

أثر رأس المال النفسي الإيجابي في نية ترك العمل في بعض الفنادق المصرية من خلال الارتباط الوظيفي كوسيط

سامح فياض

Sameh.fayyad@tourism.suez.edu.eg

محمد زينة

Mohammed.Zeina@tourism.suez.edu.eg

كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

الملخص:

يهدف البحث إلى دراسة أثر رأس المال النفسي الإيجابي في نية ترك العمل من خلال استخدام مفهوم الارتباط الوظيفي كوسيط في القطاع الفندقية. تم إجراء الدراسة الميدانية باستخدام استمارة استقصاء وجهت إلى عينة عشوائية من العاملين بفنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ. أوضحت نتائج البحث ارتفاع معدلات نية ترك العمل لدى العاملين بفنادق العينة، وأن لرأس المال النفسي الإيجابي وأبعاده الأربعة تأثيراً ملحوظاً في تقليل هذه المعدلات، ويزداد هذا التأثير في حالة وجود الارتباط الوظيفي كوسيط بينه وبين نية ترك العمل. يوصي البحث بعدم الاعتماد فقط على الجانب المادي في معالجة مشكلة نية ترك العمل، والالتجاء إلي الجانب النفسي المتمثل في ضرورة الاهتمام بتنمية مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي والارتباط الوظيفي لدي العاملين.

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسي، الارتباط الوظيفي، نية ترك العمل، الكفاء الذاتية، الانغماس

المقدمة:

يعد ارتفاع معدل دوران العمالة أو نية العامل لترك العمل مشكلة شائعة ومكلفة في صناعة الضيافة، وترجع أسباب هذه المشكلة إلي عوامل مثل الأجر المنخفض، وساعات العمل الاجتماعية Antisocial working hours، والأعمال العبودية Menial work، وفرص التحسن الوظيفي المحدودة (Lub et al., 2012) limited career opportunities، ووفقاً لدراسة Blomme et al. (2010) التي أجريت علي قطاع الضيافة فقد رتب العاملون أسباب نية تركهم العمل إلي: (1) المعاملة من قبل الرؤساء، (2) عدد ساعات العمل، (3) ضغوط العمل، (4) جدولة العمل، (5) ضعف برامج التدريب، (6) ضعف المزايا الإضافية، (7) فرص أفضل في أماكن أخرى، و(8) المطالب المادية، وأيضا وجد Hinkin and Tracey (2000) في دراستهما التي أجريت بالتطبيق علي صناعة الفنادق في نيوزيلندا أن بيئة العمل والإشراف السيئين يؤديان إلي زيادة النية في ترك الوظيفة. ونظراً لأن معظم هذه الأسباب تتجه نحول الجانب النفسي، يعتبر دوران العمالة بمثابة النتيجة أو المحصلة لما يسمى بالانسحاب النفسي من العمل Psychological Withdrawal (ميرفت محمد، 2014)، لذلك يحتاج موظفو الفنادق إلي الشعور بالكفاءة الذاتية، والأفكار المتقابلة، والأمل للتغلب على هذه المشكلات (Jung and Yoon, 2015)، الأمر الذي دفع كثير من الكتاب إلي اعتبار مفهوم رأس المال النفسي " Psycap " الذي يوفر هذه الحلول بنداً أساسياً من بنود الإدارة الفعالة للموارد البشرية، كما أنه أحد أهم أسباب تقليل نية ترك العمل التي تسبق الانسحاب من العمل (Avey et al., 2006).

رأس المال النفسي الإيجابي (Positive Psychological Capital (Psycap):

يعد رأس المال النفسي من الاتجاهات الحديثة نسبياً التي بزغت في مجال إدارة الأعمال وبالأخص في حقل السلوك التنظيمي؛ فقد أشار كثير من العلماء إلي أن رأس المال النفسي الإيجابي يعتبر العامل النفسي الأساسي للإيجابية بشكل عام، ويقابل معايير السلوك التنظيمي الإيجابي (Positive Organisational Behavior (POB) بشكل خاص (Luthans et al., 2005)، كونه يركز علي دراسة المتغيرات النفسية التي يمكن تعديلها وتوجيهها من خلال التحفيز الإيجابي الذي ينبثق من خلال الكفاءة الذاتية، التناؤل، الأمل، والمرونة (Luthans et al., 2007a; Avey, 2010)، لذلك أعتبره Penger and Černe. (2014) عنصراً أساسياً من عناصر القيادة الأصلية Authentic leadership. ويعود الفضل والريادة للباحث Fred Luthans ومجموعة من معاونيه قبل ما يربو علي عقد من الزمن في تطوير هذا المفهوم؛ إذ تمكنوا من الزج به كمدخل من مداخل إدارة السلوك التنظيمي (Thompson et al., 2015)، بهدف تنمية تطوير الأساليب والطرق المستخدمة في إدارة رأس المال البشري.

يعرف رأس المال النفسي الإيجابي بأنه "حالة التطور النفسي الإيجابي للفرد التي تتميز بـ: (1) امتلاك الثقة (الكفاءة الذاتية) لتولي المسؤولية وبذل الجهود اللازمة للنجاح في المهام الصعبة؛ (2) امتلاك رؤية إيجابية (التفاؤل) حول النجاح في الحاضر والمستقبل؛ (3) المثابرة نحو تحقيق الأهداف، وعند الضرورة إعادة توجيه المسارات نحو الأهداف (الأمل) من أجل تحقيق النجاح؛ و(4) عند التعرض للمشكلات والشدائد، يتم الارتداد إلى الوضع الطبيعي والاستمرار والمثابرة (المرونة) لتحقيق النجاح (Luthans et al., 2006). وتأكيذا لهذا التعريف أشار Tamer et al. (2014) إلى أن رأس المال النفسي الإيجابي يتمثل في امتلاك الفرد لقدر من الثقة بالنفس والإيمان بما لديه من قدرات والتفاؤل بما سيؤول إليه مستقبله والعمل وبذل المزيد من الجهد بغية تحقيق الأهداف التي يصبو إليها معتمداً في سبيل تحقيق ذلك علي امتلاكه للمقدرة علي مواجهة المشكلات والصعوبات التي يواجهها في العمل.

ولذا يمكن القول بأن هذا المفهوم يرتبط بالإجابة عن تساؤلين مهمين أولهما: من أنت؟ وثانيهما: ماذا تريد أن تكون مستقبلاً من حيث التطور الإيجابي؟، متجاوزا بالتالي رأس المال البشري الذي يستهدف في الأساس الإجابة عن التساؤل: ماذا تعرف؟ وكذا رأس المال الاجتماعي الذي يجيب عن من تعرف؟ (Luthans et al., 2008).

تعتبر الموارد البشرية بالنسبة للمنشأة الفندقية مصدرا لبناء الميزة التنافسية (Onsoyen et al., 2009)، ومن ثم تظهر أهمية رأس المال النفسي الإيجابي في صناعة الضيافة كونه منهاجا جديدا لإدارة الموارد البشرية مكن المدراء من الاستثمار في قدرات المرؤوسين بشكل فعال، إذ يقلل من السلوكيات السلبية ويزيد من الإيجابية (Romeo and Cruthirds, 2006)، يقلل من التعرض لضغوط العمل، يخفض نية ترك العمل (Avey et al., 2009)، يؤثر إيجابا في الإلتزام التنظيمي (Karatepe, 2007)، يحسن الأداء التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية (OCB)، والرضا (Jung and Yoon, 2015)، ويركز على الجوانب الإيجابية للعاملين بدلاً من التركيز على نقاط الضعف (محمد فوزي، 2017).

