

التدريب فى السياحة والضيافة : دراسة تحليلية لتأثير معرفة ومهارات الطلبة	
د. محمد شديد جاد الرب (استاذ مساعد - قسم الدراسات الفندقية) د. علياء مختار جابر النجار (مدرس - قسم الدراسات الفندقية)	المشاركون
ديسمبر ٢٠٢٠	سنة النشر

المخلص

اعتمد نجاح المؤسسة الفندقية فى 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 فى السنوات القليلة الماضية لما لها من اثار سلبية على صحة العاملين ونجاح المؤسسة. لذلك، فإن هذا البحث يهدف الى دراسة تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين ونية الدوران من خلال الرضا الوظيفي للموظفين كمتغير وسيط فى فنادق الثلاث نجوم فى مدينة الإسكندرية فى مصر. أعتد البحث على إستخدام المنهج الكمي لاختبار فرضيات الدراسة. تم إستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية من العاملين فى الفنادق الثلاث نجوم بمدينة الإسكندرية فى 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 فى ترك العمل والبحث عن فرصة بديلة فى مكان اخر من خلال تدني مستويات الرضا الوظيفي لديهم نظرا لما يواجهون من ضغوط اثناء تأدية مهامهم الوظيفية. لذلك، يجب على 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 .