

تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في فندق خمس نجوم في المملكة

الأردنية الهاشمية

(دراسة الحالة)

البحث الجامعي

إعداد

أميرة عبد الستار محمد عربي

الرقم الجامعي: 19510238



قسم الإدارة

كلية الاقتصاد

جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج-إندونيسيا

2022

تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في فندق خمس نجوم في المملكة الأردنية
الهاشمية
(دراسة الحالة)

البحث الجامعي

هذه الرسالة تقدم إلى جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج
لاستيفاء شرط الحصول على درجة البكالوريوس في الإدارة (SM)

إعداد

أميرة عبد الستار محمد عربي

الرقم الجامعي: 19510238



قسم الإدارة

كلية الاقتصاد

جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج-إندونيسيا

2022

استهلال

بسم الله الرحمن الرحيم

(إنا أنزلناه قرآنا عربيا لعلكم تعقلون)

سورة يوسف: 2

صدق الله العظيم

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى أعز إنسانيين في الحياة :

أبي وأمي - حفظهما الله

إلى أخواني وأخوتي - رعاهم الله .

LEMBAR PERSETUJUAN

Dampak Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Bintang Lima
di Kerajaan Hashemite Yordania

SKRIPSI

Oleh

AMIRA ABD ELSATTAR MOHAMED ORABI

NIM : 19510238

Telah Disetujui Pada Tanggal 9 Desember 2022

Dosen Pembimbing,



Ikhsan Maksum, M.Sc

NIP. 199312192019031012

LEMBAR PENGESAHAN

Dampak stres kerja terhadap kinerja karyawan di hotel bintang lima di
Kerajaan Hashemite Yordania

SKRIPSI

Oleh

AMIRA ABD ELSATTAR MOHAMED ORABI

NIM : 19510238

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada 23 Desember 2022

Susunan Dewan Penguji:

1 Ketua Penguji

Faisol, M.Pd

NIP. 19841114201608011089

2 Anggota Penguji

Ryan Basith Fasih Khan, M.M

NIP. 199311292020121005

3 Sekretaris Penguji

Ikhsan Maksum, M.Sc

NIP. 199312192019031012

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Muhammad Sulhan, SE, MM

NIP. 197406042006041002

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم، الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وأصحابه أجمعين، وبعد. تيسر الباحثة إنتهاء كتابة البحث الجامعي، وهنا تريد الباحثة أن تقدم من قلبه العميق أجزل الشكر وأثمن التقدير لمن قد ساهم وساعده على كتابة هذه الرسالة وهم:

1. أ. د. الحاج محمد زين الدين، مدير جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية

الحكومية مالانح

2. د. الحاج مصباح المنير، عميد كلية الإقتصاد جامعة مولانا مالك إبراهيم

الإسلامية الحكومية مالانح

3. محمد صلحان، الماجستير، و محمد إحسان معصوم، الماجستير كرئيس قسم

الإدارة وكاتبه لكلية الإقتصاد جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية

مالانح

4. محمد إحسان معصوم، الماجستير، المشرف الأول الذي أفادت الباحثة علميا

وعمليا ووجه خطواته في كل مراحل إعداد هذا البحث منذ بداية فكرة البحث

حتى الإنتهاء منه، فله من الله خير الجزاء ومن الباحثة عظيم الشكر والتقدير.

5. مدراء الموارد البشرية في الفنادق الأردنية ، والذين كان لتعاونهم أثر كبير في

استكمال هذه الدراسة ، والذين عملوا على تسهيل إنجاز هذه الدراسة.

6. د. فيصل و ريان بسيط خان، الماجستير اللذان أسهم أو قدم جهدا في سبيل

إخراج هذا البحث ولهما خالص الشكر وعظيم التقدير والامتنان.

7. الأساتيد والأستاذات في قسم الإدارة كلية الإقتصاد جامعة مولانا مالك إبراهيم

الإسلامية الحكومية مالانج. فلهم من الباحثة كل الشكر والتقدير على ما

قدموا لي من العلوم والمعارف والتشجيع. وجزاهم الله عني خير الجزاء.

8. جميع أصحابي وزملائي الأعزاء في قسم الإدارة لمساعدتهم ومساهماتهم

وتشجيعاتهم لإتمام هذا البحث.

هذا، وأسأل الله أن تكون أعمالهم مقبولة ومثابة، وتكون رسالة ال بكالوريوس هذه

نافعة ومفيدة للعباد والبلاد، آمين.

مالانج..... 2023

الباحثة،

أميره عبد الستار محمد عرابي

مستخلص البحث

أميرة عبد الستار عربي، 2023. تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في فندق خمس نجوم في المملكة الأردنية الهاشمية (دراسة الحالة بالتطبيق علي فنادق المملكة الأردنية الهاشمية). بحث جامعي، قسم الإدارة، كلية الإقتصاد جامعه مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: محمد إحسان معصو، الماجستير.

الكلمات الأساسية: ضغوط العمل، أداء الموظفين

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثر هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة، وأيضاً تقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من هذه الضغوط. وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم ونظراً لكبر حجم المجتمع الذي يتكون من 23 فندقاً، فقد تم إختيار 12 (فندق يتمثلوا في منطقة الوسط) عمان.

أما المدخل في هذه الدراسة هو المدخل الكيفي والكمي بالمنهج الوصفي بدراسة الحالة. أما أسلوب جمع البيانات بالملاحظة المقابلة والوثائق.

وقد توصلت الدراسة إلى: (1) عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقلين على العمل والهيكلة التنظيمي من جهة في تلك الفنادق من جهة أخرى، وبناء عليه يتم قبول الفرضية العدمية الأولى والثالثة. (2) يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقلين الاجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة و المتغير التابع وهو الاداء من جهة أخرى، ما يعني رفض الفرضية العدمية الثانية والرابعة و قبول الفرضية البديلة لكل متغير. وعلى ضوء هذه النتائج.

فقد تم التوصل إلى عدة توصيات أهمها ما يلي (1) إنه لا بد من توفير بيئة عمل تضمن رضي العامل والتي بدورها ستؤدي الي وجود بيئة افضل للتعامل مع العملاء في تلك الفنادق، (2) توصي الدراسة بعمل اجتماعات مرة واحدة صباحاً بين المرؤوسين والرؤساء مما يعزز بيئة عمل ايجابية والذي من دوره رفع مستوى الاداء، (3) إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حده وشرحها للعاملين بشكل دقيق نظراً لتداخل وترابط المهام الوظيفية في الفنادق بغرض السرعة في خدمة النزلاء عادة في الفنادق، (4) الإلتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء العاملين والوضوح فيما يتعلق بالترفيعات، والمكافآت المادية والخوافز وأن تمنح للعاملين بناء على كفاءتهم في الأداء.

ABSTRACT

Amira Abdul Sattar Mohammed Arabi, 2023. *The impact of work stress on employee performance in a five-star hotel in the Kingdom Marginal Jordan* (Case Study applied to hotels in the Hashemite Kingdom of Jordan). Thesis, Manajemen Program. Economic faculty of state Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: Muhammad Ihsan Ma'sum, M. Sc.

Key words: work stress, employee performance

This study aimed to identify the level of work pressures that workers in the Jordanian hotel sector are exposed to and the impact of these pressures on their performance, and to identify the sources of these pressures and try to develop possible scientific solutions, as well as provide recommendations that contribute to alleviating these pressures. The study population may consist of five-star Jordanian hotels, and due to the large size of the community, which consists of (23) hotels, (12) hotels were chosen, represented in the central region (Amman).

This research uses a qualitative and quantitative approach by case study method. The techniques of data collection are observation, interview, and documentation.

The study found: 1) There is no statistically significant relationship between the two independent variables on work and the organizational structure on the one hand, in those hotels on the other hand, and accordingly the first and third null hypotheses are accepted. 2) That there is a statistically significant relationship between the two independent variables, wages, bonuses, and work environment on the one hand, and the dependent variable, which is performance, on the other hand, which means rejecting the second and fourth null hypotheses and accepting the alternative hypothesis for each variable.

In light of these results, several recommendations were made, the most important of which are: 1) it is necessary to provide a work environment that guarantees the satisfaction of the worker, which in turn will lead to a better environment for dealing with customers in these hotels. 2) the study recommends holding meetings once in the morning between subordinates and superiors, which enhances a positive work environment, which in turn raises the level of performance. 3) Clarifying the functional tasks of each job separately and explaining them to the workers in an accurate manner due to the overlap and interdependence of the functional tasks in hotels for the purpose of speed in serving guests usually in hotels. 4) Commitment to integrity and objectivity in evaluating the performance of employees and being clear with regard to promotions, material rewards and incentives, and that they be granted to employees based on their efficiency in performance.

ABSTRAK

Amira Abdul Sattar Mohammed Arabi, 2023. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel bintang lima di Kerajaan Al-Urduniah Al-Hasyimiyah Jordan* (Studi kasus). Skripsi Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing : Muhammad Ihsan Ma'sum, M.Sc.

Kata kunci: Stres Kerja, Kinerja, Karyawan.

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat tekanan kerja yang dihadapi pekerja di sektor perhotelan Yordania dan dampak dari tekanan tersebut terhadap kinerja mereka, dan untuk mengidentifikasi sumber tekanan ini dan mencoba mengembangkan solusi ilmiah yang mungkin, serta memberikan rekomendasi yang berkontribusi untuk mengurangi tekanan ini. Populasi studi dapat terdiri dari hotel-hotel Yordania bintang lima, dan karena besarnya komunitas, yang terdiri dari 23 hotel, 12 hotel dipilih, yang diwakili di wilayah tengah (Amman).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan metode studi kasus. Adapun pemerolehan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun hasil penelitian ini adalah: 1) Tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara dua variabel independen pada pekerjaan dan struktur organisasi di satu sisi, di hotel-hotel tersebut di sisi lain, dan dengan demikian hipotesis nol pertama dan ketiga diterima. 2) Bahwa ada hubungan yang signifikan secara statistik antara dua variabel independen, upah, bonus, dan lingkungan kerja di satu sisi, dan variabel dependen, yaitu kinerja, di sisi lain, yang berarti menolak hipotesis nol kedua dan keempat dan menerima hipotesis alternatif untuk setiap variabel.

Berdasarkan hasil tersebut, beberapa rekomendasi dibuat, yang paling penting adalah: 1) perlu menyediakan lingkungan kerja yang menjamin kepuasan pekerja, yang pada gilirannya akan mengarah pada lingkungan yang lebih baik untuk berurusan dengan pelanggan di hotel-hotel tersebut. 2) penelitian merekomendasikan mengadakan pertemuan sekali di pagi hari antara bawahan dan atasan, yang meningkatkan lingkungan kerja yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kinerja. 3) Memperjelas tugas-tugas fungsional masing-masing pekerjaan secara terpisah dan menjelaskannya kepada para pekerja secara akurat karena tumpang tindih dan saling ketergantungan tugas-tugas fungsional di hotel untuk tujuan kecepatan dalam melayani tamu biasanya di hotel. 4) Komitmen terhadap integritas dan objektivitas dalam mengevaluasi kinerja karyawan dan kejelasan mengenai promosi, imbalan materi dan insentif, dan bahwa hal itu diberikan kepada karyawan berdasarkan efisiensi kinerja mereka.

محتويات البحث

أ	الصفحة
ب	الاستهلال
ج	الإهداء
د	موافقة المشرف
هـ	إقرار أصالة البحث
و	شكر وتقدير
ز	مستخلص البحث باللغة العربية
ح	مستخلص البحث باللغة الإنجليزية
ط	مستخلص البحث باللغة الإندونيسية
ي	محتويات البحث

1..... الفصل الأول : الإطار العام

1	أ. مقدمة
2	ب. أسئلة البحث
3	ج. أهداف البحث
4	د. أهمية البحث
5	ذ. حدود البحث
6	ر. مصطلحات البحث

8..... الفصل الثاني : الإطار النظري

8	أ. الدراسات السابقة
18	ب. الإطار النظري

18.....	أ. ضغط العمل ومراحله
20.....	ب. مفهوم ضغط العمل ومراحله
23.....	ج. مصادر ضغط العمل ومراحله
28.....	د. عناصر ضغط العمل ومراحله
34.....	الفصل الثالث : مدخل البحث ومنهجيته
34.....	أ. مدخل البحث ومنهجه
34.....	ب. مكان البحث
36.....	ج. المتغيرات وأدوات البحث
36.....	د. إجراء البحث
37.....	هـ. التصميم الإحصائي
39.....	الفصل الرابع : عرض البيانات ومناقشتها
39.....	أ. الملف الشخصي للوكالة أو فندق
42.....	ب. تحليل بيانات البحث واختبار الفرضية
52.....	ج. اختبار فرضية البحث
57.....	د. النتائج المجمعة من اختبار الفرضيات الفرعية الأربعة
63.....	هـ. يولد الدواء الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية وفقا لاختبار مان ويتني
64.....	و. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى والثانية وفقا لاختبار Kruskal Wallis
65.....	الفصل الخامس : الخاتمة
	أ. الخلاصة
65.....	
	ب. التوصيات
66.....	
69.....	قائمة المصادر والمراجع

الفصل الأول

الإطار العام

أ- المقدمة

يُقاس نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها بمجموعة من المتغيرات، وضغط العمل جزء مهم من هذه المتغيرات، وضغط العمل هو أحد الموضوعات الرئيسية التي يركز عليها الباحثون في مجال الإدارة على دراسة السبب والنتيجة. مع الأخذ بعين الاعتبار ضغط العمل هذا من التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في إشتداد المنافسة التي تواجهها، لأن وجود مستويات عالية من تحقيق أهدافها مع ضغط العمل يمكن أن يؤثر سلبيًا على الأداء الفردي، وبالتالي الأداء التنظيمي العام.