يتكون رأس المال النفسي الإيجابي من أربعة أبعاد رئيسية هي (Luthans et al., 2004; Luthans and Youssef, 2004; Luthans et al., 2010; McMurray et al., 2007b):

1- الكفاءة الذاتية : Self-efficacy

عرف Luthans et al (2007b) الكفاءة الذاتية بأنها امتلاك العامل قدرا كافيا من الثقة بالنفس تمكنه من بذل الجهود اللازمة لإنجاز ما يوكل إليه من مهام قد تحتوي علي قدر من التحدي. وأشار Cunnien (2009) إلى أنها "إيمان العامل بقدرته على الوصول إلى الهدف"، وتوافر هذا القدر من ثقة العاملين بإمكاناتهم وقدراتهم يعزز من ارتباطهم بالمنشأة التي يعملون بها؛ حيث يشعرون بالراحة تجاه الأعمال والمهام التي يؤديونها لمجرد شعورهم أنهم سادة ما يؤدون (Thompson et al., 2015). ويرى مصطفى محمد (2013) أن العامل قد يعتقد أنه غير قادر علي القيام بأعباء ومسؤوليات وظيفة معينة دون تجربة أو تحقق من عدم مقدرته علي القيام بها، وهذا قد يكون بسبب انخفاض كفاءته الذاتية وليس بسبب عدم امتلاكه القدرات والإمكانات اللازمة للقيام بمثل هذه الأعباء، الأمر الذي يزيد من شعور العامل بالاحتقان تجاه المنشأة التي يعمل بها.

أشار Cunnien (2009) و Lyons and Bandura (2018) إلى أن عالم النفس الشهير Bandura (1994) حدد ثلاثة مصادر أساسية تؤثر بشكل كبير في تكوين الكفاءة الذاتية للعامل، هي: (1) الإنجازات الأدائية Mastery Experiences: أي أن الأداء الناجح للمهام بما يشمله من تجارب، خبرات، انتكاسات، وصعوبات يشكل إثباتاً واضحاً للإنجاز يمكن أن يقوي الإيمان بالكفاءة الذاتية، في حين أن الفشل في تحقيق النجاح قد يؤدي إلى الإضرار بها؛ (2) الإقناع الاجتماعي Social Persuasion: إن توجيه الانتباه إلى نجاحات العاملين وإبراز أن ذلك كان بفضل قدراتهم وإمكاناتهم يزيد كفاءتهم الذاتية؛ (3) ملاحظة النماذج القدوة Observation of Role Models: إذا لاحظ العامل نماذج مشابهة لنجاحه في المهام التي وكلت إليه، فإن ذلك يؤثر في معتقداته ودوافعه ويزيد من كفاءته الذاتية.

2 - الأمل Hope:

هناك فارق كبير بين الأمل بالمفهوم التقليدي والأمل بمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي، فالأمل بالمفهوم التقليدي يتمثل في أن يتمني الموظف تحقيق هدف معين مع احتمال إصابته بالإحباط إن لم يتحقق وعدم محاولة البحث عن البدائل، أما في رأس المال النفسي الإيجابي فيتمثل الأمل في قدرة الموظف علي إيجاد أنسب الطرق أو البدائل التي إن سلكها وصل لا محالة إلي تحقيق ما يطمح إليه من أهداف (Luthans et al., 2007a).

وبناءً عليه فالأمل بمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي عبارة عن حالة تحفيزية إيجابية تستند إلي ثلاثة مكونات أساسية هي (Luthans et al., 2008; Han et al., 2012): (1) قوة الإرادة Will-power: وتعني الطاقة الموجهة نحو تحقيق الأهداف؛ (2) المسارات Way-power: ويهتم بالتخطيط من أجل تحقيق الأهداف؛ و(3) الأهداف Goals المرجو تحقيقها.

3 - التفاؤل Optimism :

يمكن اعتبار التفاؤل بمثابة عماد رأس المال النفسي وذلك لارتباطه الكبير بما سوف يحدث مستقبلاً للموظف من أحداث قد تشمل المشاعر الإيجابية التي تعزز الحوافز لدي الموارد البشرية (محمد فوزي، 2017). وينظر للتفاؤل علي أنه توقعات الفرد الإيجابية للمواقف والأحداث المستقبلية، ومن ثم فعند حدوث نتائج سلبية يحافظون علي دوافعهم لتحقيق النتائج الإيجابية (صفاء أحمد ومحمد جمال، 2016). ويمكن القول إنه بدون امتلاك العامل القدر الكافي من التفاؤل يتضاءل انتماءه للمنشأة التي يعمل بها (Thompson et al., 2015).

4 - المرونة Resiliency :

تعرف المرونة بأنها "تمتد من التكيف الإيجابي أثناء أو بعد الشدائد أو المخاطر الشديدة التي يتعرض لها العامل (Masten et al., 2009; Han et al., 2012)؛ فعند حدوث أي انتكاسة أو مشكلات أو معوقات أو حتي نجاحات لم تكن في الحسبان لابد أن يمتلك العامل القدرة علي الارتداد أو استعادة التوازن والعودة سريعاً إلي الوضع الطبيعي (Luthans et al., 2006).

الإرتباط الوظيفي (WE) Work Engagement :

ظهر هذا المفهوم في أوائل القرن الحادي والعشرين، وعرف بأنه "الحالة الذهنية التي يبدي فيها العامل أثناء العمل اهتماماً مفعماً بالحيوية، والإخلاص، الحماسة" (Schaufeli and Bakker, 2004)، ويتميز بثلاث خصائص أساسية هي الحيوية (Vigor)؛ الإخلاص (Dedication)؛ الانغماس (Absorption) (Schaufeli et al., 2002)، وتلك الخصائص الثلاث تشكل قوة إجبارية تدفع صاحبها إلي بذل قصاري جهده سعياً للارتقاء بمكان العمل. و بناءً علي ذلك بني Abu Bakar (2013) تعريفه الذي ينص علي أن الارتباط الوظيفي هو "تسخير أعضاء المنشأة أنفسهم من أجل الأعمال التي يقومون بها، بما في ذلك الجانب البدني، المعرفي، والعاطفي وذلك لتحقيق المصلحة المشتركة لكل من العاملين أنفسهم والمنشأة التي يعملون بها".

وبناءً علي ما ذكر آنفاً يعد الارتباط الوظيفي بمثابة العمود الفقري للنجاح التنظيمي لأي منشأة؛ فالعاملون الأكثر ارتباطاً بأعمالهم سيمكنون المنشأة من الاحتفاظ بما تمتلكه من مواهب أو ما يطلق عليه رأس المال الفكري Intellectual Capital، كما أن هؤلاء يقومون بتصرفات أكثر إيجابية وتعاونية لتحقيق المصلحة المشتركة بينهم وبين المنشأة التي يعملون بها، كما يؤثر الارتباط الوظيفي إيجاباً في إنتاجية العاملين، الاحتفاظ بهم، تحقيق رضا العملاء، خفض معدل الدوران، الربحية الإجمالية (Penger and Černe, 2014)، ويعمل كذلك علي خلق مناخ قائم علي الاحترام والثقة بين العاملين؛ والارتقاء وتنمية القدرات والكفاءات التي يتمتع بها العاملون من خلال الترابط والاندماج فيما بينهم (لمياء مزيان، 2016).

