



البحث الثالث - بحث مشترك (منشور)	
عنوان البحث باللغة العربية	تأثير العمل العاطفي على إرهاق المواطنة والأداء الاستباقي لخدمة العملاء في وكالات السفر
سنة النشر	ديسمبر ٢٠٢٢
الناشر	مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH) - كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس - المجلد (٢٣) - العدد (٢) - ديسمبر ٢٠٢٢ - ص: ٣٦١-٣٨٣.

الملخص باللغة العربية:

مدعومة بنظرية تقييم العاطفة، تبحث هذه الورقة في تأثير أشكال العمل العاطفي على إرهاق المواطنة والأداء الاستباقي لخدمة العملاء في سياق وكالات السفر. تتناول هذه الورقة أيّ صا تأثير الاعتدال بين الجنسين (الذكور مقابل الإناث). وباستخدام نهج التأخر الزمني، تم الحصول على ٧٨٣ استجابة من موظفي ٢٢ وكالة سفر (فئة أ) في القاهرة والجيزة وتم تحميلها باستخدام SmartPLS4. وكشفت النتائج أن الإناث يتمتعن بمستوى عالٍ من التمثيل العاطفي الحقيقي، مما يجمعهم أكثر عرضة لإرهاق المواطنة. وبخلاف ذلك، فإنهم يتمتعون بمستوى عالٍ من التمثيل العاطفي العميق، مما يجمعهم أقل عرضة لإرهاق المواطنة. من ناحية أخرى، يتمتع الذكور بمستوى عالٍ من التمثيل العاطفي السطحي، مما يجمعهم أكثر عرضة لإرهاق المواطنة والأداء الاستباقي لخدمة العملاء. وأخيرا، تقدم هذه الورقة مساهمات قيمة تعزز أدبيات الموارد البشرية بين الأكاديميين وتحسن وتيرة العمل في صناعة السياحة.