



البحث الثاني – بحث مشترك (منشور)	
عنوان البحث باللغة العربية	إدارة الصراعات وتأثيرها على أداء العاملين داخل الشركات السياحية المصرية.
سنة النشر	ديسمبر ٢٠٢٢
الناشر	المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة (JIHTHA) - كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم - المجلد (١٦) - العدد (٢) - ص ٧٧ : ١٠٠.

الملخص باللغة العربية:

أصبحت الصراعات داخل المنظمات محورا رئيسياً يجب الاهتمام بها والتعامل معها بطريقة عليّة مُناسبة، ولك من خلال إدارتها ومعرفة استراتيجياتها المختلفة، ولأن الصراع وجوده داخل المنظمات هو بمثابة الزاوية الرئيسية التي تؤثر علي الأداء، تماماً مثل حاجة جسم الإنسان إلي الطعام، فإذا كان ذلك الطعام صحي أثر علي صحة الجسم إيجابياً، بعكس أن كان مضر وغير صحي يتداعى الجسم كله، هكذا الصراع عدم وجوده داخل المنظمات أو وجوده ولكن بمستويات غير صحية يؤدي إلي انخفاض في الأداء، ووجوده عن المستوي الصحي له يُساعد علي الارتقاء بالأداء، وعلي أثر ذلك يحدث تطورات داخل المنظمة ومساعدتها علي الابتكارات والبقاء في السوق والمنافسة، ولهذا وجب علي مديري المنظمات تبني إدارة الصراعات وأن يكونوا علي وعي تام بأهميته ومراحلها واستراتيجيته المتنوعة، وطرق التشخيص والتدخل، والحصول علي أكبر قدر من الفائدة. ولهذا هدفت هذه الدراسة للتعرف علي إدارة الصراعات داخل الشركات السياحية المصرية فئة (أ) بمحافظة القاهرة الكبرى، وطريقة التعامل معها وسبل معالجتها من قبل مديري تلك الشركات، وقد اتبعت الدراسة المنهج الكمي، واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية للتعرف أكثر علي تلك الظاهرة، وقد تم تحليل تلك البيانات وإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٠) شركة سياحية، بعدد (٤٠٠) استمارة، حيث تم استرداد (٣٢١) استمارة وبنسبة استرداد قدرها (٨٠,٢٥%). وقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج من أهمها: (١) شعور العاملين بالشركات السياحية بوجود الصراعات فيما بينهم. (٢) يبذل العاملون داخل الشركات السياحية المصرية جهداً كبيراً، مما يترتب عليه ارتفاع مستوي الأداء. (٣) هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأداء العاملين داخل الشركات السياحية المصرية فئة (أ).