يقسم العاملون إلي ثلاثة أنواع طبقاً لمستوي ارتباطهم الوظيفي بحسب (Cataldo, 2011) وهي: (1) العمالة المرتبطة بالمنشأة Engaged: وهم يتميزون بمستويات أداء عالية باستمرار، الابتكار والإبداع، دوافع ذاتية لبناء وتحقيق الكفاءة، فهم واضح للنتائج المرجوة لأدوارهم، الالتزام التنظيمي، الحماس والطاقة العالية، والعمل بكفاءة في فرق عمل؛ (2) العمالة غير المرتبطة بالمنشأة Not Engaged: هؤلاء يقومون بتأدية ما قد يطلب منهم من مهام فقط، ولا يقومون بأي أدوار إضافية، ولا يشغلهم

تحقيق أهداف المنشأة، ويررون ذلك بأنهم لا يشعرون بدورهم وجدوي ما يقومون به من أعمال، ويشعرون بعدم التقدير من جانب المنشأة لما يقدمونه من أعمال واقتراحات، وعدم ثقتهم في الإدارة العليا؛ (3) العمالة شديدة عدم الارتباط Actively Disengaged: هؤلاء يشكلون خطراً علي المنشأة، إذ إنهم يقوضون أداء الآخرين من خلال التعبير عن استيائهم باستمرار عن وظائفهم.

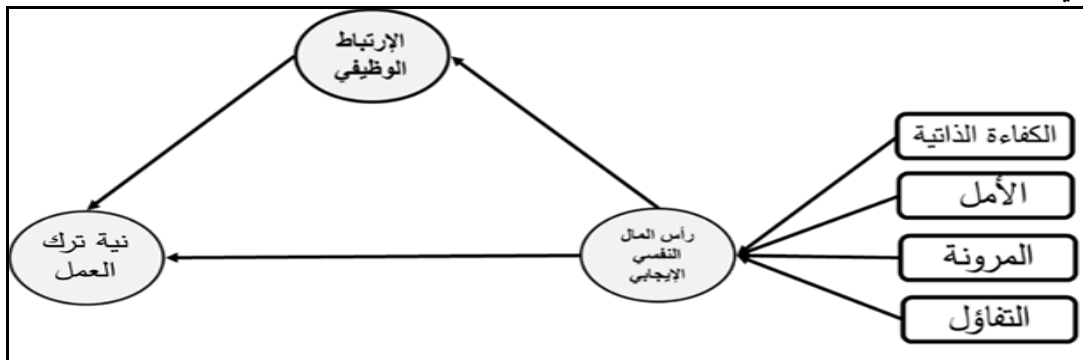
ولكن يمكن للإدارة تحويل النوعين الأخيرين إلي الأول من خلال توفير المناخ الذي من شأنه أن يسمح للموارد البشرية بإنجاز الأعمال الأساسية وغير الأساسية لكل منهم؛ التوضيح المناسب لأدوار جميع الوظائف الموجودة داخل المنشأة؛ وضرورة قيام القائد بإزالة الحواجز والقيود بينه وبين مرؤوسيه.

العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والارتباط الوظيفي ونية ترك العمل

قليل من الدراسات تناولت مفهوم رأس المال النفسي في أدبيات إدارة الضيافة (Karatepe and Karadas, 2015; Jung and Yoon, 2015). ولذلك تسعى هذه الورقة البحثية إلي سد هذا الفراغ من خلال ربط رأس المال النفسي بالارتباط الوظيفي ونية ترك العمل. وفيما يتعلق بالعلاقة بين رأس المال النفسي والارتباط الوظيفي ففي دراسة Karatepe and Karadas (2015) التي أجريت علي صناعة الضيافة في رومانيا تم استخدام الارتباط الوظيفي كوسيط بين رأس المال النفسي والرضا الوظيفي وقد ثبتت معنوية تأثير كل أبعاد رأس المال النفسي في الارتباط الوظيفي، وعلي نفس المنوال كانت نتائج Joo et al (2016)

أما بالنسبة للعلاقة ما بين رأس المال النفسي الإيجابي ونية ترك العمل، فقد توصلت دراسة Abbas et al (2014) إلي أن العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي ونية ترك العامل غير معنوية، في حين أظهرت نتائج دراسة Siu et al (2015) تأثيراً عكسياً لرأس المال النفسي الإيجابي في نية ترك العمل من خلال الرضا الوظيفي كوسيط، بينما وجدت دراسة Gu (2016) أن رأس المال النفسي الإيجابي يقلل من نية ترك العمل.

وعلي الجانب الآخر أكدت نتائج دراسة Saks (2006) على العلاقة الإيجابية بين الارتباط بالعمل والالتزام التنظيمي، ووجود علاقة عكسية بين الارتباط بالعمل والنية لترك العمل، وكذلك توصلت دراسة Walker and Campbell (2013) إلي أن الارتباط بالعمل توسط العلاقة بين الفطنة التنظيمية Organizational Acumen والنية في البقاء في العمل، ولذا أشارت لمياء مزيان (2016) إلي أهمية قياس تأثير دور رأس المال النفسي في الارتباط الوظيفي عوضاً عن الرضا الوظيفي، باعتبار أن الارتباط الوظيفي يعتبر نسخة مطورة ومستحدثة من الرضا الوظيفي. واستناداً إلي ما تقدم تم بناء نموذج الدراسة علي النحو التالي.



شكل (1) النموذج المقترح للعلاقات بين متغيرات البحث

فروض الدراسة

- الفرض رقم (1): الارتباط الوظيفي يتوسط العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي ونية ترك العمل؛
- الفرض رقم (2): رأس المال النفسي الإيجابي له تأثير ذو دلالة إحصائية في الارتباط الوظيفي بفنادق العينة؛
- الفرض رقم (3): الارتباط الوظيفي له تأثير ذو دلالة إحصائية في نية ترك العمل بفنادق العينة.

منهج البحث

تم تحديد مجتمع البحث في بعض فنادق ومنتجعات مدينة شرم الشيخ فئة الخمس نجوم (20 فندقاً) كعينة احتمالية عشوائية، جمعت البيانات باستخدام استمارة استقصاء (500) وزعت على العاملين بفنادق (قسمي الأغذية والمشروبات والمكاتب الأمامية) العينة المختارة، تم الحصول علي (368) استمارة صالحة للتحليل بمعدل استجابة 73.6%، بعد حذف 14 استمارات لاحتوائها علي العديد من البيانات المفقودة.

تم استخدام برنامج SPSS نسخة 22 لمعالجة البيانات المفقودة، القيم المتطرفة Outliers، والتأكد من العلاقة الخطية بين مفردات الدراسة وإجراء انحدار بين بعض متغيرات الدراسة. واختبرت الفروض بطريقة المربعات الصغرى الجزئية باستخدام برنامج SmartPLS3. وقد شملت استمارة الإستقصاء 26 مفردة؛ تم تخصيص ست عشرة مفردة الأولى لأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي، ثم تبع ذلك تسع مفردات لأبعاد الارتباط الوظيفي، وأخيراً المفردات الثلاث الأخيرة لقياس نية ترك العمل لدي العاملين. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة عن أسئلة الدراسة حيث 1 تعني "غير موافق بشدة" و5 تعني "موافق بشدة". هذه المفردات الست وعشرون السابقة تمثل نموذج Psychological Capital Questionnaire (PCQ) المصمم من قبل Luthans et al (2007b) لقياس أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي، ونموذج Schaufeli et al (2002) لقياس الارتباط الوظيفي، وأخيراً نموذج Kim et al (2015) للتعرف على نية ترك العاملين لأعمالهم بالفنادق موضع الدراسة، هذا وقد تم عمل دراسة استطلاعية مسبقة Pilot Study من خلال عرض الأداة على بعض المتخصصين ذوي الخبرة للتأكد من سلامة المصطلحات وسهولة فهمها من قبل العاملين. وتم التأكد من إمكانية الاعتماد علي أداة جمع البيانات من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لاختبار ثبات مقاييس الدراسة والاتساق الداخلي، فقد تراوحت قيمه بين 0.84 و0.97 كما هو موضح بجدول (1)، وهي بذلك تزيد عن الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.7).