لذلك فإن مشكلة ضغوط العمل تحظى باهتمام متزايد من الباحثين في عدة مجالات لما لها من تأثير سلبي على السلوك الفردي والمواقف والأداء في العمل نتيجة تأثيرها بالعديد من المحفزات والمحفزات البيئية، وهذا الضغط يجعل الأفراد يعيش في حالة من القلق والتوتر والضغط والانفعالات التي تؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية، وينعكس ذلك في واجبات وظيفته وعلاقاته مع العاملين في المنظمة. تختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون حسب خصوصية المهنة لكل وظيفة، وتختلف درجة ضغط العمل الذي يشعر به العامل باختلاف

العديد من العوامل المتعلقة بالفرد نفسه من حيث الشخصية والجنس والمستوى التعليمي). برهم، 3 ، 2006)

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير ضغط العمل الذي يتعرض له العاملون في فندق الخمس نجوم الأردنية على مستوى أدائهم، بسبب تعرضهم لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط التي يمكن أن تؤثر على حالتهم صحتهم النفسية والفكرية والسلوكية، وبالتالي قد تنعكس على مستوى أدائهم في العمل بسبب ما تتطلبه طبيعة عملهم

في الختام، فإن وجود مستوى معين من الضغط ليس ظاهرة مزعجة أو إرتفاع مستوى الضغط يمكن أن يصاحبه بعض الآثار السلبية غير طبيعية، ولكن على الأفراد والمؤسسات، وأن ضغط العمل لا يكون له دائمًا تأثير سلبي. ولكن في بعض الأحيان يمكن أن يؤدي إلى تأثيرات إيجابية ويكون مصدر تحفيز وحوافز لتحسين العمل والأداء.

ب- أسئلة البحث

التغيير السريع هو سمة من سمات هذا العصر والنتيجة الحتمية للمنظمات الخدمية هي تعرض العاملين في هذه المنظمات الفندقية لدرجات متفاوتة من ضغط العمل والتوتر، الأمر الذي يترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين

أو إيجابية على مستوى أدائهم في هذا القطاع والتي عادة ما تنعكس سلبية
نلاحظ أن السياحة في الأردن من أهم عوامل الاقتصاد الوطني والفنادق جزء
لدراسة تأثير الضغط على مهم من السياحة، ومن هنا جاءت فكرة الباحثة
أداء العاملين في القطاع الفندقي عند قيامهم بذلك. يؤدون واجباتهم الوظيفية
إن صياغة المشكلة في هذه الدراسة هي:

- 1- هل هناك علاقة بين عناصر ضغوط العمل (عبء العمل
وبيئة العمل (على، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي
أداء العمال الأردنيين؟
- 2- هل هناك تأثير لضغط العمل على أداء الموظف بسبب
الخصائص الشخصية (الجنس، والعمر، والمستوى
؟) (التعليمي، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة

ج- أهداف البحث

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو محاولة الكشف عن تأثير ضغوط
العمل على العاملين في قطاع الفنادق الأردني على أدائهم والمتمثل في فنادق
: كما يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية. الخمس نجوم في الأردن

1- وضع إطار نظري موحد يتضمن أدبيات ضغوط العمل بأكملها والمفاهيم

ذات الصلة، بالإضافة إلى الموضوعات ذات الصلة والمتداخلة

2-، التعرف على مدى تأثير العلاقة بين ضغوط العمل وأبعادها (عبء العمل

والأجور والمكافآت، والهيكـل التنظيمي، وبيئة العمل (على أداء العاملين

في قطاع الفنادق

3- تحقيق النتائج التي تساعد على وضع توصيات من شأنها تقليل أسباب

ضغوط العمل وتقليل آثارها السلبية على العاملين في قطاع الضيافة

لتحقيق مستويات أعلى من الأداء الفردي والمؤسسي

د- أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في تناوله لمشكلة ضغوط العمل لأنه من الموضوعات

في الوقت الحالي في عدد من المجالات، بما في ذلك التي تحظى باهتمام الباحث

مجال الإدارة على وجه الخصوص لما لها من آثار سلبية على الأفراد والمؤسسات

بالإضافة إلى ذلك، فإن مجتمع البحث هذا هو قطاع الضيافة الأردني

الذي يعد أحد القطاعات المهمة في الاقتصاد الوطني، وقد شهدت هذه الفنادق

في السنوات الأخيرة تغييرات كبيرة، بما في ذلك دخول عدد من الفنادق الجديدة

إنه تطور سريع في مجال الخدمات . ذات السمعة الواسعة في العالم .قطاع الفنادق
الفندقية .

لذلك، قد يتعرض العاملون في المؤسسات الفندقية لضغوط من مصادر
مختلفة بسبب زيادة متطلبات العمل وتثقل كاهلهم بأعمال غالبًا ما تتجاوز
قدراتهم وقدراتهم، وبالتالي؛ تقوم هذه الدراسة بتوضيح مصدر ضغوطهم ومحاولة
تحقيق النتائج ثم التوصيات التي تساعد في تخفيف هذا الضغط ومحاولة تحسين
أدائهم للأفضل .

هـ - حدود البحث

1- من حيث الحدود البشرية، اقتصرت هذه الدراسة على العاملين
في فنادق الخمس نجوم الأردنية داخل حدود المملكة الأردنية
الهاشمية في المنطقة الوسطى (عمان)

2- أما بالنسبة للحدود المكانية فقد اقتصر البحث على فنادق
الخمس نجوم الأردنية داخل حدود المملكة الأردنية الهاشمية
بالمطقة الوسطى عمان

3- و (21من حيث ضيق الوقت، كانت هذه الدراسة بين 20)
(2022).

و- البحث مصطلحات

- 1- هي حالة تشير إلى موقف يؤثر فيه التفاعل بين ظروف :ضغوط العمل
العمل وشخصية الموظف على حالته النفسية والجسدية ، مما قد يدفعه
(الصباغ ، 29 ، 1981) .إلى تغيير سلوكه المعتاد
- 2- أداء الموظف :النتائج أو الهدف الذي يتعين على النظام تحقيقه وهو
والأهداف التي تسعى هذه المفهوم الذي يربط بين جوانب النشاط
(الأنشطة إلى تحقيقها في المنظمة) .عبد المحسن (2002).7
- 3- الفندق :مبنى أو شركة توفر الإقامة والطعام والشراب وغيرها من
الخدمات للجمهور مقابل أجر (توفيق ، 1998 ، 18 .)كلمة فندق
باللاتينية تعادل كلمة (مستشفى (التي اشتقت منها الكلمة الفرنسية
()فندق، وهو مكان مخصص لإقامة النزلاء) (الصيرفي ،2006
(Cook and Hunsaker 2001) مهارات عالية لتجهيزهم

4- الأجرور والمكافآت :تعني مجموعة من الشروط الموجودة في بيئة العمل

والتي تحفز الأفراد وتشبع رغباتهم التي يريدون إشباعها من خلال ،

(العمل) حنفي، أبو قحف، و.بلال ، 2001207

5- الهيكل التنظيمي :هو هيكل العلاقات التنظيمية التي تحدد فيها السلطة

والمسؤولية والوحدات والفروع وأهداف النواحي المادية والمعنوية للمنظمة

(في حد ذاتها)الأول، 128 ، 1992)

6- بيئة العمل :كل ما هو موجود .يحيط بالمنظمة من الداخل والخارج

ويتضمن مجموعة من المكونات المادية والمعنوية والاجتماعية والإدارية

(والتكنولوجية)الأولى، 122 ، 1992).

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

أ- الدراسة السابقة

- 1- دراسة (العضايلة 1999) بعنوان "دراسة تحليلية لضغوط العمل هذه هدفت . "لدى العاملين في الشركات العامة في جنوب الأردن الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في هذه الشركات من خلال دراسة تأثير مصادر ضغوط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي، وكذلك قياس تأثير المتغيرات الشخصية على مستوى ضغوط العمل. باستخدام عينة عشوائية مشاركاً، خلصت هذه الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة (298) إحصائية لمتغيرات ضغط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي

تشير الدراسات إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الفئة العمرية وإدراكهم لمستويات ضغوط العمل، لأن الفئات العمرية الأصغر منا أكثر عرضة لضغط العمل من الفئات العمرية الأكبر تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغط العمل على سناً وخلصت الدراسة المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء إلى أن ضغوط العمل تؤثر على الولاء التنظيمي في المجال الطبيعية توصي هذه الدراسة بضرورة توفير ظروف عمل جيدة، المهنية للمعلمين، وتقليل عبء العمل، ووضع السياسات والقوانين

2- دراسة (الحنيطي ، 2002) بعنوان "أثر العوامل المهنية والشخصية دراسة . "على ضغوط العمل في المستشفيات الحكومية في الأردن تحليلية دراسة (الكاساتي، 2001) بعنوان "أثر ضغوط العمل على تهدف إلى تحديد تأثير عدد من عوامل العمل . "الولاء التنظيمي استخدمت . طبيعة العمل، بيئة العمل، الصحة والسلامة المهنية) هذه الدراسة استبانة وزعت على عينة من العاملين في المستشفيات العاملة في المحافظة الوسطى، وأظهرت هذه الدراسة أن هناك تأثيراً من جميع متغيرات العمل التي تناولها البحث في توليد مشاعر ضغط

وخلصت الدراسة إلى أن مستوى العمل لدى العاملين الصحيين مشاعر ضغط العمل لدى جميع العاملين، سواء في المهن الطبية أو (الإدارية، تباينت باختلافهم) الجنس، الحالة الاجتماعية، والعمر.

3- دراسة (المعشر 2003 بعنوان "قياس وتحليل الولاء التنظيمي

، وضغوط العمل في الدوائر الحكومية بمحافظة شمال الأردن) العريض عجلون، جرش، المفرق (وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى قياس قوامها) 930. (موظفين وتحليل الولاء التنظيمي وضغط العمل في الدوائر الحكومية في محافظة شمال الأردن، ومن أهم النتائج العلاقة السلبية بين مستويات الإجهاد الوظيفي المرتبطة بتضارب الأدوار وغموض الدور ومستويات الولاء التنظيمي

4- دراسة (العطوي 2004 بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا

الوظيفي في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بالمملكة العربية السعودية" تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي. في المؤسسة العامة للتعليم التقني والمهني في المملكة العربية السعودية، وجدت الدراسات التجريبية أيضاً تأثيراً

ذا دلالة إحصائية بين تصورات المستجيبين لمصادر الإجهاد الوظيفي
والرضا الوظيفي بسبب المتغيرات الديموغرافية

5- دراسة (عليقات، 2005) بعنوان "ضغوط العمل وأثره على أداء
الجهات الإدارية في الوسط الأردني ومجموعات الضغط والزيارات
والاتصالات الشخصية (دراسة ميدانية: تهدف هذه الدراسة إلى
قياس أثر ضغط العمل التنظيمي في المجالات) عبء العمل. (عملية
اتخاذ القرار) كما وجدت هذه الدراسة عدم وجود علاقة بين ضغط
العمل التنظيمي في المنطقة (علاقات العمل وبيئة العمل) ومستوى
أداء السلطات الإدارية في الأردن

6- دراسة (زيادات، 2006) بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء
(من): الجنس، المؤهل العلمي. "الموظف في البنوك التجارية الأردنية
الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري، سنوات الخدمة. (تتكون عينة
البحث من: تهدف هذه الدراسة إلى توسيع تأثير ضغوط العمل
الناجمة عن المتغيرات التنظيمية على مستوى أداء الموظف في البنوك
التجارية، ومستويات أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية
:حسب جنسهم، حيث لا يوجد فرق في التأثير. مبنية وفق الآتي

المؤهلات العلمية، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري، سنوات)
(الخدمة)

