.80-	الفرض الثاني: تعارض المسؤوليات الأسرية مع متطلبات العمل يؤثر سلباً في الرضاء الوظيفي

\*\*P < 0.01



\*\*p < 0.05

شكل (1) نموذج البحث

#### المناقشة :

يناقش هذا البحث العلاقة بين تعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية وقد اتضح أن تعارض متطلبات العمل مع المسئوليات الأسرية لا يؤثر سلبياً في الرضاء الوظيفي. فعندما تشعر العاملات أن واجبات العمل تتداخل مع مسئوليتها الأسرية (فمثلاً: أشعر بالأرهاق عندما أعود إلى المنزل بعد الإنتهاء من العمل، واجبات العمل تأخذ مني وقتاً طويلاً بعيداً عن أسرتي) فإن ذلك لا يقلل من الرضاء الوظيفي لهن لذلك لم يتحقق الفرض الأول للبحث وقد يرجع ذلك إلى أن الرضاء الوظيفي يتحقق غالباً وفي معظم الأحوال من عوامل متعلقة بالعمل نفسه مثل الدعم الذي تجده العاملات من المدراء<sup>(47)</sup>. ونتيجة لذلك فإن تأثير متطلبات العمل في المسئوليات الأسرية يعني تدخل الحياة الأسرية وبالتالي الرضاء الوظيفي لا يتأثر وهذا يتفق مع دراسة سابقة<sup>(48)</sup> أشارت إلى أن هذا التعارض لدى العاملات في مجال الضيافة لا يؤثر في رضاهم الوظيفي. وأما تعارض مسئوليات الأسرة مع متطلبات العمل فله تأثير سلبي كبير في الرضاء الوظيفي لدى العاملات، فمثلاً عندما تشعر العاملات بالقلق بشأن ضرورة خفض ساعات العمل وقضاء مزيد من الوقت مع العائلة أو أن متطلبات العمل تأخذ جهداً كبيراً على حساب الجهد المبذول في المسئوليات الأسرية فإن ذلك سوف يقلل من الرضاء الوظيفي وبناء على ذلك يتحقق الفرض الثاني للبحث. فعندما يتأثر العمل بعوامل أسرية كضرورة التقليل من الوقت الخاص بالعمل أو عدم القدرة على التركيز في العمل بسبب المسئوليات الأسرية. ينشأ الشعور بعدم الرضاء الوظيفي. وقد اتفق ذلك مع نتائج دراسة سابقة<sup>(49)</sup> أوضحت أن تعارض المسئوليات الأسرية مع متطلبات العمل يؤثر سلبياً في الرضاء الوظيفي.

#### التوصيات:

- 1- يجب على مؤسسات الضيافة أن تتبنى بعض السياسات المرنة عند إدارة الموارد البشرية التي تحد من تعارض المسئوليات الأسرية مع متطلبات العمل (مثل إنشاء حضانه لرعاية أطفال العاملات)؛
- 2- خلق مناخ من العمل الداعم المحفز على حسن الأداء للتقليل من التعارض بين المسئوليات الأسرية للعاملات ومتطلبات العمل؛
- 3- تقديم بعض التسهيلات للعاملات مثل التوفيق بين أوقات العمل والمسئوليات الأسرية من خلال وضع خطط عمل مرنة لا تؤثر في الأداء الوظيفي.