النتائج والمناقشة

تم اختبار نموذج وفروض الدراسة باستخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS) Partial Least Square باستخدام برنامج SmartPLS3، وتعد هذه الطريقة أحد أساليب نماذج المعادلة الهيكلية Structure Equation Modelling (SEM)، وأهم ما يميزها أنها صالحة للاستخدام في حالة بناء النظريات وكذلك في حالة اختبار النظريات على حد سواء (عادل العريفي، 2014). وتعتمد عملية تحليل البيانات بهذه الطريقة على عنصرين رئيسيين هما كما يلي (Hair et al., 2017):

أولاً: تقييم نموذج القياس Measurement model أو النموذج الخارجي Outer Model

للتحقق جودة نموذج القياس في طريقة المربعات الصغرى الجزئية لابد من توافر بعد الشروط، هي كما يلي:-

- الصدق التقاربي Convergent Validity

يشير الصدق التقاربي إلي مدى تقارب وتوافق أسئلة القياس مع بعضها البعض عند قياس نفس البعد، كما يشير إلي أن المقاييس التي من المفترض أنها مرتبطة نظرياً يجب أيضاً أن تكون مرتبطة في الواقع التطبيقي. ويتم التحقق من ذلك من خلال قيم تشبع المتغيرات Outer Loading الظاهرة على المتغير الكامن، وهنا أشار (Hair et al 2017) إلي أن الحد الأدنى لقيم التشبع هو 0.7، ويتضح من جدول (1) أن قيم تشبع كل المتغيرات الظاهرة أكبر من ذلك، وهو ما يشير إلي أن كل متغير ظاهر استخدم لقياس بعد الكفاءة الذاتية مثلاً قادراً على قياسه، وقد ثبتت معنوية جميع قيم التشبع عند $P \leq 0.001$ ، وكانت قيمة T-Value المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية 1.96. ولتأكد أيضاً من تحقق الصدق التقاربي يجب أن تكون قيمة متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted (AVE) أكبر من 0.5، ومن الجدول (1) نجد أن قيم AVE تراوحت بين 0.68 (المرونة) و0.83 (الارتباط الوظيفي). وبناء علي قيم كل من التشبع الخارجي وAVE السابقة نستنتج أن المتغيرات الظاهرة المستخدمة لقياس الأبعاد الكامنة (رأس المال النفسي الإيجابي، الارتباط الوظيفي، نية ترك العمل) يتوفر بها الصدق التقاربي وهي الأفضل لقياسها، كما أنها مترابطة في الواقع التطبيقي.

- الثبات التركيبي (CR) Composite reliability:

أستخدم الثبات التركيبي لقياس ثبات العوامل الغير ظاهرة أو الكامنة، ويجب أن تكون قيمته أكبر من 0.7، ومن الجدول (1) نجد أن كل قيم CR لكل العوامل الكامنة أكبر من 0.7 فقد تراوحت بين 0.89 و0.98، وبذلك يمكن الوثوق بالأبعاد المستخدمة في هذه الدراسة وتكرارها في دراسات مستقبلية.

جدول (1) إحصائيات تقييم نموذج القياس والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري

قيمة (ت) T-value	التشبع Outer Loadings	الانحراف المعياري (S.D)	المتوسط الحسابي Mean	العبارات	الثبات المركب C.R	الفا كرونباخ α	متوسط التباين المستخرج AVE	متغيرات المستوى الثاني
50.25	0.88	0.77	2.79	لدي الثقة في تحليل المشكلات التي تواجهني وحلها	0.92	0.88	0.73	الكفاءة الذاتية
33.07	0.86	0.66	2.86	أشعر بالثقة عند تمثيل زملائي في الاجتماعات				
39.93	0.86	0.72	2.79	أشعر بالثقة في إسهامي في رسم استراتيجية قسمي.				
30.35	0.83	0.71	2.71	أشعر بالثقة في المساعدة علي تحديد وصياغة أهداف قسمي.				
45.46	0.89	0.83	2.76	لدي الإمكانية في التفكير بالمسارات الكفيلة لتجاوز ضغط العمل.	0.94	0.91	0.80	الأمل
35.37	0.86	0.82	2.74	في الوقت الحالي أتابع أهدافي بشكل نشيط في قسمي.				
103.98	0.95	0.78	2.66	أري نفسي كشخص ناجح جداً في عملي				
41.81	0.87	0.79	2.73	لدي القدرة على التفكير بعدة أشكال لتحقيق أهدافي.				
19.92	0.80	0.68	2.69	لدي مرونة عالية في التعافي عند مواجهة العقبات	0.89	0.84	0.68	المرونة
29.04	0.85	0.76	2.54	أتعامل مع الظروف الصعبة (الضغط) بشكل أو بآخر				
52.13	0.90	0.70	2.56	لدي مرونة في مواجهة الأحداث المرهقة لمواجهةي مثلها سابقاً				
15.97	0.73	0.72	2.68	لدي الإمكانية في تجاوز الظروف الصعبة في العمل لمواجهةها مسبقاً				
23.51	0.83	0.72	2.56	عندما تكون حالات من اللاتأكد في عملي، غالباً ما أتوقع الأفضل.	0.94	0.91	0.79	التفاؤل
47.85	0.89	0.71	2.66	من الحكمة حدوث الأخطاء في العمل وهو أمر طبيعي.				
51.17	0.90	0.74	2.63	غالباً ما أنظر إلى الجانب المشرق في عملي.				
80.18	0.92	0.76	2.63	أنا متفائل بشأن الأحداث المستقبلية بخصوص عملي.				
79.21	0.91	0.99	3.01	عندما أستيقظ في الصباح أشعر برغبة في الذهاب إلي العمل	0.98	0.97	0.83	الارتباط بالعمل
53.96	0.89	1.00	3.02	أشعر بطاقة وحيوية كبيرة في عملي				
111.06	0.93	0.97	3.00	أشعر بالقوة والنشاط في عملي				
54.52	0.88	0.91	3.00	عملي يلهمني ويحفزني				
66.36	0.89	0.97	2.99	أنا متحمس لعملي				
70.27	0.90	0.99	3.03	أنا فخور بالعمل الذي أقوم به				
97.41	0.93	0.99	3.04	عندما أعمل فأنتي أنسي كل شيء من حولي				
80.26	0.92	0.96	3.02	أنا منغمس كلياً في عملي				
80.28	0.92	0.98	3.04	أكون سعيداً عندما أعمل بشكل مكثف				
63.36	0.91	0.70	4.53	أفكر في ترك الوظيفة	0.93	0.89	0.82	نية ترك العمل
69.03	0.93	0.69	4.60	لدي نية للاستقالة				
44.81	0.89	0.68	4.56	لدي نية للبحث عن وظيفة جديدة.				