7- "بعنوان "الأشياء التي تجهدنا (T1pE05، 1996) Tibgos دراسة
مكرسة تم إجراء البحث على (315 مديراً في شركات مختلفة
وأظهر البحث أن الأسباب الرئيسية لضغوط العمل، والسياسات
التنظيمية، تشير الدراسات إلى أن الطرق التي يستخدمها المدراء
للحد من الآثار السلبية لضغط العمل هي الراحة، والنوم، والتمارين
الرياضية، والأنشطة الاجتماعية. والتشاور مع الآخرين

8- بعنوان "تأثير التحكم في العمل على"، (1997) Merrif & Schaubroeck
كما يهدف إلى تحديد العلاقة بين زيادة "التغلب على ضغوط العمل
متطلبات العمل وضغط الدم الشرياني. تكونت عينة الدراسة من
وقدرتهم على التعايش والتكيف مع المواقف العصبية في بيئة (423.)
العمل. متطلبات العمل

9- دراسة شوسيمير وفرانكس (1998)، تشوسيمير وفرانكس (بعنوان
الإجهاد والمدير النسائي "تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أسباب"
ضغط العمل للمرأة في بيئة العمل الأمريكية، كما تهدف إلى تحديد

ما إذا كانت هناك اختلافات في الأسباب . ضغط العمل بين الرجال والنساء في بيئة العمل الأمريكية . غطت هذه الدراسة عدة قطاعات باستخدام استبيان وزع لهذا الغرض بالإضافة إلى المقابلات الشخصية حيث بلغ العدد المشمول في هذه الدراسة ما يقارب (2000 امرأة من مختلف القطاعات . تم تحليل البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها باستخدام طرق إحصائية وصفية ممثلة بمقاييس الاتجاه المركزي والتشتت . وخلصت نتائج الدراسة إلى : أن أسباب شعور المرأة بضغط العمل في بيئة العمل الأمريكية هي تحمل عبء عمل كبير، ووقت محدود، ومشاكل مع الأشخاص من حولها في بيئة العمل، بالإضافة إلى الأعباء الخارجية . التي تنطبق عليهم في بيئة العمل، مثل رعاية الأطفال والالتزامات العائلية . تشير الدراسات إلى أن المرأة تتأثر بضغط العمل أكثر من الرجل في بيئة العمل الأمريكية، بسبب قدرتها المحدودة على التحمل، بالإضافة إلى الأعباء الأسرية

10- دراسة مورين (1999 ، مورين) بعنوان "أثر الدراسات المزمدة على

عينة من الممرضات العاملات في قسم العناية المركزة بأحد

مستشفيات شمال كاليفورنيا، بلغ عدد الممرضات والممرضات ممرضاً وممرضة من خلال استبيانات وزعت عليهم لمعرفة (400) ماهية المرض . أسباب ضغط العمل عليهم وتأثيره وأيضاً معرفة الاستراتيجيات التي يتبعونها للتكيف مع السبب، ويخلص البحث إلى أن أهم أسباب ضغوط العمل هي :عبء العمل بسبب نقص الكوادر، ومشاعر الاغتراب عن العمل، وافتراس مستوى عال من المسؤولية، وفقاً للتعرض للإجهاد في ممرضات العناية المركزة

أما آثار التعرض المستمر لضغط العمل فهي تتمثل في الإحباط والتقلبات المزاجية الشديدة والشعور بعدم القدرة على الاستمرار بنفس مستوى الأداء . تقترح الدراسة عدة طرق للتخفيف من ضغوط العمل، مثل محاولة خلق معتقدات بأن العمل له معنى وقيمة، والشعور بقيمة الإنجاز، والتركيز على حل المشكلات دون مجرد التفكير فيه .

11 - المساهمة Nactors بعنوان (Michallills and Elmak 2002) دراسة

في (الإجهاد الوظيفي الذي يعاني منه الأفراد العاملون في صناعة الوجبات السريعة .) (والتي تهدف إلى التعرف على العوامل التي من قبل العاملين في الصناعات تسبب ضغوط العمل التي تواجهها

الغذائية وعلاقة هذا الضغط بمتغيرات العمر ومتغيرات العمل) إداري أو غير إداري (حيث تم أخذ عينة عشوائية من 80 (موظف يعملون منتشرين في عدة مطاعم في قبرص ويخلص إلى وأظهرت الدراسة أن هناك فروقاً في مصادر ضغوط العمل بين الرجال والنساء وبين الإداريين وغير الإداريين، في حين أن معظم المصادر، في حين أن أكثر مصادر ضغوط العمل للنساء هو المناخ التنظيمي، والرجال لديهم تداخل بين العمل والمنزل. والمصدر الأكثر إرهاقاً للمسؤولين هو توقعات دور العاملين في المنظمة بينما يتمتع غير المديرين بالمناخ التنظيمي.

12- بعنوان الموظف المهني (2003) ، (Michalldis and Georgiou دراسة (الإجهاد في البنوك) والتي تهدف إلى التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي يواجهها موظفو البنك وأجريت الدراسة على عينة عشوائية (60 (من العاملين من مختلف البنوك. تم جمع البيانات باستخدام مقياس ضغوط العمل) المهنية (خلصت الأبحاث إلى أن شعور العمال بالرضا أو عدم الرضا عن عملهم يؤثر بشكل كبير على مستوى الضغط، ومستوى العمى قد قلل من الضغط والضغط

الذي يتعرضون له، كسلوك فردي. أكثر إيجابية في التعامل مع مشاكل الحياة، ولديه ضغط عمل أقل.

13- بحث كلارك وسالي (1996)، كلارك وسالي (بعنوان "إجهاد، تكنو؟" من بين 500) فرد يمثلون العاملين في مجتمع البحث، أوضحت الدراسة أن ظاهرة ضغوط العمل الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات آخذة في التوسع بشكل كبير، وأظهرت أيضاً أنه على الرغم من أن التكنولوجيا لها فوائد كبيرة، إلا أن هناك آثاراً سلبية مصاحبة لها. استخدامه - الأمر الذي يتطلب البحث في هذه الظاهرة. كما أظهر أن مشاعر ضغوط العمل لم تكن بسبب التكنولوجيا نفسها، ولكن في الغالب بسبب عدم فعالية إدارة التغيير عند إدخال التكنولوجيا، حيث قاوم العمال التأثير السلبي للتكنولوجيا على الجو الاجتماعي.

14- بحث (زيادات: 2006) (بعنوان "أثر الضغط الوظيفي على أداء الموظفين في البنوك التجارية الأردنية" تهدف هذه الدراسة إلى توسيع تأثير ضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية على مستوى أداء العمل الموظفين في البنوك التجارية، ويتم تمثيل هذا المتغير. من ناحية

والجوانب الإدارية وتكنولوجيا علاقات العمل المستخدمة . كما تهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت هناك فروق في تأثير الضغط التنظيمي على أداء الموظف حسب اختلاف كل منهما ،الجنس، المؤهلات التعليمية، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري) (سنوات الخدمة

.تكونت عينة البحث من (400 موظف يعملون في البنك ضغط العمل السلبي نتيجة وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير المتغيرات التنظيمية (طبيعة العمل، الجوانب الإدارية، وعلاقات العمل (على مستوى أداء الموظف في البنوك التجارية الأردنية، بينما لم يكن متغير التكنولوجيا المستخدم ذو دلالة إحصائية .على مستوى الأداء . كما توصلت هذه الدراسة إلى أن تأثير ضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية (طبيعة العمل، الجوانب الإدارية وعلاقات العمل (يختلف اختلافًا كليًا على مستوى أداء ،المعلمات التنظيمية (طبيعة العمل، الجوانب الإدارية العامل في وعلاقات العمل (على مستوى أداء الموظفين في البنوك التجارية الأردنية، بينما لم يثبت إحصائيًا أن المتغير التكنولوجي المستخدم له

تأثير كبير على مستويات الأداء . كما توصلت هذه الدراسة إلى
، أن تأثير ضغط العمل ناتج عن المتغيرات التنظيمية (طبيعة العمل
الجوانب الإدارية، وعلاقات العمل) تختلف إجمالاً في مستوى أداء
،العاملين في البنوك التجارية الأردنية حسب الفروق بين الجنسين
حيث لم تظهر فروق في التأثير بحسب كل منها) :الحالة
الاجتماعية، المؤهلات التعليمية، المستوى الإداري، سنوات
(الخدمة).

ب- عن غيرها الدراسة ما يميز هذه

ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات المحلية هو أن هذه الدراسة
أجريت في قطاع الفنادق الخمس نجوم في المملكة الأردنية الهاشمية، والعينة تشمل
،فنادق الخمس نجوم في جميع أنحاء عمان (12 فندقًا). (على حد علم الباحثة
يعتبر هذا البحث هو الأول الذي يدرس تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين
في قطاع الضيافة في الأردن.

ب- النظري الإطار

أ) ضغط العمل ومراحله

يقاس نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها بمجموعة من المتغيرات .يعد

.ضغوط العمل جزءًا مهمًا من هذه المتغيرات

يعد ضغوط العمل من الموضوعات الرئيسية التي يركز عليها

الباحثون في مجال الإدارة على دراسة السبب والنتيجة، مع الأخذ في

الاعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجهها المنظمات

المعاصرة في تحقيق أهدافها مع اشتداد المنافسة التي تواجهها، بسبب وجود

مستويات عالية من ضغط العمل يمكن أن يكون لها تأثير سلبي على

.الأداء الفردي وبالتالي الأداء التنظيمي العام

لذلك فإن مشكلة ضغوط العمل تحظى باهتمام متزايد من قبل

الباحثين في عدة مجالات لما لها من أثر سلبي على الأفراد الذين يتركون

.العمل واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة تأثرهم بمتغيرات سلوكية مختلفة

وتفاعلها وعملها .العائلات التي لديها موظفين في منظمات مختلفة وعلاقتها بالعاملين في المنظمة مصادر ضغط العمل الذي يواجهه العاملون حسب الخصائص المهنية لكل وظيفة كما تنتهي من حيث الشخصية مستوى الشعور بضغط العمل حسب العديد من العوامل المتعلقة والجنس (بالمستوى الفردي والتعليمي) برهم، 3، 2006

وجود موظفين من فئة الخمس نجوم في فنادق الأردن على مستوى أداؤهم، لأنهم يعانون من حالات اضطراب وقلق وإحباط يمكن أن تؤثر على صحتهم ونفسية وفكرية .وشروط السلوك وبالتالي قد يكونون قادرين على الأداء بمستوى عملهم بسبب ما تتطلبه النسخة الأصلية

نجد أن معظم الكتابات والبحوث ما زالت على المستوى التحليلي، والدراسات التطبيقية تتبع فقط تعبيرات موجزة، إن لم تكن محدودة، عن الاهتمام، وذلك لسببين

أنواع العوامل المسببة لضغوط العمل وتداخلها مما يجعل من :أولا الصعب عزل كل منها ودراسة تأثيرها

ثانياً :خلاف الباحثين على المفاهيم المحدودة وإدراك ضغوط العمل، مما يجعل الباحثين يحاولون التحقيق في هذا المجال في ارتباك يجعلهم

في النهاية يتعدون تمامًا أو يساؤون بين المفاهيم .حسب معتقداته

(الشخصية) .الرفاعي، 1988، 253

وأخيرا؛ إن وجود مستوى معين من الضغط ليس ظاهرة مزعجة
يمكن أن يكون هذا المستوى من الضغط أو غير طبيعية؛ لكن زيادة
مصحوبًا بالعديد من الآثار السلبية على الأفراد والمؤسسات .أيضًا، لا
يكون لضغط العمل دائمًا تأثير سلبي عليهم .في بعض الأحيان يمكن أن
يؤدي إلى تأثيرات إيجابية ويكون مصدرًا للتحفيز والحافز لتحسين العمل
في هذا الفصل سوف تشرح مفهوم ضغوط العمل وما هي أسبابه والأداء
وآثاره وطرق التعامل معه وعلاقته بأداء العمل من خلال نتائج البحوث
والدراسات النفسية والسلوكية والإدارية التي أجريت في هذا المجال

ب) مفهوم ضغط العمل ومراحله

الضغط هو مصطلح في الفيزياء، وفي هذا المفهوم المادي يعني
علم مفهوم المضاعفات التي تؤثر على حركة الضغط، وما هو موجود في
النفس، فإن الضغط يزيد المطالب التي تجعل القارئ يتكيف ويتعاون مع
والضغط النفسي يمثل القلق والإحباط والصراع والصراع .الناس من حوله
والألم

أما مصطلح إجهاد العمل فيه استخدم في القرن الثامن عشر فقط
ويعني (الوجه والوجه والتوتر الشديد على الفرد أو أحد أعضاء الجسم أو
(خريد 1997 ، 378). (القارئ العقلي

منذ ذلك الحين اختلف الباحثون في تعريف ضغوط العمل، لأن
التعريف من أهم الموضوعات التي تواجه المهتمين والباحثين في تعريف
ووافق على ضغوط العمل ضغوط العمل من حيث الوصول إلى تعريف
معنى الإجهاد، حيث يعرف سمي العمل على أنه سلسلة من التغييرات
الجسدية والوصفية التي تسبب الألم في رد فعله عند مواجهة مواقف من
(حوله تشكل تهديداً له) (عسكر 1988 ، 10

أما بالنسبة لبروسنسكي رازما) هيرال /إنيسكي وآخرون(، فيعرف
ضغط العمل بأنه التفاعل بين القرية ووسائل الكشف عن التغييرات
الجسدية والنفسية التي تحدث الانحرافات في المياه العادية) (إيرويرينسكي
(وآخرون) (1994 ، 77 ، 77

يعرف كل من إيفانشيفيتش وماتينسون ضغوط العمل على أنها
استجابات تكيفية مختلفة للأفراد في جسم التأثيرات والتفسيرات"
والأحداث التي تفرضها متطلبات رعايتهم على الأفراد العاملين في

كما يعرف .سيلبي (Ivancevich and Matteson ، 1996، 697) "المنظمات
ضغوط العمل على أنها الاستجابة الجسدية والنفسية (Baron) بارون
والسلوكية للفرد في موقف تكون احتياجاته الحالية أكبر من قدرة الفرد
(باران، 1983) على التكيف معها.

