

ملخصات الأبحاث باللغة العربية والإنجليزية

البحث (7)

تأثير السلوك العدواني علي الإحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية

الملخص باللغة العربية

أصبحت قضية السلوك العدواني من أهم القضايا المنتشرة بشكل كبير داخل بيئة العمل لا سيما في قطاع السياحة والفنادق حيث غالباً ما يكون للعاملين أدوار متعددة، وتوصيفات وظيفية غير محددة، وعبء عمل زائد مما ينتج عن ذلك زيادة ضغوط العمل أو ما يعرف بإسم الإحتراق الوظيفي. وتهدف هذه الدراسة إلي دراسة تأثير السلوك العدواني ببعديه اللفظي والمادي علي الإحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي - قلة الإنجاز الشخصي - تبلد المشاعر). وتم قياس ذلك علي العاملين ببعض المؤسسات السياحية والفندقية، وتم تبني مقياس (Buss & Perry)، لقياس متغير السلوك العدواني في مكان العمل ببعديه (السلوك العدواني المادي والسلوك العدواني اللفظي) والمكون من 14 سؤال وكذلك تم قياس متغير الإحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وذلك من خلال تبني مقياس (Maslach & Jackson) والمكون من (22) سؤال حيث تم إختيار عينة ميسرة نظراً لصعوبة الحصول علي عدد العاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية حيث تم عمل إستبيان، وتم توزيع عدد (400) إستمارة إستبيان علي العاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية، تم استرداد (382) إستمارة في الفترة من يناير إلي مايو 2022. بعد الإنتهاء من مرحلة جمع البيانات تم تفرغ البيانات وتم إجراء التحليلات الإحصائية بإستخدام برنامج SPSS (25)، برنامج IBM Amos 25. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن السلوك العدواني ببعديه اللفظي والمادي له تأثير معنوي علي الإحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهم (الاجهاد الانفعالي - قلة الانجاز الشخصي - تبلد المشاعر). وتوصي الدراسة بعمل دورات للتخفيف من حدة السلوك العدواني بين العاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية ومعامله العاملين كشركاء في العمل مما يقلل من حدة ضغوط العمل.