- صدق التمايز Discriminant validity

صدق التمايز هو على النقيض بشكل كامل مع الصدق التقاربي، ويهدف إلي قياس مدى التباعد أو التناظر المنطقي لأدوات القياس، أي هو الدرجة التي يختلف عندها أي بناء عن الأبنية الأخرى في النموذج، ويؤكد أيضاً أن المقاييس أو المتغيرات التي يفترض أنها غير مترابطة نظرياً أيضاً غير مترابطة في الواقع. لذلك وكما هو موضح بجدول (2) تم استخراج قيم التشبع المتداخل Cross-Loading ووجد أن قيمتها أقل من قيم التشبع الخارجي Outer loading (المميزة بخط أسفها)، وهذا يؤكد أن المتغيرات الظاهرة لكل بعد كامن تختلف كلياً عن المتغيرات الظاهرة للأبعاد الكامنة الأخرى المستخدمة في النموذج، فالأسئلة المخصصة لقياس بعد الأمل مثلا لا تقيس إلا هو.

جدول رقم (2) تحليل معامل الصدق التمييزي Cross-Loading و Outer loading

الأمل	الإرتباط الوظيفي	التقاؤل	الكفاءة الذاتية	المرونة	دوران العمالة	
0.635	0.207	0.422	0.888	0.490	-0.109	psych_capital_1
0.520	0.243	0.401	0.878	0.409	-0.044	psych_capital_2
0.558	0.340	0.368	0.870	0.566	-0.167	psych_capital_3
0.544	0.292	0.430	0.848	0.512	-0.128	psych_capital_4
0.895	0.209	0.416	0.527	0.407	-0.133	psych_capital_5
0.871	0.224	0.410	0.599	0.435	-0.109	psych_capital_6
0.950	0.377	0.452	0.609	0.549	-0.186	psych_capital_7
0.883	0.433	0.465	0.599	0.585	-0.218	psych_capital_8
0.460	0.239	0.467	0.551	0.819	-0.105	psych_capital_9
0.475	0.384	0.571	0.504	0.870	-0.222	psych_capital_10
0.487	0.354	0.463	0.502	0.916	-0.158	psych_capital_11
0.448	0.250	0.481	0.353	0.771	-0.111	psych_capital_12
0.337	0.318	0.845	0.461	0.490	-0.178	psych_capital_13
0.473	0.273	0.902	0.398	0.594	-0.094	psych_capital_14
0.450	0.296	0.915	0.404	0.468	-0.096	psych_capital_15
0.476	0.347	0.931	0.414	0.553	-0.163	psych_capital_16
0.329	0.940	0.314	0.264	0.357	-0.706	Absorption_1
0.307	0.929	0.353	0.218	0.332	-0.714	Absorption_2
0.298	0.924	0.329	0.261	0.355	-0.694	Absorption_3
0.365	0.897	0.316	0.289	0.342	-0.746	Dedication_1
0.336	0.905	0.316	0.392	0.341	-0.737	Dedication_2
0.316	0.911	0.305	0.336	0.345	-0.695	Dedication_3
0.327	0.919	0.290	0.279	0.322	-0.690	Vigor_1
0.324	0.905	0.295	0.243	0.297	-0.693	Vigor_2
0.300	0.941	0.319	0.277	0.335	-0.778	Vigor_3
-0.189	-0.746	-0.174	-0.084	-0.180	0.946	Turnover_1
-0.174	-0.746	-0.153	-0.150	-0.134	0.955	turnover_2
-0.152	-0.722	-0.088	-0.133	-0.193	0.932	turnover_3

ويمكن التأكد أيضا من صدق التمايز عن طريق معامل Fornell-Larcker الذي يستخرج بحساب الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج AVE لكل متغير (Hair et al., 2017)، إذ يجب أن تكون قيمته أعلى من القيم المرتبطة به في الصفوف والأعمدة، فمن جدول (3) يتضح أن قيمة معامل Fornell-Larcker (القيم المظلمة) أكبر من القيم المرتبطة به في الصفوف والأعمدة، وفقدت تراوحت القيم بين 0.82 و 0.91 في حين كانت قيم الارتباط بين 0.344 و -0.798.

جدول (3) متوسط التباين المستخرج AVE، المتوسط والانحراف المعياري، معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة، وصدق التمايز

نية ترك العمل	الارتباط بالعمل	رأس المال النفسي الإيجابي				الانحراف المعياري (S.D)	المتوسط الحسابي M	AVE	الأبعاد	المتغيرات الرئيسية
		التقاؤل	المرونة	الأمل	الكفاءة الذاتية					
					0.86	0.613	2.79	0.73	الكفاءة الذاتية	رأس المال النفسي الإيجابي
				0.89	.587**	0.718	2.72	0.80	الأمل	
			0.82	.446**	.470**	0.588	2.62	0.68	المرونة	
		0.89	.519**	.367**	.344**	0.648	2.62	0.79	التقاؤل	
	0.91	.479**	.543**	.504**	.512**	0.884	3.02	0.83	الارتباط بالعمل	
0.91	-.798**	-.509**	-.579**	-.567**	-.579**	0.628	4.56	0.82	نية ترك العمل	

** معامل الارتباط معنوي عند مستوى دلالة $P < 0.001$

ثانياً: تقييم نموذج الدراسة المقترح Assessment of Structural Model

ويعنى نموذج البناء أو النموذج الداخلي بدراسة العلاقات بين المتغيرات الكامنة ذاتها (وهي التي تمثل فروض الدراسة). ووفقاً (Hair (2017) فهناك بعض الاشتراطات لتأكد من صحة النتائج، ومن ثم يمكن اختبار الفروض وهي:-

- إثبات صحة وساطة الارتباط الوظيفي بين رأس المال النفسي الإيجابي ونية ترك العمل

جدول (4) حساب معادلة تحقيق الوسيط

Psycap -> WE	WE -> Turnover	العلاقة غير المباشرة	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	Bootstrapped Confidence Interval	
					95% LL	95% UL
0.667	-0.568	-0.379	0.044	-8.622	-0.465	-0.293

يتضح من جدول (4) أن قيمة أعلى مستوي هي (UL=-0.293) وقيمة أقل مستوي هي (LL=-0.465) لا يقع بينهما الصفر وبالتالي يتحقق شرط صحة الوسيط، وبذلك يكون الارتباط الوظيفي وسيطاً بين رأس المال النفسي الإيجابي ونية ترك العمل (Preacher and Hayes, 2008).

- معامل التحديد (R²)

يلاحظ بالشكل (2) أن قيمة معامل التحديد لنية ترك العمل كمتغير تابع قد بلغت (R²=0.707) مما يعني أن كلا من رأس المال النفسي الإيجابي والارتباط الوظيفي قادران علي تفسير 71% تقريبا من التغير في معدل نية ترك العمل والباقي يرجع لعوامل أخرى، وهذا يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الدراسة ويدعم قبوله وتعميمه، إذ يذكر عادل العريفي، (2014) أنه إذ كانت قيمة (R² ≥ 0.67) فإنها تدل علي القوة التفسيرية للنموذج المستخدم.

- حجم التأثير (F²) Cohen

يظهر معيار كوهين قدرة تفسير كل متغير مستقل علي حدة لمتغير التابع، تكون قيمته ضعيفة عند مستوى 0.02 أو أقل، ومتوسطة عند مستوى 0.15 أو أقل، وقوية عند مستوى أكبر من 0.15. ومن جدول (5) نجد أن رأس المال النفسي الإيجابي لديه قدرة تفسيرية متوسطة لنية ترك العمل (F²=0.229)، وكبيرة للارتباط الوظيفي (F²=0.803)، في حين أن الارتباط الوظيفي لديه قدرة تفسيرية كبيرة لنية ترك العمل (F²=0.610). وبالتالي يمكن استخدامه النموذج المقترح لاختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج والخروج بالتوصيات.