ضغوط العمل على (Srilagy) Sabz-Laghy et al بينما يعرف
أنها) تجربة ذاتية تسبب اضطرابًا نفسيًا لدى الأفراد بسبب البيئة الخارجية
ويمكن دراسة هذا التعريف .(Srilagy, 180, 1991) أو التنظيم أو اغترابهم
أكثر بالانتقال إلى عمل الطبيب النفسي هانز سيني) لانس كي حمد، رد
الفعل على حدث ما، ردود الفعل النفسية والجسدية للإنسان، اتجاه
(الإجهاد في ثلاث مراحل مختلفة) سيلبي ، 1976.15

المرحلة الأولى) الإنذار أو التحذير من الخطر : (حيث يستعد
صمد للاختناق الاستشهادي والتحديات التي يظهرها بدران له هرمونات
التنفس .من الغدد الصماء ويضره بسرعة بطلبات الضرب ويزيد المعدل
.وزيادة مستويات السكر في الدم

،دم الدمى - مرحلة الشتاء المقاومة، وبعد صفة باسكال الآرنية
حيث يحاول الجسم إصلاح الضرر أو ما يكون المرء في مرحلة المقاومة

سببته الصدمة الأولى، ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويجاول محاربة سبب التوتر. ولفترة طويلة، كانت قدرة الجسم على التكيف متوقفة ومرهقة، وتضعف الدفاعات والنشاط، ويتعرض الفرد لاضطرابات الضغط وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات الفنية. حيث تتصاعد، الإدارة والمقاومة، يصبح القارئ أكثر إرهاقاً في سنواته الست وحياته، ويقل اهتمامه بالعدالة والأمراض العقلية.

ج- مصادر ضغوط العمل

،العمل ضغوط مصادر مختلفة تسمى تصنف قيم الاختبار التي

:ويمكن أن تسود الإمكانيات والقيمة في الفئات الرئيسية

(1). العوامل البيئية

(2). العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل

(3) العوامل الشخصية المتعلقة بالفرد نفسه

أولاً: العوامل البيئية

روبنز وجودج، 2007 ، 66)العوامل البيئية (أن العوامل النبيلة لها

:تأثير على مستوى التوتر الذي يصيب الموظفين داخل المنظمة، ومنها

(أ) عدم استقرار الوضع الاقتصادي: أن أي وضع غير مستقر يمكن أن يحدث من ، حيث الجوانب الاقتصادية أو الكسل أو ارتفاع مستويات التضخم في بلد ما سيكون له تأثير سلبي على السكان، من حيث الأسعار وارتفاع تكاليف التمويل أو على توافر السلع الاستهلاكية . سيؤثر على مستوى دخل العمال ويجعلهم . (يشعرون بأنهم عالقون وعلقون) الرازي ، 2003 ، 113 هـ

التطورات والتطورات التكنولوجية وتسارعها :لقد عرفتكم أجهزة الكمبيوتر وتقنيات الكي الحديثة بمشاعر الفرد بالتهديد والكثير من التوتر عند عدم . (cook and huntere, 4442, 2001) الاستخدام

(ب) التغيير الاجتماعي :ينتج عنه مجتمعات جديدة وقديمة ، وظواهر جديدة وراءها ،قيم وعادات وتقالييد معترف بها، مما ينتج عنه مشاكل في المجتمع مثل سوء التغذية ،والإدمان، وعدد الزوجات، مما يجعل الأفراد يشعرون بالاكتئاب

ثانياً: العوامل التنظيمية

تعتبر العوامل التنظيمية من أهم مصادر ضغط العمل العربي، لذلك ركزت معظم الدولتين في مجال السلوك التنظيمي في دراستهما على هذا المصدر، حيث يختلف مستوى الإجهاد الوظيفي عن منظمة واحدة إلى آخر أخرى لأسباب منها :حجم المنظمة، المناخ التنظيمي الهادئ، السياسات

والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل، وكذلك المواقف العديدة التي تخلق

:ضغطاً على الأشخاص في المنظمة، نذكر هذه الخصائص في ما يلي

1- طبيعة الوظيفة ومتطلباته

عادة (Nelson and Quick، 442، 2006) متطلبات الوظيفة

ما يختلف ضغط العمل وفقاً لطبيعة الوظيفة ومتطلباتها، كما

يتسبب أيضاً في ضغوط مختلفة لكل وظيفة من حيث أنواع

المهام والمسؤوليات والاستقلالية في العمل ومقدار السلطة الموكلة

إلى الأفراد، وكل هذه الأسباب تساهم في خلق ضغوط نفسية

.وجسدية على الأفراد في المنظمة

2- دور الفرد في التنظيم

الضغط الأساسي للفرد في المنظمة لأنه مادة تأخذ أحد

:الأشكال التالية

غير واضح، ويشعر بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى

:ماهر، 2003 ، 385 هـ (تضارب الدور) شعوره بالاكتمال

ينشأ تضارب الأدوار عادةً عندما يُطلب منه القيام بالكثير من

أعمال العطاء أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض القيم

الفردية والرطوبة أو عليها، يضطر إلى القيام بعمل يعتبره خارج
(نطاق وظيفته) (ماهر، 2003، 385 ،

عبء العمل :هناك علاقة مباشرة بين مستوى ضغط العمل
ومقدار المسؤولية الممنوحة للأفراد، أي أنه كلما زادت المسؤولية
في العم ، زاد عبء الضغط .تظهر الدراسات أن هؤلاء الناس
يخرجو من حالة توتر شديد ينعكس على صحتهم أن يعانون
(Cook الألم الجماعية)مثل الإثارة في المعدة، وزيادة الألم، ونعمة
and Hunsaker، 445، 2001).

3- طبيعة العلاقات الشخصية في بيئة العمل الشخصية تتطلب الأداء
الوظيفي :تتطلب التفاعل الفردي مع بعضها البعض .تلعب بعض
العلاقات الشخصية بين الموظفين في المنظمة دورًا مهمًا في إشباع
احتياجاتهم النفسية والاجتماعية، ولكن لا يوجد ضغط هذه العلاقة هي
سيء بين الأفراد في المنظمة، والذي يمكن أن يسبب لهم العزلة والشعور
(بالاعتراف الوظيفي) (ماهر، 2003 ، 386

4-، الهيكل التنظيمي ضعف اتخاذ القرار وقنوات الاتصال داخل المنظمة

بالإضافة إلى ضعف فرص الإحراج والتقدم، كل هذا يتسبب في إصابة

(القردة بضغوط نفسية داخل المنظمة) اللوزي ، 113 ، 2003

5- القيادة التنظيمية :إن السلوك الأساسي وطريقة تعامله مع مرؤوسيه في

إدارة العمل لهما أثر بالغ الأهمية على جودة أدائهم، ونتيجة لذلك وجدنا

أن العاملين في ظل القيادة الاستبدادية يعانون من حالة من التوتر والقلق

(Robbins، القلق وبالتالي يؤدي إلى ضغوط العمل). 668، 2005

6- ظروف بيئة العمل :يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة العمل

من حيث أساليب تصميم مكان العمل وموقعه والأثاث والمعدات المتوفرة

والتهوية والرطوبةتعتبر هذه الظروف البيئية

7- الأجور والمكافآت (الراتب والمزايا (تعتبر الأجور والمكافآت هي الهدف

الرئيسي للعمل الفردي في المنظمة، وهي المعايير الرئيسية والإسلامية

.لمستويات المعيشة الفردية، وهي من أهم المؤشرات للوظيفة الوظيفية

تكمن المصادر الهامة لضغط العمل في الأجور ونظام الحوار، حيث أنها

تتعلق بعملية العدالة والإنصاف فيما يتعلق بمدى تناسب هذه الأجور

والمزايا مع الجهد المبذول من قبل العاملين في المنظمة ، ومستوى الإنصاف

مقارنة بالزملاء في مكان العمل، بالإضافة إلى العمال الذين ما زالوا على قيد الحياة وكفاية هذا الأجر مع الظروف العامة لحياة كريمة بالنظر إلى ما ، يشهده العالم الآن من الأزمة الاقتصادية (حنفي، أوبر قط، وبلال (207 ، 2001).

ثالثاً: العوامل الشخصية

(العوامل الفردية (عادة ما لا تقتصر مصادر ضغط العمل الذي يواجهه الشخص على العمل، وتصنف المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى فئتين

1) ترتبط عوامل وظروف الإجهاد بحياة الفرد الشخصية، وتعتبر ، مثل الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد . "عوامل خارجية" والمشاكل العائلية والأزمات المالية التي تنتج حالات توتر وانفعالات عاطفية .هم المصدر الرئيسي للتوتر في بيئة العمل (ماهر ، 2003 ، 387).

2) الضغط من داخل الفرد (العوامل الداخلية (ويتم تحديده وفقاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره مثل الطموح المفرط والسعي وراء

الأهداف الصعبة أو التفكير المتشائم من خلال توقع نتائج سلبية

دائمًا ونتيجة لذلك يشعر الفرد بالحزن والحزن. المجموع

د- ضغوط العمل عناصر

هناك ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمات يمكن تحديده. عنصر

، التحفيز: يحتوي هذا العنصر على ضغط، مما يؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي

. كارتي العالم دليل ومصدر هذا العنصر ممكن

أ) عناصر الاستجابة

1- تمثل هذه المصادر ردود فعل جسدية ونفسية وسلوكية

2- حيث ينمو الفرد تجاه التوتر مثل القلق والتوتر والإحباط

3- عناصر التفاعل: وهي التفاعل بين المؤثر والاستجابة له

بالنسبة لأنواع ضغوط العمل، ميز باحثو سيلبي أربعة أنواع رئيسية من

، الإجهاد، وهي الضغط الشديد جدًا، والضغط الثانوي جدًا، والضغط المفيد

. (Kahn & Cooper 23: 1993) والضغط الضار

تعتبر هذه الدراسة أنه من الضروري أن يقيم الأفراد نوعًا من التوازن بين مختلف

أنواع الإجهاد، لأن غياب هذا التوازن هو السبب الرئيسي وراء تعرض العديد من

، الأفراد للضغط وتأثيراته السلبية. الأفراد أو المنظمات من أجل النمو والازدهار

. والجهود المبذولة للحد من الضغوط الضارة التي تهدد سلامة الأفراد والمؤسسات

ب) أداء العمل

الجزء الثاني في الإطار النظري يتناول أداء العمل من حيث المفاهيم كل والعناصر وكذلك العلاقة بين أداء العمل وضغط العمل، ويستعرض الباحثة

موضوع على:

ج) مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره

من باحثي الأداء الوظيفي لما لهذا الموضوع من أهمية بيئية للأفراد والمنظمات بشكل يعرف عبد (2002، 7، عام، وسنقوم معا بمراجعة مفهوم الأداء الوظيفي). عبد المحسن الأداء باعتباره الناتج أو الهدف الذي ستحققه الدراسة، أي أنه مفهوم يربط بين المحسن، جوانب النشاط والأهداف التي يريد هذا النشاط تحقيقها في المنظمة، بينما يعرف جمال (18، 1995) (الأداء بأنه نشاط يمكن أن ينجح في تحقيق النجاح الفردي من الميم أو الأهداف المعطاة لها، اعتمادًا على القيود العادية للأمة، وهو مستخدم معقول للموارد المتاحة.

