

أثر جودة الحياة الوظيفية علي الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط

بسام سمير الرميدي^١ رضا محمود أبوزيد محمد^١

^١ كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات

ملخص

تلعب جودة الحياة الوظيفية دوراً هاماً في نجاح شركات السياحة في بيئة العمل، حيث تساهم في زيادة الرضا الوظيفي، والإستغراق الوظيفي، وتحسين أداء العاملين، وزيادة الفاعلية التنظيمية، ودعم القدرة التنافسية لهذه الشركات. وتهدف الدراسة إلي إستكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين، وكذلك علي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة "أ" في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط، ولتحقيق هدف الدراسة؛ قام الباحثان بتصميم إستمارة استقصاء وتوزيعها علي عينة عشوائية من مديري شركات السياحة المصرية فئة "أ" بالقاهرة، حيث تم توزيع ٥٠٠ إستمارة إستقصاء، وتم إسترداد ٤٧١ إستمارة، وبلغت عدد الإستمارات الصالحة للتحليل ٤٥٢ إستمارة، بنسبة إستجابة بلغت ٩٠,٤%. كما تم إستخدام ثلاث برامج إحصائية لتحقيق أهداف الدراسة وإختيار الفروض هم: IRTPRO V. 4.1 و SAS V. 9.1 و Amos V.21. وقد توصلت الدراسة إلي أن هناك تأثير إيجابي ومعنوي لجودة الحياة الوظيفية في شركات السياحة المصرية فئة "أ" علي كل من الإستغراق الوظيفي، وأداء العاملين، والفاعلية التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلي أن الإستغراق الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي ومعنوي علي أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة. وأيضاً توصلت الدراسة إلي أن الإستغراق الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً جزئياً في تعزيز العلاقة بين جودة الحياة وأداء العاملين، وبين جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة.

الكلمات الدالة: جودة الحياة الوظيفية، الإستغراق الوظيفي، الأداء، الفاعلية التنظيمية، شركات السياحة، مصر.

١. مقدمة

بدأ الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية في السبعينات (بن خالد وبو حفص، ٢٠١٥؛ عبد الرازق، ٢٠١٥؛ Jokinen and Heiskanen, 2013; Heiskanen and Jokinen, 2014)، حيث اتجهت غالبية المؤسسات في تلك الفترة إلي إعداد خطط وسياسات متكاملة لتحسين أداء العاملين، والإنتاجية، ومواجهة التحديات التي تعوق نموها وتطورها (البليسي، ٢٠١٢؛ الربابعة وأبو قاعود، ٢٠١٢؛ البطران، ٢٠١٦). وقد زاد الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية في مجال إدارة الموارد البشرية ودراسات السلوك التنظيمي، نظراً لأن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يشمل العديد من الأبعاد التي تؤثر علي كل من المؤسسة والعاملين بها (إبراهيم، ٢٠١٣؛ أحمد، ٢٠١٥؛ الدحوح، ٢٠١٥؛ عبد الرازق، ٢٠١٥). كما تعد جودة الحياة الوظيفية السائدة في المؤسسات أحد مصادر الرضا الوظيفي للعاملين، ومؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به المؤسسة عن غيرها من المؤسسات المنافسة (أبو اليزيد، ٢٠١٥). ويمثل الانتماء التنظيمي، والمشاركة الفعالة، وغموض الدور الوظيفي، والصراع التنظيمي، وضغوط العمل، والالتزام التنظيمي، ومعدل دوران العاملين، والرضا الوظيفي من أهم مؤشرات جودة الحياة الوظيفية (ديوب، ٢٠١٤؛ Afsar and Burcu, 2014). ويساهم تطبيق جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات في تحسين الرضا الوظيفي، وتحسين إنتاجية العاملين، وزيادة الفاعلية التنظيمية، وتحقيق الأمان الوظيفي (البليسي، ٢٠١٢)، وكذلك زيادة ثقة العاملين، وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية، والتأثير الإيجابي علي الأداء التسويقي للمؤسسة (سليمان، ٢٠١٦)، وزيادة قدرة المؤسسة علي جذب العاملين المتميزين والاحتفاظ بهم (الزيادي، ٢٠١٥؛ Almalki et al., 2012; Noor and Abdullah, 2012)، والإستغراق الوظيفي (ماضي، ٢٠١٤)، وتحسين أداء العاملين (محمد ورفاعي، ٢٠١٦)، وزيادة مستويات الإبداع الإداري (أبو اليزيد، ٢٠١٥).

وتهدف هذه الدراسة إلي إستكشاف الدور الوسيط الذي يمكن أن يلعبه الإستغراق الوظيفي في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، وبين جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة "أ".