جدول (5) اختبار حجم التأثير (F²) Cohen

الارتباط الوظيفي	نية ترك العمل	
0.803	0.229	رأس المال النفسي الإيجابي
	0.610	الارتباط الوظيفي

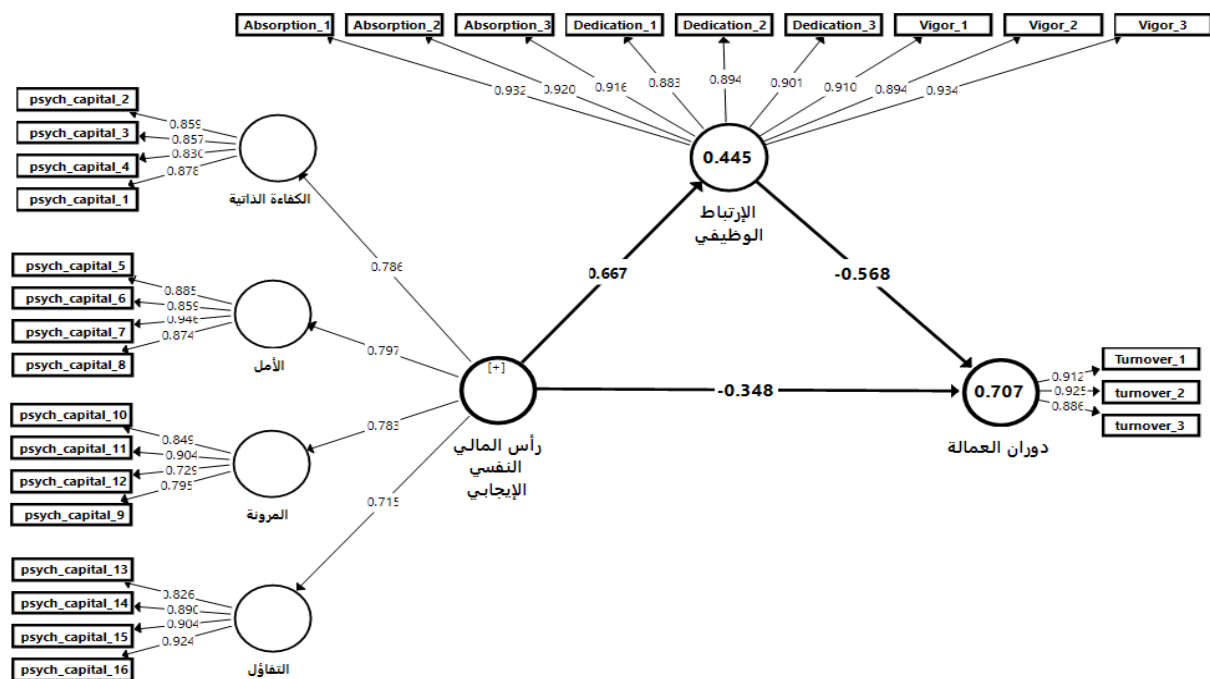
- اختبار ارتباط الأهمية التنبؤية (Q²) Stone-Geisser test

يجري اختبار Q² للتعبير عن القوة التنبؤية للنموذج، ويجب أن تكون قيمته أكبر من (0.0) وكلما زادت القيمة زادت الأهمية بحد أقصى (1) صحيح (عادل العريفي، 2014). وقد بلغت قيمة Q² للارتباط الوظيفي 0.353 في حين بلغت قيمة Q² لنية ترك العمل 0.560، وهذا مؤشر علي القوة التنبؤية الجيدة للنموذج.

- اختبار الفرض الأول

بالاطلاع علي النتائج بجدول (6) وشكل (2) نجد أن قيمة بيتا بلغت (β=0.348) عند مستوي معنوية (P≤0.000) في حالة العلاقة المباشرة بين رأس المال النفسي الإيجابي ونية ترك العمل، وهذا يعني أن رأس المال النفسي الإيجابي يؤثر عكسياً بنسبة 35% تقريبا في نية ترك العمل في هذه الحالة (العلاقة المباشرة)، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (Gu (2016)، وأيضا مع النتائج الموضحة بجدول (1) حيث تشير دلالات المتوسطات الخاصة بمتغير رأس المال النفسي الإيجابي وأبعاده أن فنادق العينة لا تضع لهذا المفهوم أي أهمية، ولذلك نجد أن نية ترك العمل كما يوضحها نفس الجدول مرتفعة حسب قيم المتوسطات.

أثر رأس المال النفسي الإيجابي في نية ترك العمل في بعض الفنادق المصرية من خلال الارتباط الوظيفي كوسيط



شكل (2) النموذج الهيكلي لفروض الدراسة المستخرج من برنامج SmartPLS

وعلي الجانب الآخر نجد أن قيمة بيتا بلغت ($\beta = -0.379$) عند مستوي معنوية ($P \leq 0.000$) في حالة العلاقة غير المباشرة بين رأس المال النفسي الإيجابي ونية ترك العمل، وهذا يعني أن رأس المال النفسي الإيجابي يزيد تأثيره العكسي بنسبة 38% تقريبا في نية ترك العمل في حالة وساطة الارتباط الوظيفي بينهما، وهذه النتيجة تتماشى مع رأي لمياء مزيان (2016) القائل بأن رأس المال النفسي والارتباط الوظيفي مرتبطان بشكل كبير ببعضهم البعض.

جدول (6) نتائج تحليل المربعات الصغرى الجزئية PLS للعلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي ونية ترك العمل

المعنوية Sig.	قيمة (ت)	بيتا β	الفرض
0.000***	6.347	-0.348	رأس المال النفسي الإيجابي -> نية ترك العمل (العلاقة المباشرة)
0.000***	8.622	-0.379	رأس المال النفسي الإيجابي -> الارتباط الوظيفي -> نية ترك العمل (العلاقة غير المباشرة)
0.000***	18.407	-0.727	التأثير الكامل لرأس المال النفسي الإيجابي في نية ترك العمل من خلال الارتباط الوظيفي Total Effects

وإجمالاً للعلاقتين السابقتين وكما هو موضح بجدول (6) أن قيمة بيتا في حالة التأثير الكامل Total Effect ($\beta = -0.711$) - مجموع التأثير المباشر وغير المباشر لرأس المال النفسي الإيجابي في نية ترك العمل أي $-0.348 - 0.379 = -0.727$ - وبذلك يزداد التأثير العكسي لرأس المال النفسي الإيجابي في معدل نية ترك العمل من 35% إلى 73% تقريبا، إذا نجح من خلال خلق نوعا من الثقة والأمل والمرونة والتفاؤل لدي العاملين في زيادة ارتباطهم الوظيفي، وهذا يتفق مع ما أوصي به Jung and Yoon (2015) في دراستهما بشأن ضرورة الاهتمام بالجانب النفسي وزرع الثقة والأمل والتفاؤل والمرونة في سلوك العاملين. كما أن هذه النتيجة تدعم صحة وساطة الارتباط الوظيفي بين رأس المال النفسي الإيجابي ونية ترك العمل التي حققتها المعادلة الموضحة بجدول (4).