أن المقصود بالأداء هو تنفيذ مختلف الأنشطة (Ashour، 50، 1989) وذكر والوظائف الفردية التي تشكل عملتها. من الممكن التمييز بين الأبعاد أو المعايير الثلاثة المستخدمة لتحديد الأداء. المعايير هي: مقدار الجهد المبذول. جودة الجهد نقاط الأداء؛

يقضيها الأفراد في عملهم لفترة كمحاولة كمين تعني كمية من الطاقة الجسدية أو العقلية
زمنية معينة، بينما جودة الجهد تعني مستوى الدقة والجودة ومستوى الملاءمة. من الجهد
المبدول لمواصفة معينة من الوعي. ومن مقاييس المعيار النوعي درجة خلو الأداء من الخطأ
ودرجة الإبداع والابتكار في الأداء. إنها الطريقة أو الطريقة التي يتم بها عمل الخير في
العمل أو الطريقة.

(د) عناصر الأداء الوظيفي

إذا تم وصف الأداء بأنه "النتيجة التي حققها الفرد، فعندئذ توجد العديد من
العوامل التي تؤثر على الأداء، وهذه العوامل تخضع لسيطرة الموظف، وقد يكون
(Seley، 39، 976) البعض الآخر خارج هذه السيطرة

أ- الموقف: كل ما لديه من مهارات واهتمامات وقيم ومواقف
ودوافع

ب- بالنسبة للوظيفة: المتطلبات أو التحديات التي تميز هذه الوظيفة
وفرص العمل الصعبة التي تقدمها هذه الوظيفة وتحتوي على
عنصر التغذية الراجعة كجزء منها

ج- المنصب: وهو ما يميز البيئة التنظيمية ويشمل بيئة العمل
والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والميكل التنظيمي

:العلاقة بين ضغوط العمل والأداء

لتوضيح المزيد عن ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء، يجب توضيح طبيعة العلاقة

بين ضغوط العمل والأداء

(1) يؤكد بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة

سلبية، ويؤكد الباحثون في هذه الدراسة أن ضغوط العمل تشكل

عقبة أمام السلوك البشري وتؤثر سلبًا على النتائج والحالة الجسدية

والنفسية للفرد والقوى. على الفرد أن يبذل جهودًا كبيرة ويخصص

هذه الضغوط الكثير من الوقت لحلها.

(2) يعتقد بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغط العمل والأداء علاقة

إيجابية، وتمثل نوعًا من التحدي للجانب الإنساني، فمشاكل

العمل والصعوبات والتوترات تعتبر تحديات فردية وتؤدي إلى

، وإعطاء مرض أفضل) ماهر. Slold. حبلتي امتداد إيجابي من

يعتقد هؤلاء الباحثون أن المستويات. (2003 ، 396

المنخفضة من ضغوط العمل لا تصل إلى الأفراد وتجعلهم يواجهون

مستوى معينًا من التحدي، ولكن إذا كانت هناك زيادة في

مستويات الضغط، فإنهم يقولون إنها تؤدي إلى التأثير المعاكس

3) الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وكفاءة الأداء، وأصحاب هذا الرأي قلة، ويفترض هذا الرأي أن لدى الأفراد احترام الذات من خلال التعاقد مع المنطقة التي يعيشون فيها.

حيث يعمل ويهنئ نفسه بجدية ونفسية للعمل في هذه المنظمة وإتمام واجباته بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ويفترض صاحب هذا الاتجاه أن الفرد يتمتع بمستوى معين من النضج مما يساعده على تحقيق عقد بينه وبين المنظمة. تفسير آخر لهذا الاتجاه يكمن في قدرة الفرد على التكيف وضبط عقله مع القردة مع كل الظروف التي تنشأ، بحيث لا يتم إعاقة التأثير النفسي وبالتالي ليس له تأثير على الأداء.

4) (U) يرى الاتجاه الرابع أن هناك علاقة خطية ومنحنية وعكسية بين الإجهاد والأداء. ويفترض هذا الاتجاه أن المستويات المنخفضة من الضغط لن تدفع الأفراد إلى تحقيق الوظائف، وأن المستويات المرتفعة من الضغط ستؤدي إلى استيعاب القدرات الفردية في محاولة لمكافحتها، وبالتالي استنزاف هذه القدرات وعدم توافرها لإكمالها. عمل). ماهر ، 397 ، 2003 (لذلك

من ضغط يرى صاحب هذا الرأي أن وجود مستوى متوسط العمل يساعد الأفراد على إيجاد توازن في القدرة على توزيعه بين إتمام العمل ومحاربة الضغط، وهو الأمر المثالي .حالة أطفال العمال.

، (CONTINATAL) ثم فندق ، (PALACE) في الثلاثينيات تم بناء فندق وكان يقع في موقع حيوي هو جالان بسمان، وفي الخمسينيات تم بناء فندق (نادي عمان). (يوضح

اسم الفندق	سنة الإفتتاح
Jordan Intercontinental Amman hotel	1964
The Regency Palace hotel	1979
Marriott Amman hotel	1983
Le Meridien hotel	1986
Grand Hyatt Amman hotel	1998
Holiday Inn Amman hotel	1999
Kempinski Amman hotel	2001
Sheraton Amman hotel	2001
Four Seasons Amman hotel	2002
Le Royal Amman hotel	2002
Crowne Plaza Amman hotel	2003
Land Mark Amman Hotel	2009

.اسم وسنة افتتاح فنادق عينة البحث : الجدول

الفصل الثالث

مدخل البحث ومنهجيته

أ- مدخل البحث ومنهجه

المنهج الوصفي التحليلي لوصف مشكلة البحث ثم الباحثة استخدمت تحليلها لتحقيق النتائج، ثم استخلاص النتائج ثم تقديم التوصيات للبحث. أداء الموظف والعوامل المؤثرة عليه من وجهة نظر العديد من الباحثين، وجزء المجال المتمثل في دراسة ميدانية فندقية من فئة الخمس نجوم في عمان، حيث حاولت الباحثة استكشاف طبيعة العلاقة بين عبء العمل وعبء العمل. نظم الأجور، والمكافآت والهيكلة التنظيمي وبيئة العمل وعلاقتها بأداء العامل في تلك المحطة وتمت معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، والبرمجيات عن طريق الكمبيوتر (SPSS) الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

ب- مكان البحث

تم تمثيل الفنادق التي تم استهدافها فعليًا بـ 12 فندقًا تم ذكر أسمائهم، وعدد موظفيهم في الملحق بالجدول رقم 1. (لأن عدد العاملين كان 2400)، فندق وتم أخذ عينة (240)، وتوزيع استبيان (10٪) (من عدد العاملين في كل

ورفض أحد الفنادق التعاون، مما أدى إلى طرده (22). تم توزيع الموظفين من قبل المديرين باستخدام طريقة العينة العشوائية ثم تم أخذ (197) استبانة من الفندق. وأوقف الجدول التحليل التالي والجدول رقم الفنادق المشمولة في الدراسة

توزيع عينات البحث حسب المجموعات المشمولة بالدراسة

الرقم	الفندق	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	%
1	Marriott Amman	19	18	95
2	Le Meridien	18	17	95
3	Le Royal Amman	19	19	100
4	The Regency Palace	19	19	100
5	Grand Hyatt	19	18	95
6	Sheraton Amman	22	20	90
7	Land Mark Hotel	15	14	95
8	Kempinski	15	14	95
9	Jordan Intercontinental	25	21	85
10	Holiday Inn	24	18	75
11	Crowne Plaza	23	19	85
12	Four Seasons	22
	المجموع	240	197	82%

أظهر أن حجم الأوراق التي تم إرجاعها (82%) كان من العينة وأن هذه النسبة مقبولة لأغراض التحليل، مع ملاحظة أنه تم تحليل جميع الردود المسترجعة ولم يتم استبعاد أي بقاء. أنا الجانب الآخر من العينة مصنفة حسب العوامل التالية: الجنس، والاجتماعي والعمر، ومستوى التعليم، وسنوات الخبرة.

ج- المتغيرات وأدوات البحث

الأداة المستخدمة في جمع المعلومات اللازمة للإجابة على أسئلة البحث واختبار الفرضيات عبارة عن استبيان تم تطويره من خلال الدراسات السابقة والأدبيات، ومن الأسئلة (34) تمت مناقشة متغيرات البحث وأبعادها على النحو التالي:

السرعات الحرارية المستقلة، وتوقعات ضغوط العمل المسببة، أي ، أولاً المتغير الأول وهو عبء السل يقاس في الفقرات (1-7) والمتغير الثاني وهو المتغير الثالث وهذا موضح في .(الأجور والمكافآت يقاس في الفقرات (8-13) الهيكل التنظيمي، ويقاس بالفقرات (14 - 20) المتغير الرابع وهي ممثلة في بيئة العمل وتقاس بالفقرات (21-26). (المتغير التابع هو الأداء المقاس في الفقرات (27-34).

د- إجراء البحث

، تم توزيع الاستبيانات من قبل مديري الموارد البشرية في كل فندق واستلمها المديرون أيضاً، وطلب من عينة البحث الإجابة على الأسئلة المطروحة

في الاستبيان، وفقاً لمقياس ليكرت المكون من خمس نقاط؛ وهي كالاتي .تحدد أوزانهم النسبية الأهمية السلبية لدور كل من المتغيرات الرئيسية في توفير شروط ومتطلبات حوكمة الشركات

هـ - التصميم الإحصائي

في تحليل بيانات البحث واختبار الفرضية الطرق الباحثة استخدمت

:الإحصائية التالية

1- اختبار ألفا كرونباخ؛ للتحقق من صلاحية أداة البحث

2- اختبار كولمينغروف - سميرونوف؛ استكشاف ما إذا كانت إجابات العينة

على الاستبيان تفي بمتطلبات التوزيع العادية

3- الوسط الحسابي . كمرجع أو معيار لقياس الوزن النسبي أو درجة الاتفاق

بالنسبة لمحتويات كل فقرة متضمنة في أسئلة الدراسة

4- الانحراف المعياري، كمؤشر لقياس مدى الاتساق بين إجابات عينة

البحث في كل فقرة من الاستبيان

5- حيث أن الإجابات على عينة البحث لا توفر الشروط والأحكام للتوزيع

:الطبيعي، استخدم الباحث نوعين من الأساليب الإحصائية غير المعلمية

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى في فروعها الأربعة - اختبار كروسكال

.واليس واختبار مان ويتني لاختبار الفرضيات الفرعية في الفرضية الرئيسية

الفصل الرابع

عرض البيانات ومناقشتها

أ- الملف الشخصي للوكالة أو فندق

:الأردنية الفنادق تاريخ على سريعة نظرة

للوصول يجد الباحث عمل،الأردنية الفنادق لتاريخ موثقة مراجع وجود لعدم نظرا،الدراسة هذه في الأردننية الفنادق تاريخ إبراز في تساعد أن شأنها من التي المعلومات إلى السادس يوم في شخصية مقابلة إجراء تم،الهدف هذا لتحقيق المستمر البحث خلال ومن،(الأردنية الفنادق جمعية رئيس) نزال مايكل السيد مع العام هذا من مايو من والعشرين عليه أطلق الأردن في فندق أول.الأردن فندق لتاريخ وموثقا شاملا ملخصا لي قدم حيث بفكرة أتيت. نزال أنطون يدعى لشخص وكان القديمة عمان لمدينة نسبة (فيلا دلفيا) اسم المدينة بزيارة وفلسطين سوريا من السياح اهتمام الاعتبار في الأخذ مع،الفندق هذا بناء هي عمان لأن السائحين لاستقبال فندق بناء فكرة جاءت هنا ومن،(البترء) الوردية الفندق هذا بناء تم.فلسطين من أيضا وتأتي،سوريا من تأتي المقدسة النقطة.البحر منطقة

الذي بلان وكلف، 1925 عام عمان وسط في الروماني المدرج مقابل أرض قطعة على فلسطيني جنيه ألف حوالي، طائر قتل وشك على كان

هناك وكانت، الفندق في التوسعات تم ذلك وبعد، غرفة وثلاثين خمسة عمله كان الرمال دولة أهمها الأعراض من العديد له الفندق هذا ارتياح إن. 1975 عام عرفة منة من عدد قام حيث، الدول ورؤساء الشخصيات أيضا كبار فيها وعاش، الرفاعي زيد أول) مسبح على الفندق هذا ويحتوي، عامين لمدة (العربية لورانس) أفلام بعمل الممثلات هذا هدم تم. ليلي وملهي. تنس ملعب الفندق هذا مرافق أهم ومن (عمان في مسبح الكبرى عمان مدينة عن صادر استحواذ مرسوم بموجب 1988 عام في الفندق