#### المراجع:

1. Anderson, S.E.; Coffey, B.S. and Byerly, R.T. (2002). Formal Organization Initiatives and Informal Workplace Practice: Links to Work – Family Conflict and job – related Outcomes. *Journal of Management*, 28(7): 787 – 810.
2. Karatape, D.M. and Baddar, L. (2009) An Empirical Study of the Selected Consequences of Female Frontline Employees Work – Family Conflict and Family – Work Conflict. *Tourism Management*, 27(5): 1017 – 1028.
3. Briefer, A.P.; Scholar, R.S. and Vansell, M.A. (2008) *Managing job Stress*. Pearson Press, New York., pp. 21 – 22.
4. Dessler, G.R. and Huat, T.C. (2014) *Hospitality Management*. Little Brown press, Boston.
5. Kilic, H.A. ; Luoh, H.F. and Kilic, O.R. (2009) Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work – Family Interface with the Selected job Outcomes of Employees. *Tourism Management*, 28(2): 238 – 252.
6. Bekteshi, L.M. and Spector, P.E. (2010). Antecedents and outcomes of Work – Family Facilitation and Family – Work Facilitation among Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4); 517 – 528.
7. Uludag, D.M. and Tasramen, S.H. (2012) Affectively, Conflicts in the Work- Family Interface and Hotel Employee Outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 27(1): 30 – 41.
8. Gulery, A.G. , Guney, S.A. and Asan , O.E. (2011) The Mediating Effect of job satisfaction between Emotional Intelligence and Organizational Commitment *Tourism Management*, 45(11): 1625 – 1635.
9. Hartline, M.D. and Ferelman, D.C. (2012) The Management of Customer – Contact Service Employees *Journal of Marketing*, 14(4) : 305 – 315.
10. Frone, M.R. ; Russell, M.A. and Cooper, M.L. (2013). Antecedents and Outcomes of Work – Family Conflict Testing a Model of the Work – Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1) : 65 – 78.
11. Boyar , S.L. ; Maertz, C.P. and Keough, S.A. (2013) Work – Family Conflict a Model of Linkages between Work and Family Domain Variables. *Journal of Managerial Issues*, 15(2) : 175 – 190.
12. Pleck, J.H. ; Staines, G.I. ; Lang, L.A and Singrry, R.B. (2013) Conflicts Between Work and Family Life. *International Journal of Hospitality Management*. 103 (3) : 29 – 32 .

