

البحث الثالث – بحث مشترك ( منشور )	
عنوان البحث باللغة العربية	تأثير العمل العاطفي على إرهاق المواطنة والأداء الاستباقي لخدمة العملاء في وكالات السفر
عنوان البحث باللغة الإنجليزية	The Effect of Emotional Labor on Citizenship Fatigue and Proactive Customer Service Performance in Travel Agencies
سنة النشر	ديسمبر 2022
الناشر	مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH) – كلية السياحة والفنادق- جامعة قناة السويس- المجلد (23) - العدد (2)- ديسمبر 2022 - ص: 361-383.

### 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 أيضًا تأثير الاعتدال بين الجنسين (الذكور مقابل الإناث). وباستخدام نهج التأخر الزمني، تم الحصول على 387 استجابة من موظفي 22 وكالة سفر (فئة أ) في القاهرة والجيزة وتم تحليلها باستخدام SmartPLS4. وكشفت النتائج أن الإناث يتمتعن بمستوى عالٍ من التمثيل العاطفي الحقيقي، مما يجعلهن أكثر عرضة لإرهاق المواطنة. وبخلاف ذلك، فإنهم يتمتعون بمستوى عالٍ من التمثيل العاطفي العميق، مما يجعلهم أقل عرضة لإرهاق المواطنة. من ناحية أخرى، يتمتع الذكور بمستوى عالٍ من التمثيل العاطفي السطحي، مما يجعلهم أكثر عرضة لإرهاق المواطنة والأداء الاستباقي لخدمة العملاء. وأخيرًا، تقدم هذه الورقة مساهمات قيمة تعزز أدبيات الموارد البشرية بين الأكاديميين وتحسن وتيرة العمل في صناعة السياحة.