وكان، (CONTINATAL) فندق ثم، (PALACE) فندق بناء تم الثلاثينيات في (عمان نادي) فندق بناء تم الخمسينيات وفي، بسمان جالان هو حيوي موقع في يقع لمحة (2-10) JUS. الأقدمية. البحث عينة فنادق افتتاح وسنة اسم التالي الجدول يوضح:
الأردنية الفنادق تاريخ عن

للوصول يجد الباحثون عمل، الأردنية الفنادق لتاريخ موثقة مراجع وجود لعدم نظرًا في الأردنية الفنادق تاريخ على الضوء تسليط في تساعد أن شأنها من التي المعلومات إلى في خاصة مقابلات أجريت، الهدف هذا لتحقيق مستمر بحث خلال ومن، الدراسة هذه الفنادق جمعية رئيس) نزال مايكل السيد مع العام هذا من مايو من والعشرين السادس الأردن في فندق أول. الأردن فندق لتاريخ وموثقًا شاملاً ملخصًا لي قدم حيث، (الأردنية

نزال أنطون يدعى لشخص وكان القديمة عمان لمدينة نسبة (فيلاذلفيا) اسم عليه أطلق
وفلسطين سوريا من السياح اهتمام الاعتبار في الأخذ مع ،الفندق هذا بناء بفكرة أتيت
السياح لاستقبال فندق بناء فكرة ظهرت وهنا ،(البترء) الوردية المدينة بزيارة
من أيضاً وتأتي ،سوريا من تأتي التي المقدسة الباه منطقة هي عمان لأن سياح
عام عمان وسط في الروماني المدرج مقابل أرض قطعة على الفندق هذا بناء تم .فلسطين
فلسطيني جنيه ألف حوالي ،طائر قتل وشك على كان الذي بلان وكلف ،1925
هناك وكانت ،الفندق في التوسعات تم ذلك وبعد ،غرفة وثلاثين خمسة عمله كان
الرمال دولة أهمها الأعراض من العديد له الفندق هذا ارتياح إن .1975 عام غرفة منة
الممثلات من عدد قام حيث ،الدولة ورئيس المسؤولين مع أيضاً فيها ويعيش ،الرفاعي زيد
حمام أول) مسبح على الفندق هذا ويحتوي ،عامين لمدة (العربية لورنس) أفلام بإخراج
هدم تم .ليلي وملهى تنس ملعب هي الفندق هذا مرافق أهم من وواحد (عمان في سباحة
الكبرى عمان مدينة عن صادر استحواذ مرسوم بموجب 1988 عام في الفندق هذا

ب- تحليل بيانات البحث واختبار الفرضية

لتحقيق أهداف البحث والإجابة على الأسئلة لاختبار الفرضية بناءً على هذا الفصل إلى قسمين رئيسيين. الجزء الأول؛ الباحثة هذه الأسئلة، قسمت يخصص التحليل البيانات المستخرجة من مجموعة الدراسة بقصد استخلاص النتائج، بينما يخصص الجزء الثاني؛ لاختبار الفرضية.

أولاً: تحليل بيانات الدراسة

يتضمن هذا القسم

1- اختبار مصداقية أداء الدراسة واستكشاف مدى ملاءمة فقراتها في ظل

ظروف التوزيع العادية. المتغير التابع هو أداء العاملين في فندق خمس

نجوم.

أ- اختبار مصداقية أداة البحث واستكشاف مدى ملاءمتها في ظل

ظروف التوزيع العادية، ثم اختبار عناصر استبيان البحث

بدراسة هذه الفقرات. Cronbach alpha باستخدام اختبار

المبينة في الملحق صفحة (122) (Kolmogorov-Smirnov)

التي لا يتم توزيعها بشكل يكشف الاختبار أن الإجابة هي عينة طبيعي.

ب- تحليل المعلومات حول العوامل الديموغرافية لعينة البحث، بيانات جدول رقم) 2. (فيما يتعلق بتكوين عينة الدراسة من حيث الجنس والحالة الاجتماعية والعمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة تبين ما يلي:

، أن ما يعادل) 62٪ (العاملين في هذه الفنادق هم من الرجال و أن) 50٪ (من العاملين متزوجون، كما يتضح من إجاباتهم ، أن) 47.2٪ (منهم تتراوح أعمارهم بين 26-35 سنة) وبحسب المستوى التعليمي، يبين الجدول أن) 47.7٪ (منهم لدي) 47.7٪ (منهم خبرة . بكالوريوس . حاملي الشهادات عملية تقل عن 5 سنوات

وهكذا فإن المؤشرات السابقة تقدم دليلاً أولياً على مصداقية الإجابات التي قدمها عينة البحث وأثر المتغيرات الأربعة المستقلة على أداء العاملين في الفنادق الخمس نجوم في عمان

ج- النسبي لكل من المتغيرات الأربعة الرئيسية المستقلة في التأثير التقييم

على المتغير التابع وهي الأداء.

موافق بشدة	من 5 - 4.5
موافق	من 4.5 - أقل من 3.5
موافق بدرجة متوسطة	من 3 - أقل من 3.5
غير موافق	من 2 - أقل من 3
مؤشر مستوى من أقل من 2، ومن (مؤشر مستوى 2.4)	من 3.4 - 2.5 (مؤشر مستوى 2.4)

.ومن (3.5-5 مؤشر مستوى مرتفع، متوسط

(3) الجدول رقم

تقييم متغيرات الوظيفة في الفقرات (1-7)، وتظهر نتائج الردود

تقييم أبعاد الوظيفة من منظور المستجيبين لأداة التقييم 3

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	
موافق	0.99	3.88	توكل لي اعمال كثيرة تتطلب الانجاز في نفس الوقت	1
موافق نوعا ما	1.00	3.13	ان وقت الدوام الرسمي لا يكفي لانهاء العمل المطلوب	2
غير موافق	0.90	2.99	اتلقى تعليمات متعارضة من اكثر من مسؤول	3
موافق نوعا ما	0.92	3.04	تعقد اجتماعات كثيرة اثناء العمل الرسمي	4
غير موافق	0.71	2.60	افتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي	5
غير موافق	0.84	2.91	اكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي	6
موافق نوعا ما	0.99	3.16	اشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تحديدها	7
غير موافق	0.70	2.87	عبي العمل	

Figure 1

من خلال النظر في جدول البيانات رقم) 3. (أعلاه يتضح أن المعدل

المحسوب

للفقرات يتراوح بين (3.88 (بأعلى درجة و) 2.6 (بأقل درجة

■ المحسوب لجميع الفقرات ككل وهو (2.87) يوضح أن العينة المتوسط
، ككل تعتبر أن العمل المنوط بها ليس عبئاً عليهم، بمعنى أنه ليس ضغطاً
ومن خلال ملاحظة قيمة الانحراف المعياري العالية نوعاً ما، وجدنا أن
أفراد العينة لم يتفوقوا على أن المهام الموكلة إليهم في العدد والتنوع كانت
عبئاً على الوظيفة.

(1) ،تقييم متغيرات الأجور والتعويضات في الفقرات (1-7)

(4). (ونتائج الردود مبينة في الجدول رقم)

(4) رقم الجدول

رأي المستفتي في أداة البحث تقييم أبعاد الأجور والمكافآت من زاوية

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	
موافق	1.06	3.54	ان الراتب لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي اقوم به	8
موافق	1.03	3.89	يعتبر الراتب متدني مع الوضع الاقتصادي السائد	9
موافق نوعا ما	0.94	3.08	يتم توزيع نقاط الحوافز مع نهاية الشهر حسب الكفاءة	10
موافق نوعا ما	0.93	3.12	تتناسب العلاوات والامتيازات مع الجهد المبذول	11
موافق نوعا ما	0.78	3.04	يعتبر الاجر المدفوع للعمل الاضافي مناسباً	12
موافق نوعا ما	0.82	3.13	تقدم الادارة امتيازات وحوافز لاصحاب الافكار الجديدة	13
موافق نوعا ما	0.60	3.06	الأجور و المكافآت	

الحسابي مرتفع نوعاً ما رقم بيانات الجدول (4) (يبين الآتي: المتوسط ويتراوح بين (3.89) (عند أعلى قيمة وبين (3.04) (عند أدنى قيمة .هـ الإجابات الحسابية للفقرات (8-13) (وفيما من خلال النظر إلى متوسط الإجابة الإجمالية مرتفع نوعاً يتعلق بالأجور والمكافآت، نجد أن متوسط الأجور والمكافآت ما، وهذا يعطي مؤشراً على أن المستجيبين معدل بشكل إيجابي والمتعلقة بالجهد المبذول، أي أنهم لا يشعرون أن الأجور

الحسابي لعينة والمكافآت لا تشكل ضغطاً عليهم، وعند حساب المتوسط
البحث إجابات ست فقرات كاملة، والتي يساوي (3.06)، نجد أن
، بما يتناسب والجهد المبذول في العمل العينة نفترض أن الأجور والمكافآت
(4). المعلومات التالية متوفرة في الجدول رقم

(2) تقييم أبعاد الهيكل التنظيمي في فندق خمس نجوم من وجهة نظر العاملين في
الفندق ومدى توافقه النسبي مع الهيكل التنظيمي في طبيعة وحجم الأعمال
الفقرات. الموكلة إليهم والإنشاء. لبيئة العمل التي تتميز بمحدود رسمية واضحة
:(المدرجة في الجزء الثاني من الاستبيان متوفرة في الجدول رقم) 5.

(5) رقم الجدول

تقييم أبعاد الهيكل التنظيمي من منظور المبحوثين إلى أداة التقييم

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	
موافق نوعاً ما	0.92	3.05	ان المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الاداء	14
موافق نوعاً ما	0.93	3.01	الواجبات الملقاة على عاتقي اكبر من الصلاحيات الموكلة لي	15
موافق نوعاً ما	0.90	3.22	هنالك الكثير من الاجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي	16
غير موافق	0.83	2.83	نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف	17
موافق	0.88	3.56	ان اجراءات العمل واضحة بشكل كافي	18
موافق	0.89	3.58	اعتقد ان السلطات الممنوحة لي واضحة	19
موافق نوعاً ما	0.99	3.05	هنالك ضعف في التنسيق بين الافراد في الوحدات الادارية	20
موافق نوعاً ما	0.52	3.04	الهيكل التنظيمي	

نوعاً ما ويتراوح بين متوسط رقم بيانات الجدول (5) (بين الآتي :المتوسط من خلال النظر E. عند أعلى قيمة وبين) 2.83 (عند أدنى قيمة) (3.58) فيما يتعلق بالهيكل (14-20) R الاستجابة الحسائية في فقرات إلى متوسط التنظيمي، وجدنا أن المعدل العام للردود كان معتدلاً، وهذا يعطي مؤشراً على أن المستجيبين يرون أن شكل الهيكل التنظيمي في فندق خمس نجوم له تأثير واضح

على طريقة تنفيذ المهام الموكلة إليهم، بمعنى أن الهيكل التنظيمي الذي تتبعه هو

الضغط. الهيكل التنظيمي المركزي

(1) تقييم متغيرات بيئة العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم من وجهة

نظر العاملين في هذه الفنادق ومدى اتفاهم النسبي على دور

وحجم بيئة العمل المنوطة بهم وخلق بيئة العمل. يتميز بوجود

الحسابي لإجابات عينة البحث حدود رسمية واضحة، والمتوسط

على المفردات الستة المدرجة، وفي الجزء الثاني من الاستبيان يتوفر

: في الجدول رقم (6) ما يلي

(6) رقم الجدول

تقييم أبعاد بيئة العمل من وجهة نظر الباحثين لأداة الدراسة

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	
موافق	0.85	3.96	يزدحم مكان العمل بالمراجعين والعملاء	21
موافق	0.88	3.88	تتوفر التكنولوجيا الحديثة في العمل	22
موافق	0.85	3.97	التجهيزات المكتبية تتناسب مع طبيعة عملي	23
موافق	0.87	3.82	موقع مكنتي يتناسب مع الوظيفة التي اقوم بها	24
موافق	0.81	3.77	المسافات بين الاقسام في الفندق طويلة	25
موافق	0.84	3.67	كثرة المكالمات والاستفسارات تعيق عملي	26
موافق	0.88	3.62	بيئة العمل	

