

## بحث رقم (2)

### إدارة خطر ضغط العمل والعنف في الفنادق خمس نجوم بالقاهرة

#### ملخص:

لا شك أن التوتر والعنف في بيئة العمل من الظواهر المعقدة حيث يمتد تأثيرها السلبي بداية من التأثير النفسي والشخصي إلى الإصابة الجسدية، وقد يصل الأمر إلى الإهيار أو المرض. كما يعد التوتر والعنف في بيئة العمل هو الأكثر حدوثاً وتكراراً في القطاع الخدمي مما هو عليه الأمر في القطاعات الاقتصادية الأخرى، لأنه ينبع إلى حد كبير من التفاعل المباشر بين العاملين والعلماء. لذلك، فإن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة يركز على تقييم الوضع الحالي لمدى كفاءة عملية إدارة خطر التوتر والعنف المعمول بها وتأثيرها على عمليات التشغيل في الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى، والذي يبلغ عددهم (33) فندقاً طبقاً لدليل الفنادق المصرية الإصدار رقم (32) لسنة (2013/2012) لذلك تم تطبيق أسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة.

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة مستخدماً وسائل مختلفة لجمع البيانات كالدوريات، المجالات العلمية، والانترنت، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية مع العاملين في الفنادق مجال الدراسة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج " SPSS الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " الإصدار 16، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ذات القيمة حيث أظهرت وجود قصور لدى غالبية الباحثين بأهمية دور إدارة خطر التوتر والعنف في بيئة العمل، وان تطبيقها مازال دون المستوى المنشود، وخلص البحث إلى تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

**الكلمات الدالة:** الخطر، إدارة المخاطر، خطر العنف والتوتر، الفنادق الخمس نجوم.