13. Hackman, J.R. ;Wofrem, D.M. and Oldham, G.R. (2013) Development of the job Diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 6(2) : 159 – 170.
14. Namasiv, K.R. and Zhao, X.Y. (2007) An Investigation of the Moderating Effects of Organizational Commitment on the Relationships between Work – Family Conflict and job Satisfaction among Hospitality Employees. *Tourism Management*, 28(5) : 1212 – 1223.
15. Greenhaus, J.H. and Beutell, N.L. (2011) Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1) : 76 – 88.
16. Adams, G.A, king , L.A. and Doffman, D.W.(2009) Relationships of job and Family Involvement, Family Social Support and Work – Family Conflict with job and Life Satisfaction. *Journal of Hospitality Management*, 81(4) ; 411 – 420.
17. Boyar, S.L. and Mosley, R.D. (2007) The Relationship Between Self Evaluations and Work and Family Satisfaction. *Journal of Management*, 71(2) ; 265 – 281.
18. Lapierre, L.M. ; Spector, P.E.; Allen, T.D. and Cooper. C.L. (2012). Family – Supportive Oragnization perceptions, Multiple Dimensions of Work – Family Conflict and Employee Satisfaction. *Journal of Hospitality*, 73 (2) ; 92 – 106.
19. Michel, J.S. and Clark, M.A. (2011) A Test of work – to – Family and Family – Work Models of Conflict, Enrichment and Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 47(3); 163 – 168.
20. Kahn. R.L. ;Wolfer, D.M. ; Quinn R.P. and Rosenthal, R.A. (2013) Oraganizational Stress Studies in Role Conflict and Ambiguity. *Wiley Press*, New York.
21. Downes, M.T. ; Thomas, A.S. and Singley, R.B.(2009) Predicting Expartriate job Satisfaction. The Role of Frim Internationalization. *Journal of Mangement*, 7(1): 24 – 36.
22. Zhao, X.R. and Namasivayam, K.R.(2012) The Relationship of Chronic Regulatory Focus to Work – Family Conflict and job Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2): 458 – 467.
23. Johnson, T.M and Williams, K.G.(2004) Assessment of Manager's Emotional Slability and Worker's Attitude to Work. *journal of Career Counseling*, 16(20) : 99 – 117.
24. Netemeyer, R.G.; Pulling, C.K. and Maxham, J.F. (2005) Conflicts in the Work – Family Interface Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance. *Journal of Marketing*, 69 (2): 130 – 144.
25. Ross, G.F. (2005) Tourism Industry Employee Work Stress. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 19(2): 133 – 148.
26. Higgins, C.A. ; Lee, C.K. and Duxbury, E.L. (2004) Work – Family Conflict A comparison by Gender, Family Type and perceived Control. *Journal of Family Issues*, 15 : 440 – 448.
27. Maertz, C.P. ; Byarer, S.L. and Keough, A.N. (2003) Work – Family Conflict A model of Linkages Between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions. *Journal of Managerial Issues*, 15(2) : 178 – 189.
28. Ross, G.F. and Schwartz, A.T. (2009) Work Stress and Personality Measure among Hospitality Employees. *International Journal of Hospitality Management*. 12(6) : 135 – 141.
29. Barakd, A.E. and Bierema, L.K. (2010) the Future of Work and Family Issues in the Hospitality Industry. *Tourism Management*, 28: 513 – 523.
30. Stedham, A.M. (2009) satisfaction and Work – Family Conflict. *International Journal of Hospitality Management*. 30 (2): 74 – 82.
31. Hardiny, R.A. and Buyrken, W.G (2010) Understanding Hotel Employees' Perceptions on Work – Family Balance *International Journal of Hospitality Management*. 27: 194 – 205.
32. Netemeyer, R.G. ; Boles, J.S. and Murrian, A.K. (1996) Development and Validation of Work – Family Conflict and Family – Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*. 81(4) : 400 – 410.
33. Tasur, S.H. ; Liang, Y.W. and Hsu, H.J. (2012) A Multidimensional Measurement of Work – Family Conflict. *Journal of Sciences*, 34 (5) : 395 – 416.
34. Zhong, Y.D. and Biereya, L.A. (2010) Factors Affecting women's Career Path in Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 16(3): 165 – 178.
35. Diaz, P.E. and Mbreit, T.W. (2001) Women in Hospitality Industry an Exploratory Study of Occupation Choice Variables. *Hospitality Management*, 6(4): 17 – 22.

36. Joinery, T.A. and Barkal, S.E. (2009) The Influence of job Satisfaction and Work – Family Conflict: A structural Equation Modeling. *International Journal of Hospitality and Tourism*, 34(4): 415 – 439.
37. Hansder, A.R. and Zarnier, N.M. (2010) The Role of Supervisor Support in Understanding Work to Family Conflict *Journal of Management*, 6: 131 – 155.
38. Martz, C.P.; Gearson, A.W. and Byarer, F.K. (2011) The Impact of Work – Family Conflict and job performance. *Journal of Managerial Issues*, 15(3): 176 – 188.
39. Porrewen, D.C. ; Spector, E.R. and Kilicen, H.N. (2006) Consequences of Work – Family Conflict on Behavior and job Satisfaction. *Journal of Tourism Management*, 29: 51 – 56.

### **The Relationship Between Work – Family Conflict and Job satisfaction among Female Hospitality Employees**

**Neven Sherif Abd El Haleam**

**High Institute of Tourism and Hotels (EGOTH)**

#### **Abstract:**

This study aimed to shed light on the relationship between work – family conflict and female employees' job satisfaction. A questionnaire was used to collect data from 175 working women randomly chosen from five star hotels in Alexandria. The results revealed that the relationship between family to work conflict and job satisfaction reached a significant level. Thus, hospitality establishments should adopt some flexible human management practices to reduce work – family conflict and create a supportive working atmosphere for female employees.