العد مرتفع نوعاً ما ويتراوح بين رقم الجدول 6 (يبين الآتي :متوسط من أكبر قيمة وتتراوح بين 3.62) عند أدنى قيمة عند (3.97). الحسابية في الفقرات (21-26) الإجابات خلال النظر إلى متوسط الإجابة الإجمالية مرتفعاً، وهذا يعطي المتعلقة بيئة العمل، يكون متوسط إشارة إلى أن أفراد العينة يتأثر بشكل كبير بيئة العمل، وبالتحديد العمل الأمر الذي له تأثير واضح على طريقة تنفيذ المهام في فندق خمس نجوم الحسابي لإجابات عينة البحث الموكلة إليهم، فعند حساب المتوسط بفقرات كاملة وهو يساوي 3.62) نجد أن أفراد العينة يدركون أن بيئة العمل هو عبء عليهم بسبب عدم القدرة على تسهيل العمل لهم أيضاً، من خلال إلقاء نظرة فاحصة على الوسائل الحسابية للعناصر المدرجة في الجدول الخاص لكل من هذه المتغيرات على حدة، يتضح أن الحسابي الحسابي منخفض لعبء العمل، في حين أن المتوسط المتوسط لبيئة العمل مرتفع نسبياً عن الآخر. أبعاد

رقم الجدول (7)
الحسابي للأبعاد المركبة بين المتوسط

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد
غير موافق	0.70	2.87	عبئ العمل
موافق نوعا ما	0.60	3.06	المكافآت و الاجور
موافق نوعا ما	0.52	3.04	الهيكل التنظيمي
موافق	0.88	3.62	بيئة العمل

المحسوب على بالنظر إلى الجدول رقم) 7. (أعلاه وجدنا أن المتوسط
أبعاد المتغيرات المستقلة تراوح بين (3.62 (في بعد بيئة العمل و (2.87)
على بعد عبء العمل، مما يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن عبء العمل
ليس له علاقة بالأداء. التقييم من وجهة نظر الموظف

(1) الطول هو متغير الأداء، وهو المتغير التابع في هذه الدراسة على
،فتق اللمسة النجمية من وجهة نظر العاملين في تلك المؤسسة
ومدى الموقف، بحسب حقيقة أن مرضهم هو مرض نمطي .في
عمان لهذا الاستمرارية من خلال جدول الأوقات التالي والتالي
بين استجابات العمال في فنادق الخمس نجوم

(2) الإجابات الحسائية في الفقرات (27-34) بالنظر إلى متوسط إجمالي الإجابات المتعلقة بقياس أبعاد الأداء، نجد أن متوسط مرتفع نوعاً ما، وهذا يعطي مؤشراً على أن النسب المتوية للأداء التي تعتبر أداءها متباينة وفقاً لـ الفقرة السابقة، والتي تتضمن استخدام الوقت والاستعداد للقيام بمهام وإنجازات إضافية تفوق من المسؤولين عن العاملين، فعند حساب المتوسط التوقعات الحسائي لعينة البحث إجابات في ثماني فقرات كاملة، وهو نفس نجد أن أفراد العينة يدركون أن أداء مهمتهم جيد جداً، (3.81) وأن قيمة الانحراف المعياري منخفضة أنا

ج- اختبار فرضية البحث

في اختبار الفرضيات الرئيسية والدراسات الفرعية، وبسبب عدم وجود توزيع

طبيعي للإجابات، استخدم الباحثون الاختبارات الإحصائية غير المعلمية التالية

1- اختبار سبيرمان لاختبار العلاقة بين متغيرات البحث في

الفرضية الرئيسية الأولى.

2- Mann Whitney واختبار Kruskal Wallis اختبار

تم العثور عليه من نتائج اختبار علاقة سبيرمان في الجدول رقم) 8. (أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية) 2(0.05 بين عبء العمل والأداء، حيث أن القيمة) 531(عند مستوى الدلالة) 2(غير ذات دلالة إحصائية، لذلك يتم قبول الفرضية الصفرية وهي عبء) 0.05 العمل. العمل ليس له أي تأثير على أداء العاملين بالفنادق من فئة الخمس نجوم في عمان.

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة) 2(0.05 بين الأجر والمكافآت وأداء الموظف.

(9) الجدول رقم

بين الأجر والمكافآت والأداء نتائج اختبار الفرضية الأولى) علاقة سبيرمان(

Correlations

		الأداء	المكافآت و الأجر
Spearman's rho الأداء	Correlation Coefficient	1.000	.481
	Sig. (2-tailed)	.	.030
	N	197	197
الأجر و المكافآت	Correlation Coefficient	.481	1.000
	Sig. (2-tailed)	.030	.
	N	197	197

(شين من نتائج اختبار علاقة سبيرمان في الجدول رقم . دلالة) 6 (2) 0.05

ذات دلالة إحصائية مرسله من الفرضية الفرضية الصفرية ويقبل الفرضية وهي

عبارة عن تكلفة إضافية وهي عبارة عن مجموعة كبيرة في تكلفة البريد في خمس

نجوم في عمان

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة) 2 0.05 (بين الهيكل

.التنظيمي وأداء الموظف

الجدول)10(

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأول)علاقة المسرمان (بين الهيكل التنظيمي

Correlations

	الاداء	الهيكل التنظيمي
Spearman's rho	1.000	.022
Correlation Coefficient		
Sig. (2-tailed)	.	.762
N	197	197
الهيكل التنظيمي	.022	1.000
Correlation Coefficient		
Sig. (2-tailed)	.762	.
N	197	197

والأداء

تم العثور عليه من نتائج اختبار علاقة سبيرمان في الجدول رقم) 10. (أنه لا

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية) 1 (2) 0.05

بين الهيكل التنظيمي والأداء بقيمة (0.762) (عند مستوى الدلالة = 0.05)

غير ذات دلالة إحصائية، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية، أي أن الهيكل

التنظيمي ليس له أي تأثير على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم في عمان

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) 2 (بين

بيئة العمل وأداء الموظف.

(الجدول 11)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (علاقة سبيرمان (بين بيئة العمل والأداء

Correlations

		الإداء	بيئة العمل
Spearman's rho	الإداء	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	197
	بيئة العمل	Correlation Coefficient	.924
		Sig. (2-tailed)	.01
		N	197

من نتائج اختبار علاقة سبيرمان في الجدول رقم). 11 (من المعروف أن

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية = مستوى الدلالة (0.05) 2 (بين بيئة

العمل والأداء، بقيمة) 0.010 (عند مستوى الدلالة) 0 - 0.05 (ذات دلالة

إحصائية، وبالتالي فإن الصفري. رفض الفرضية وقبول الحالات البديلة

.على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم في عمان INB يؤثر عمل

د- من اختبار الفرضيات الفرعية المجمعة النتائج

الأربعة

:ثانيًا ، اختبار الفرضية الصفرية الرئيسية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة) 1 - 0.05)

الجنس، الحالة). بين ضغوط العمل وأداء العامل حسب الخصائص الشخصية

الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة). (تستمد منه

:الفرضيات التالية

أ) :اختبار الفرضيات الخمسة

:تنص هذه الفرضية على ما يلي

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

بين ضغط العمل وأداء العامل حسب (2 0.05)

.الجنس

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة
بين ضغط العمل وأداء العامل حسب (2-0.05)
الحالة الاجتماعية.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة
بين ضغط العمل والأداء (1 - 0.05)

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة
بين ضغط العمل وأداء العامل حسب (2 0.05)
المستوى التعليمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة
بين ضغط العمل وأداء الموظف حسب (2 0.05)
عدد سنوات الخبرة - كراسكال

النتائج موضحة في الجدول التالي

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى

الجنس		N	Mean Ranks	Sum of Ranks
الأداء	ذكر	124	95.18	11802.50
	أنثى	73	105.49	7700.50
	Total	197		
			الأداء	
Mann-Whitney U			4052.500	
Wilcoxon W			11802.500	
Z			-1.229	
Asymp. Sig. (2-tailed)			.219	

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة) 0.05

بين ضغط العمل وأداء العامل حسب الجنس (2)

الجدول رقم) 12(

نتائج اختبار) مان ويتني (بين أبعاد حجم العمل بسبب الجنس

الحالة الإجتماعية		N	Mean Ranks	Sum of Ranks
الأداء	متزوج	100	82.07	8207.50
	أعزب	97	113.05	10513.50
	Total	197		
			الأداء	
Mann-Whitney U			3157.500	
Wilcoxon W			8207.500	
Z			-3.860	
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000	

(Mann - Whitney) من نتائج الاختبار

: في الجدول رقم) 12. (من المعروف أنه

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل تعزى إلى الجنس، أي أن القيمة) 0.219 (عند مستوى الدلالة) 2 ليست ذات دلالة إحصائية قبول الفرضية البديلة ورفض) 0.05 الصفري فرضية.

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة) 2 0.05 بين ضغط العمل وأداء العامل بالاعتماد على الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (13)

نتائج اختبار (مان ويتني) بين أبعاد ضغوط العمل بسبب الحالة الاجتماعية

في الجدول رقم) 13. (من المعروف (Mann-Whitney) من نتائج الاختبار

أنه:

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل بسبب الحالة الاجتماعية، أي أن القيمة (0.000) عند مستوى الدلالة (= 0.05) ليست ذات دلالة إحصائية، لذا فإن الفرضية البديلة مقبولة وتم رفض الفرضية العلمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين ضغط العمل وأداء العامل حسب العمر (2 0.05).

العمر		N	Mean Ranks
الأداء	25 سنة أو أقل	54	101.46
	35-26 سنة	93	96.25
	45-36 سنة	42	99.08
	46 سنة فأكثر	8	113.88
Total		197	
		الأداء	
Chi-Square		.866	
df		3	
Asymp. Sig.		.834	

الجدول رقم 14)

بين أبعاد ضغوط العمل بسبب العمر (Kruskal Wallis - Test) نتائج الاختبار

في الجدول رقم 14. (Kruskal Wallis - Test) من نتائج الاختبار

لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل: من المعروف أنه

تعزى إلى العمر، أي أن القيمة (834) (عند مستوى الدلالة 0.05 2)

ليست ذات دلالة إحصائية قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية المرضية

صفر.

المستوى التعليمي		N	Mean Ranks
الأداء	الثانوية	57	101.31
	دبلوم متوسط	44	81.44
	بكالوريوس	94	105.03
	دراسات عليا	2	136.00
Total		197	
		الأداء	
Chi-Square		6.194	
df		3	
Asymp. Sig.		.103	

الجدول رقم (15)

بين أبعاد ضغوط العمل المرتبطة بالمستوى (Kruskal Wallis - Test) نتائج الاختبار التعليمي

في الجدول رقم (15). يبدو أنه (Kruskal Wallis-Test) من النتائج

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل تعزى إلى المستوى التعليمي، حيث أن القيمة عند مستوى الدلالة (= 0.05) ليست ذات (0.103) دلالة إحصائية، وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة. تم رفض الفرضية العلمية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين ضغط العمل وأداء الموظف حسب عدد (2 0.05)

سنوات الخبرة		N	Mean Ranks سنوات الخبرة
الأداء	5 سنوات او اقل	94	102.36
	6-10 سنوات	61	92.74
	11-15 سنة	23	94.37
	15 سنة فأكثر	19	108.11
Total		197	
			الأداء
Chi-Square			1.707
df			3
Asymp. Sig.			.635

من بُعد ضغوط (Krtal Walla Tet) رقم الجدول (15) ترتبط ميزة العمر
العمل بعدد سنوات الخبرة التي يحددها الشخص الذي ينتج الكار (كراكات
واليس تيت (في الجدول رقم) 18. (في حالة عدم وجود فرق كبير من الناحية
المالية بين أبعاد انخفاض في العمل. تم التحقق من حد سنوات الخبرة، حيث كانت
قيمة (38) عند مستوى معنوية (=) بخلاف وظيفة الثدييات، وبالتالي، تم قبول
التسبب البديل في التسبب العلمي.

و- الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية وفقاً لاختبار مان الدواء يولد

ويتني

وفقاً لقاعدة القرار الخاصة بهذا الاختبار ، والتي تحدد رفض الفرضية
عندما يكون المنتج المحسوب 2 أكبر من أو يساوي القيمة الجدولية ، (Z) العلمية

أقل من أو تساوي قيمة الأهمية (Sig) أو إذا كانت قيمة الأهمية المصححة (2).

المرجعية التي يمثلها مستوى أهمية الاختبار، فيمكن استنتاجها على النحو التالي:

1- الفرضية الفرعية الأولى مقبولة هور وهذا يعني أنه لا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين في فئة

الفنادق الخمس نجوم حسب الجنس.

2- رفض الفرضية الثانية، أي أن هناك فرقا معنويا إحصائيا

بين أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم حسب الحالة.

ي- Kruskal الفرعية الأولى والثانية وفقاً لاختبار الفرضية نتائج اختبار

Wallis

(H) وفقاً لقاعدة القرار لهذا الاختبار، والتي تحدد " رفض الفرضية غير

أو مساوياً لها. أو (K) المحسوب أكبر من القيمة المجدولة K2 عندما يكون متجه

أقل من أو تساوي قيمة الأهمية المرجعية (Sig) إذا كانت قيمة الأهمية المحسوبة

التي يمثلها مستوى أهمية الاختبار ، فيمكن استنتاجها على النحو التالي:

1- الفرضية الفرعية الثالثة مقبولة، أي أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية

بين أداء العاملين في الفئات الخمس للفنادق حسب العمر.

