

تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين ونية الدوران في الفنادق المصرية الصغيرة: الرضا الوظيفي كوسيط	عنوان البحث
د. الحسين معوض سعيد (قسم الدراسات الفندقية) د. علياء مختار النجار (قسم الدراسات الفندقية)	المشارك
ديسمبر ٢٠٢١ م.	سنة النشر
International Journal of Tourism and Hospitality Management (IJTHM) Vol. (4), No. (2), December 2021.	الناشر

### الملخص

يعتمد نجاح المؤسسة الفندقية في تحقيق أهدافها على العديد من المتغيرات، حيث تعد صحة العاملين وما يتعرضون له من ضغوط أثناء قيامهم بمهامهم الوظيفية من أهم هذه المتغيرات. ولا شك أن ضغوط العمل تعد من الموضوعات الأساسية التي جذبت انتباه الباحثين في السنوات القليلة الماضية لما لها من اثار سلبية علي صحة العاملين ونجاح المؤسسة. لذلك، فإن هذا البحث يهدف الي دراسة تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين ونية الدوران من خلال الرضا الوظيفي للموظفين كمتغير وسيط في فنادق الثلاث نجوم في مدينة الإسكندرية في مصر. أعتد البحث علي إستخدام المنهج الكمي لاختبار فرضيات الدراسة. تم إستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الاولية من العاملين في الفنادق الثلاث نجوم بمدينة الإسكندرية في مصر والتي تشمل ٩ فنادق وفقاً لـ (EHA, 2018). تم اختيار العينة بشكل عشوائي لتكون ممثلة لمجتمع الدراسة. ولتحقيق أهداف البحث تم توزيع ٢٠٠ استبانة. تم جمع ١٩١ استمارة صالحة، بينما كانت ٩ غير صالحة مع معدل استجابة (٩٥٪). تم استخدام برنامج SPSS الإصدار ٢٣ لإجراء التحليلات الاحصائية. تم جمع البيانات الأولية خلال الفترة الزمنية من يونيو إلى سبتمبر من عام ٢٠٢١م. وقد أشارت نتائج البحث ان ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي واضح على أداء العاملين ونيتهم في ترك العمل والبحث عن فرصة بديلة في مكان اخر من خلال تدني مستويات الرضا الوظيفي لديهم نظرا لما يواجهون من ضغوط اثناء تأدية مهامهم الوظيفية. لذلك، يجب علي مدراء الفنادق اتخاذ كافة التدابير التي تقلل من ضغوط العمل من خلال توظيف موظفين يمكنهم إدارة الضغوط بشكل جيد عند التعرض لضغوط العمل. بالإضافة الي إعداد وتطوير ثقافة قوية للتحسين المستمر والتدريب والتعلم لتعزيز كفاءات العاملين للبحث عن المشكلات المتعلقة بالعمل وإيجاد حلول مبتكرة لهذه المشاكل وتخفيف ضغوطها. مما يؤدي إلى زيادة قدرة الفنادق على المنافسة من خلال تحسين رضا موظفيها على المدى الطويل وأدائهم واستبقائهم.

### الكلمات الدالة:

ضغوط العمل، أداء العاملين، نية دوران العاملين، الرضا الوظيفي، الفنادق، الإسكندرية، مصر.