وعلي سبيل التفصيل يوضح جدول (7) أثر أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي في نية ترك العمل، ونجد أنها جميعا متقاربة، ولكن نجد أن بعدي الكفاءة الذاتية ($\beta = -0.256$) والمرونة ($\beta = -0.248$) هما الأكثر تأثيرا، ويمكن تفسير ذلك بأن الثقة المكتسبة من الكفاءة الذاتية والمرونة في التعافي من الانتكاسات تخلق التفاؤل مما يزيد الأمل لدي العاملين وبالتالي تزيد فرصة نية البقاء بالعمل. وعموماً يمكن التأكيد علي أهمية مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي بشكل متكامل في تقليل معدل نية ترك العمل في القطاع الفندقية. وبذلك ووفق النتائج الموضحة بجدول (6) و (7) تتأكد صحة الفرض الأول.

جدول (7) تحليل نموذج الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي في نية ترك العمل.

المتغيرات	رقم بيتا (β)	المعنوية	T-value	معامل التحديد المصحح (R ²)	معامل التحديد (R ²)	ف (F)	المعنوية الإجمالية للمتغيرات مجتمعة
الكفاءة الذاتية	-0.256	0.000	-4.670	.520	.528	73.435	0.000***
الأمل	-0.230	0.000	-4.225				
المرونة	-0.248	0.000	-4.600				
التفاؤل	-0.208	0.000	-4.126				

- اختبار الفرض الثاني

يتضح من جدول (8) وشكل (2) أن رأس المال النفسي الإيجابي يؤثر إيجابيا في الارتباط الوظيفي بنسبة 67% تقريبا، إذ بلغت قيمة بيتا (β=0.667) عند مستوي معنوية (P≤0.000). وهذا يتفق مع نتائج بعض الدراسات (Karatepe and Karadas, 2015; Joo et al., 2016).

جدول (8) نتائج تحليل المربعات الصغرى الجزئية PLS لأثر رأس المال النفسي الإيجابي في الارتباط الوظيفي وأبعاده

م	الفرض	بيتا β	قيمة (ت)	المعنوية Sig.
1	رأس المال النفسي الإيجابي - < الارتباط الوظيفي	0.667	16.842	0.000***

وتفصيلا يتضح من جدول (9) أن بعد المرونة أحد أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي هو الأكثر تأثيرا في تحقيق الارتباط الوظيفي بنسبة 25% (β=-0.251)، تلاه بعد الكفاءة الذاتية (β=-0.210) والتفاؤل (β=-0.206) بنسبة 21% تقريبا، وجاء أخيرا بعد الأمل بنسبة 19%. وقد اختلف هذا الترتيب عما توصلت إليه دراسة Straetmans (2015) إذ كان بعد الأمل الأقوى تأثيرا في الارتباط بالعمل يليه التفاؤل ثم المرونة وأخيرا الكفاءة الذاتية (محمد فوزي، 2017). وبناء على هذه النتائج ونظائرها بجدول (8) يمكن الحكم بصحة الفرض الثاني.

جدول (9) تحليل نموذج الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي في الارتباط الوظيفي.

المتغيرات	رقم بيتا (β)	المعنوية	T-value	معامل التحديد المصحح (R ²)	معامل التحديد (R ²)	ف (F)	المعنوية الإجمالية للمتغيرات مجتمعة
الكفاءة الذاتية	.210	.001	3.520	.432	.440	51.669	0.000***
الأمل	.194	.001	3.275				
المرونة	.251	.000	4.275				
التفاؤل	.206	.000	3.744				

- اختبار الفرض الثالث

من النتائج الموضحة بجدول (10) وشكل (2) نجد أن الارتباط الوظيفي يؤثر سلبياً في نية ترك العمل بنسبة 57% تقريبا، إذ بلغت قيمة بيتا (β=-0.568) عند مستوي معنوية (P≤0.000)، وهذا يتفق مع ما ورد في دراسة كل من Saks (2006) و Walker and Cambell (2013)، وبذلك تتأكد صحة الفرض الثالث.

جدول (10) نتائج تحليل المربعات الصغرى الجزئية PLS لأثر الارتباط الوظيفي في نية ترك العمل

الفرض	بيتا β	قيمة (ت)	المعنوية Sig.
الارتباط الوظيفي - < نية ترك العمل	-0.568	10.478	0.000***

الخلاصة والتوصيات

تفاقت مشكلة نية ترك العمل أو دوران العمالة في الفنادق المصرية، مما أدى إلي فقدان الكثير من المواهب وتحمل الكلفة الناتجة عن هذه المشكلة، وذلك نتيجة لتجاهل الإدارة العليا والمتوسطة للعوامل النفسية في إدارة رأس المال البشري والتركيز فقط على مفهوم رأس المال المادي. لذلك وكما أوضحت الدراسة فهناك حاجة ماسة إلي نشر مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي ومفهوم الارتباط الوظيفي بين العاملين، وذلك من خلال إعطاء الثقة للعاملين من خلال إشراكهم في وضع أهداف واستراتيجيات الفندق وإبعادهم عن حالات التوتر والقلق لرفع مستوي الكفاءة الذاتية لديهم؛ تدريب العاملين على اكتساب صفات المرونة للتعامل مع الانتكاسات والنجاحات غير المتوقعة؛ خلق مناخ تنظيمي يسمح للعاملين بتعزيز قوة إرادتهم لتحقيق أهدافهم لبعث نوعا من الأمل لديهم مما يزيد من التفاؤل بشأن مستقبلهم الوظيفي، ومن ثم الشعور الإيجابي بالأمان الوظيفي والذي ينعكس على زيادة الانتماء للمنشأة وتقليل نية ترك العمل.

المراجع العربية:

- صفاء أحمد الشرييني ومحمد جمال عبدالقادر عوض (2016) "العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق علي العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 40، العدد الأول، ص 109 - 140، مصر.
- عادل العريفي (2014) " الدليل المختصر لتحليل البيانات الإحصائية باستخدام طريقة PLS وبرنامج SmartPLS" الناشر مركز Quality Research، الإصدار الأول، استراليا.
- لمياء مزيان (2016) "تقنين مقياس الإلتزام في العمل علي عينة من أساتذة الجامعة الجزائرية"، رسالة ماجستير في القياس والتقويم، قسم علم النفس والأرطوفونيا، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائرية.
- محمد فوزي أمين اليردان (2017) "دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصلية والارتباط بالعمل - دراسة ميدانية"، رسالة دكتوراة في العلوم التجارية، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر.
- مصطفى محمد الكرذاي (2013) "أثر الإنطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي و مستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدي العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية"، دورية الإدارة العامة، المجلد 53، العدد 3، مايو 2013.
- ميرفت محمد السعيد مرسي (2014) " أثر القيادة التبادلية في الشعور بعدم الأمان الوظيفي والانسحاب النفسي من العمل: دراسة ميدانية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد2، ص 165: 198، الأردن.