- 2- الفرضية الفرعية الرابعة مقبولة ، هكتار، وهذا يعني أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في أداء العمال في فنادق الخمس نجوم، حسب المستوى.
- 3- ،والموافقة المرضية لرباط الماسة البيضاء، وهذا يعني أنه لا يوجد شغف له لأنه مؤشر واضح بين أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم بناء على سنوات من الخبرة.

الفصل الخامس

الخاتمة والخلاصة

أ- الخلاصة

- تمكن الباحثة أن تلخص ،بمراجعة الاختبار في الفصل السابق نتائج هذا البحث كالتالي:
- (1) لا يؤثر عبء العمل على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم . في عمان .
- (2) تؤثر الأجور والأجور على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم . في عمان .

(3) لا يؤثر الهيكل التنظيمي على أداء الموظفين في فنادق الخمس

نجوم في عمان.

(4) بيئة العمل تؤثر على أداء العاملين في فندق خمس نجوم في عمان

:ويمكن استنتاج ما يلي

(1) لا يؤثر الجنس على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم في عمان

(2) تؤثر الحالة الاجتماعية على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم

في عمان، بينما تأتي الفرضيات الفرعية الثالثة والرابعة والخامسة

بنتائج وفق قواعد القرار.

(3) لا يؤثر العمر على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم في عمان

.

(4) لا يؤثر مستوى التعليم على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم

في عمان

(5) سنوات الخبرة لا تؤثر على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم

في عمان.

نستنتج من الشرح أعلاه أن عبء العمل والهيكل التنظيمي لا يعتبران

لهما تأثير كبير على أداء العاملين من فئة الخمس نجوم في عمان، وأنه لا

توجد فروق في الأداء تعزى إلى الجنس والعمر ومستوى التعليم وسنوات الخبرة في حين يختلف أداء العمل حسب الحالة الاجتماعية للعاملين في الفنادق.

ب- التوصيات

:من خلال ختام الدراسة ومراجعة الإطار النظري تقدم الباحثة التوصيات التالية

1) يجب توفير بيئة عمل تضمن إرضاء العاملين والتي بدورها ستؤدي

إلى بيئة أفضل للتعامل مع العملاء في الفندق.

2) بالنظر إلى الارتباط القوي بين الأجور والمكافآت والأداء بين

العاملين في فنادق الخمس نجوم في عمان، فإن هذه الدراسة تعتبر

أن هذه العلاقة يجب أن يأخذها صانعو القرار في الفنادق بعين

الاعتبار عند تطوير سياسات الأجور والرواتب في الفنادق لضمان

علاقات أفضل. أداء العامل عقد اجتماع مرة في الصباح بين

المرؤوسين والرؤساء، مما يعزز بيئة عمل إيجابية، مما يساهم في رفع

مستويات الأداء

3) الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء الموظفين، والوضوح فيما

يتعلق بالترقيات والمكافآت المادية والحوافز، وسيتم منحهم

،للموظفين بناءً على كفاءتهم بالترقيات والجوائز والحوافز المادية

وتزويد العمال بناءً على كفاءتهم

(4) توضيح واجبات الوظيفة لكل وظيفة على حدة وشرحها للعمال

بدقة، مع الأخذ في الاعتبار تداخل وترابط واجبات الوظيفة في

الفنادق لغرض تسريع خدمة النزلاء، عادة في الفنادق

(5) إجراء الدراسات التي تغطي هذا الجانب، مع الأخذ في الاعتبار

أن العديد من الدراسات خلصت إلى أن التدريب يؤدي إلى زيادة

أداء العمال بشكل عام والعاملين في مدينة القاضي بشكل

خاص، بسبب طبيعة العمل الخاصة

إجراء دراسات أخرى تعمل على الكشف عن العوامل الوسيطة التي تؤثر

على حجم الأداء وتحديدها، والتي تساهم في إثراء البحث العملي

ومساعدة متخذي القرار في الفنادق على اتخاذ القرارات المهمة، بما يؤدي

إلى زيادة حجم الأداء في الفنادق. أولئك الذين يعملون في الفنادق

أخيراً، يوصي هذا البحث بإجراء المزيد من الأبحاث والدراسات حول

،ضغط العمل في المجالات الأخرى التي لا تستطيع هذه الدراسة معالجتها

أو إجراء دراسة مقارنة بين الفنادق الأردنية من نفس التصنيف ومحاولة

إيجاد أسباب ضغط العمل بين الأفراد في .ويسعى الفندق جاهداً لتقليل مستويات الضغط والقدرة على التحكم بضغط العمل، بما يعود بالنفع على مصالح الفندق وكذلك الموظفين.

*** والله أعلم بالصواب ***

المراجع قائمة المصادر

- 1- برهم، جلال (2006). (ضغوط الوظيفة وأثرها على الأداء: دراسة حالة للموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية). أطروحة ماجستير غير منشورة(، جامعة آل البيت، عمان، الأردن
- 2- توفيق، ماهر (1998). (مبادئ إدارة الفنادق. عمان: منزل زهران
- 3- حسين حريم (1997). (السلوك التنظيمي: السلوك الفردي في المنظمات - عمان: زهران للنشر والتوزيع
- 4- درة، عيد الياري إبراهيم (2003). (تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية وانعكاساتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة
- 5- د. سيسلاجي، أندرو وجيه والاس، مارك (1991). (السلوك التنظيمي والأداء). ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد(، الرياض: معهد الإدارة العامة
- 6- الرفاعي، الرفاعي محمد (1988) - السلوك التنظيمي. القاهرة: مطبعة الكمالية

7- مسعد الزغبي (1997). (ضغط العمل لمديري الخدمة المدنية في عمان

،الكبرى :دراسة ميدانية). رسالة ماجستير (، الجامعة الأردنية، عمان

الأردن

8- زويلف، مهدي حسن (1994). (إدارة شؤون الموظفين :من منظور

كمي وإنساني .عمان :دار المجدلأوي للنشر والتوزيع :حسن زيادات

خليفة (2006). (تأثير ضغوط العمل على أداء موظفي البنك

9- الأعمال الأردنية). رسالة ماجستير(، جامعة عمان العربية للدراسات

.العليا، عمان ، العربان

10- الصباغ، زهير (1981 -) ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة .عمان

المجلد الخامس العدد)1)

11- .الصيرفي، محمد (2006). (إدارة الفنادق)منظور الإدارة (، مصر

12- عاشور، أحمد (1989). (السلوك الإنساني في المنظمات - العدد

الإسكندرية :دار النشر الجامعية ،1

13- العديلي، ناصر (1995). (السلوك البشري والتنظيمي :منظور شمولي

.مقارن، الرياض :معهد الإدارة العامة

14- عسكر، سمير (1998)، "متغيرين لضغط العمل: دراسات نظرية

وتطبيقية في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة"، الإدارة

العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة، العند

15- علي العضايلة (1999) - دراسة تحليلية لضغوط العمل بين العاملين

في الشركات العامة الكبرى في جنوب الأردن، مجلة

16- بحوث ودراسات مؤتة، العطوي، محمد إبراهيم (2004). (أثر الضغط

الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة

للتعليم الفني والتدريب المهني بالمملكة العربية السعودية

17- أطروحة ماجستير غير منشورة،) جامعة مؤتة، الكرك، الأردن

عليمات، خالد (2005). (ضغوط العمل وأثره على أداء الجهات

الإدارية في الأردن: دراسة ميدانية). رسالة ماجستير،) جامعة آل

البيت، المفرق، الأردن

18- القريوتي، محمد قاسم (1990). (إدارة شؤون الموظفين: الإرشاد العلمي

حول تطبيق المنهج العلمي في إدارة شؤون العاملين في القطاعين العام

والخاص - عمان: شركة الطباعة النموذجية

19- القليعة، فاروق عيدة، محمد عبد المجيد (2005) - السلوك التنظيمي

.في إدارة المؤسسات التربوية - الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر

20- موسى اللوزي (2003). (التطوير التنظيمي: المفاهيم الأساسية

.والحديثة - الطبعة الثانية عمان - دار وائل للنشر

21- أحمد ماهر (2003) - السلوك التنظيمي: مقدمة في تنمية المهارات

.الإسكندرية: دار النشر الجامعية -

22- المحسن، عبد ومحمد ، توفيق (2002). (تقييم الأداء: دخول جديد

إلى عالم جديد. بيت الفكر العربي وبيت النهضة العربية. المعشر، زياد

دراسات قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في (2003)

.علوم إدارية، الجامعة الأردنية ، مان.المير، عبد الرحيم (1995) -

العلاقة بين ضغط العمل والولاء التنظيمي والأداء والفرضيات

.والسمات الشخصية، مجلة الإدارة العامة، المجلد 35 ، الحدود 2

23- ،ماريون هاينز (د.ت)، إدارة الأداء: دليل شامل للإشراف الفعال

(D-N) (D-M) ترجمه محمود موسى، زهير الصباغ)

24- عبد الرحمن هيجان (1998) (ضغوط العمل ومصادره ونتائجه وكيفية

.إدارته معهد علوم الإدارة العامة 24

25- آل 1 .بارون، ر). 1993. (السلوك في المنظمات ، ماس ألين

.والبارون

26- . Brodzinski، J.، Scherer، R. And Grayer، K. (1994).

الإجهاد في العمل"، الإدارة الشخصية ، (المجلد 7 ، العدد 2"

27- الإجهاد والمديرات .مجلة (1998) Chusmir، L. And Franks، K.

.التدريب والتطوير

28- مجلة Techno Stress Out. (1996) Clark، K. and Kallin، S.

المكتبة، (المجلد 121 ، العدد 13 .5. كوك ، كورتيس دبليو

وهونساكر 5. فيليب ل). 2001. (السلوك الإداري والتنظيمي). إد.

بوسطن :إيروين /ماك جراو هيل (3)

29- ،جمال، م). 1995. (العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والأداء الوظيفي

دراسة المديرين والعاملين والعلاقات الإنسانية، مجلة البحوث التطبيقية

(المجلد 38) (رقم 8

30- السلوك (1996). John M. Ivancevich، Michael. T. Matteson،

التنظيمي والإدارة) إد 4. (شيكاغو :فريق كتاب إيرون ل

31- جون إم إيفانشفيتش ، مايكل ، ت . ماتيسون ، (1996) 7. (9728)

Irwn Book Team Inc : السلوك التنظيمي والإدارة (إد 4). (شيكاغو

،.

32- كان، ه ، وكوبر ، سي). (الضغط في غرفة التداول : أداء

.عالي تحت الضغط .لندن :روتليدج

33- مورين، ف .جينيفر) 1999 (آثار التعرض المزمن للتوتر على ممرضات

التمريض المتطفلين .ملخص الأطروحة .كاليفورنيا :مدرسة كاليفورنيا

.لعلم النفس المهني

34- نيلسون، ديبرا إل دان كويك ، جيمس كامبل) 2002 (فهم السلوك

.التنظيمي :نُهج الوسائط المتعددة

35- فهم السلوك التنظيمي :نُهج الوسائط المتعددة .سينسيناتي :الجنوب

.الغربي

36- العوامل التي تساهم في ضغوط العمل (2002) Elwakai و Michailidis.

.التي يعاني منها الأفراد الذين يعملون في صناعة الوجبات السريعة

(العمل)المجلد، 21

37- . ضغوط العمل على موظفي البنوك (2003) Michailidis و Georgiou.

(العمل) المجلد، 24.

38- . روبينز، ستيفن ب). 2005. (السلوك التنظيمي) الطبعة العاشرة)

. نيويورك: برنتيس هول.

39- روبنز، ستيفن ب. وحكيم، تيمو مو أ). 2007. (السلوك التنظيمي

. نهر السرج العلوي، نيوجيرسي: بيرسون / برنتيس هول. (إد 12)

40- تأثير التحكم في (1997) Schaubroeck، J. and Deryl E. Merritt.

الوظيفة على التعامل مع ضغوط العمل: الدور الرئيسي للكفاءة

. الذاتية. مجلة أكاديمية الإدارة، (المجلد 40، العدد 3

41- . سيلبي، ه). 1976. (ضغوط الحياة، نيويورك: ماكجرو هيل

42- Lionis: ، سزيلاجي، م والاس) 1987. (السلوك والأداء التنظيمي

Foresman ، والشركة ، W 164 AR

43- الأشياء (1996) Tipgos ، M. فورمان ، والشركة. 18: lionis، الأداء

. التي تجعلنا الإجهاد. عالم الإدارة