المراجع الأجنبية

- Abbas, M; Raja, U; Darr, W. and Bouckenoghe, D. (2014), "Combined Effects of Perceived Politics and Psychological Capital on Job Satisfaction, Turnover Intentions, and Performance", *Journal of Management*, Vol. 40, No. 7, pp. 1813-1830.
- Avey, J. B.; Patera, J. L. and Bradley, J. W. (2006), "The implications of positive psychological capital on employee absenteeism" *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13 (2), 42-60.
- Avey, J. B; Nimnicht, J. L and Nancy, G, P. (2010), "Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 31 Issue: 5, pp.384-401
- Avey, J.B.; Kuthans, F. and Jensen, S.M. (2009), "Psychological capital: a positive resource for combating employee stress and turnover", *Human Resource Management*, Vol. 48 No. 5, pp. 677-693.
- Bandura, A. (1994), "Self-efficacy", in Ramachandran, V.S. (Eds), *Encyclopedia of Human Behavior*, Academic Press, San Diego, CA, Vol. 4, pp. 71-81.
- Blomme, R. J.; Van Rheede, A. V. and Tromp, D. M. (2010) " The use of the psychological contract to explain turnover intentions in the hospitality industry: a research study on the impact of gender on the turnover intentions of highly educated employees", *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 21(1), pp. 144-162.
- Cataldo, P. (2011), "Focusing on Employee Engagement: How to Measure It and Improve It", UNC Kenan-Flagler business school, All Content © UNC Executive Development, www.execdev.unc.edu
- Cunnien, K. A.; MartinRogers, N. and Mortimer, J. T. (2009), "Adolescent work experience and self-efficacy", *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 29 Issue: 3/4, pp.164-175.
- Gu, B. (2016), "Effects of psychological capital on employee turnover intentions: A study based on Hai Di Lao Hot Pot", *Journal of Global Tourism Research*, Vol. 1, No. 1. Pp.21:28.
- Hair, J. F.; Hult, J. T. M.; Ringle, C. M. and Sarstedt, M. (2017), "A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)", *Library of Congress Cataloging-in-Publication Data*, SAGE Publications, Inc., UNS, Second Edition
- Han, Y; Brooks, I. N. K; Peng, Z. and Zhu, Y. (2012), "A grounded investigation of Chinese employees' psychological capital", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 27 Issue: 7, pp.669-695.
- Hinkin, T. R. and Tracey, J. B. (2000), "The cost of turnover: Putting a price on the learning curve", *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, vol. 41, No.3, pp. 14-21.
- Joo, B. K; Lim, D. H and Kim, S. (2016), "Enhancing work engagement: The roles of psychological capital, authentic leadership, and work empowerment", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 37 Issue: 8, pp.1117-1134.
- Jung, H. S. and Yoon, H. H. (2015), "The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27 Issue: 6, pp.1135-1156
- Karatepe, O. M. and Karadas, G. (2015), "Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction?: A study in the hotel industry", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27 Issue: 6, pp.1254-1278.
- Karatepe, O. S.; Arasli, H. and Khan. A. (2007), "The Impact of Self-Efficacy on Job Outcomes of Hotel Employees: Evidence from Northern Cyprus", *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, Vol. 8, No.4, pp. 23:46.

- Lub. X; Bijvank, M. N; Bal, M. P; Blomme, R; Schalk, R. (2012) "Different or alike?: Exploring the psychological contract and commitment of different generations of hospitality workers", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 24 Issue: 4, pp.553-573
- Luthans, F. and Youssef, C.M. (2004), "Human, social and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage", *Organizational Dynamics*, Vol. 33, No.2, pp.143-160.
- Luthans, F.; Avolio, B.J.; Avey, J. and Norman, S.M. (2007b), "Psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction", *Personnel Psychology*, Vol. 60, pp. 541-72.
- Luthans, F.; Avolio, B.J.; Walumbwa, F.O. and Li, W. (2005), "The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance", *Management and Organization Review*, Vol. 1, No.2, pp. 249-271.
- Luthans, F.; Norman, S.M.; Avolio, B.J. and Avey, J.B. (2008), "The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship", *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Luthans, F.; Vogelgesang, G. R. and Lester, P. B. (2006), "Developing the Psychological Capital of Resiliency", *Human Resource Development Review* Vol. 5, No. 1, pp.25-44.
- Luthans, F.; Youssef, C. M. and Avolio, B. J. (2007a), "Psychological capital: Developing the human competitive edge", Oxford University Press, Oxford UK.
- Lyons T. S. (2002), "Building social capital for rural enterprise development: Three case studies in the United States", *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 7, 193-216.
- Masten, A. S.; Cutuli, J.J; Herbers, J.E; & Reed, M. G. J. (2009), "chapter.12, Resilience in development", Book of "The Oxford Handbook of Positive Psychology", edited by Snyder, C.R. and Lopez, S.J, Oxford University Press, pp. 117-131.
- McMurray, A. J; Pirola-Merlo, A; Sarros, J.C. and Islam, M.M. (2010), "Leadership, climate, psychological capital, commitment, and wellbeing in a non-profit organization", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 31 Issue: 5, pp.436-457
- Onsoyen, L. E.; Mykletun, R. J. and Steiro, T. J. (2009) "Silenced and Invisible: The Work-experience of Room-attendants in Norwegian Hotels", *Journal Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, Vol. 9, No. 1, pp. 81 – 102
- Pengera, S. and Černe, M. (2014), "Authentic leadership, employees' job satisfaction, and work engagement: a hierarchical linear modelling approach", *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, Vol. 27, No. 1, pp.508-526.
- Preacher, K. J. and Hayes, A. F. (2008), "Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models", *Behavior Research Methods*, Vol. 40, No.3, pp. 879-891.
- Abu Bakar, R. (2013) "Understanding Factors Influencing Employee Engagement: A Study of the Financial Sector in Malaysia", PhD thesis, School of Management Business Portfolio RMIT University, Malaysia.
- Romeo, E.J. and Cruthirds, K.W. (2006), "The use of humor in the workplace", *Academy of Management Perspectives*, Vol. 20 No. 2, pp. 58-69.
- Saks, A. M. (2006), "Antecedents and Consequences of Employee Engagement", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21, No. 7, pp. 600-619.
- Schaufeli, W. B. and Bakker, A. B. (2004), "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25, pp.293-315.
- Schaufeli, W. B.; Salanova, M.; Vicente, G.A. and Bakker, A.B. (2002), "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach", *Journal of Happiness Studies*, vol. 3, pp. 71 – 92.
- Siu, O. L.; Cheung, F. and Lui, S, (2015), "Linking Positive Emotions to Work Well-Being and Turnover Intention Among Hong Kong Police Officers: The Role of Psychological Capital", *J Happiness Stud*, Vol.16, pp.367-380.
- Tamer, I.; Dereli, B.; and saglam , M. (2014) " Unorthodox Forms of Capital in Organizations: Positive Psychological Capital, Intellectual Capital and Social Capital", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 152, No.7, pp. 963-972.
- Thompson, K.R.; Lemmon, G.; and Walter, T. J. (2015) "Employee Engagement and Positive Psychological Capital ", *Organizational Dynamics*, vol. 44, pp. 185-195.
- Walker, A. and Campbell, K. (2013), "Work readiness of graduate nurses and the impact on job satisfaction, work engagement and intention to remain", *Nurse Education Today*, V/ol. 33, pp.1490-1495.

The impact of the positive psychological capital on the turnover intention of employees at some Egyptian Hotels using work engagement as a mediator

Mohammed Zeina Sameh Fayyad
Faculty of Tourism and Hotels, Suez Canal University

Abstract

This study aims at exploring the effect of Psychological capital (Pscap) on the turnover intention mediated by work engagement. The research was conducted on five-star hotels (20 out of 43) in Sharm El-Sheikh city. The study revealed high rates of employee turnover intention, a significant effect of (Pscap) dimensions on reducing turnover intention. Work engagement existence strengthens the relationship between (Pscap) and turnover intention. The study recommends considering the physical aspect parallel to the psychological aspect to reduce the turnover intention dilemma.

Keywords: Pscap- work engagement- turnover intention- Self-efficacy- Absorption.