١.١.١ مشكلة الدراسة

تعتمد شركات السياحة المصرية في نجاحها بشكل كبير على العاملين المؤهلين والمتميزين، والقادرين علي مواجهة التحديات التي تفرضها بيئة العمل باستمرار، بجانب قدرتهم أيضاً علي مواكبة كافة التغيرات في بيئة العمل السياحي. ويعد توفير بيئة عمل جيدة داخل هذه الشركات أساس لإقبال العاملين علي إنجاز وظائفهم بكفاءة، بجانب زيادة رغبتهم في العمل، وتحسين مستوي رضائهم، والذي ينعكس علي تحسين مستويات أدائهم، وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لهذه الشركات في بيئة العمل شديدة التنافسية. ومع التطورات السريعة والمتلاحقة في بيئة العمل السياحي، كان لزاماً علي شركات السياحة تحسين بيئتها الداخلية لزيادة الفاعلية التنظيمية حتى تستطيع مواكبة تلك التغيرات، واستغلال الفرص التي تتيحها لصالح الشركة. وبناءً علي ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة علي التساؤلين التاليين:

- هل تؤثر جودة الحياة الوظيفية إيجابياً علي الإستغراق الوظيفي للعاملين، وأداءهم، والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة "أ"؟
- هل يلعب الإستغراق الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة "أ"؟

٢.١ أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة إلي ما يلي:

- الفجوة في الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية في شركات السياحة المصرية، وأثرها علي الإستغراق الوظيفي، ومستوي أداء العاملين، والفاعلية التنظيمية لهذه الشركات.
- لا توجد أي دراسة تناولت أثر جودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين، والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط.
- الفهم الجيد لأثر جودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة فئة "أ" في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط يؤدي إلي نتائج هامة التي تفيد ليس فقط شركات السياحة المصرية فئة "أ"، ولكن أيضاً المؤسسات السياحية والفندقية الأخرى.
- تُرشد الدراسة مديري شركات السياحة المصرية فئة "أ" إلي أهمية تحسين مستوي جودة الحياة الوظيفية داخل الشركات، وإنعكاس ذلك علي مستوي إدماجهم نفسياً في وظائفهم، وتحسين مستوي أدائهم، وزيادة الفاعلية التنظيمية، كما تبرز هذه الدراسة الدور الذي يمكن أن يلعبه الإستغراق الوظيفي كوسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، وبين جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية، ومساعدتهم في إختيار أفضل الأدوات الإستراتيجية داخل هذه الشركات لدعم وتعزيز الروح المعنوية، ومستوي الرضا الوظيفي، ودعم الأداء العالي، ومن ثم تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.
- قد تفيد نتائج الدراسة الدراسات الأكاديمية السياحية المستقبلية المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية، والإستغراق الوظيفي، وأداء العاملين، والفاعلية التنظيمية.

٣.١ أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلي تقديم توصيات حول أثر جودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط لمديري شركات السياحة فئة "أ"، ومديري المؤسسات السياحية والفندقية الأخرى، ولتحقيق هذا الهدف، تسعى الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية:
- تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإستغراق الوظيفي، وأداء العاملين، والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة فئة "أ".
- تحديد الأثر المباشر لجودة الحياة الوظيفية علي الإستغراق الوظيفي، وأداء العاملين، والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة "أ".
- قياس الأثر المباشر للإستغراق الوظيفي علي أداء العاملين، والفاعلية التنظيمية.
- إستكشاف الدور الوسيط للإستغراق الوظيفي في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، وبين جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة "أ".

٤.١.٤.١. فروض الدراسة:

تقوم الدراسة علي الفروض التالية:

- الفرض الأول: تؤثر جودة الحياة الوظيفية علي مستوي الإستغراق الوظيفي للعاملين بشركات السياحة.
 الفرض الثاني: يؤدي الإستغراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة إلي تحسين مستويات أدائهم.
 الفرض الثالث: يؤثر مستوي الإستغراق الوظيفي للعاملين علي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة.
 الفرض الرابع: تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوي أداء العاملين في شركات السياحة.
 الفرض الخامس: تؤدي جودة الحياة الوظيفية إلي زيادة الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة.
 الفرض السادس: يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط.
 الفرض السابع: يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية علي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط.

٢. الإطار النظري

١.٢.١.٢. جودة الحياة الوظيفية

١.١.٢.٢. مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تتنوع مفاهيم جودة الحياة الوظيفية، إلا أن جميعها يتفق في التركيز علي تحسين بيئة العمل وحيات العاملين فيها (البليبيسي، ٢٠١٢؛ أحمد، ٢٠١٥؛ عرنسية، ٢٠١٥؛ فريشي وبديسي، ٢٠١٦). أشار جاد الرب (٢٠٠٨، ٩) إلي أن جودة الحياة الوظيفية هي "مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر علي الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة والعاملين فيها والمتعاملين معها". كما أوضح البليبيسي (٢٠١٢، ٧) أن جودة الحياة الوظيفية هي "السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، والذي يعكس بدوره علي أداء المؤسسة والأفراد إيجابياً، وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبي وتشبع رغبات عاملها، مما يضمن إستمرارية نجاح المنظمة، وقدرتها علي مواجهة مختلف الأزمات". وعرفها ماضي (٢٠١٤، ٦٣) بأنها "مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر علي حياة العمل للأفراد، وبيئتهم الإجتماعية والثقافية والصحية، والذي يعكس إيجابياً علي مستوي الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة"، وبناءً علي ذلك يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية علي أنها "كافة الجهود التي تبذلها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها وأهداف العاملين فيها، ومن خلال السياسات والعمليات والأساليب الإدارية والإستراتيجيات وسياسات التحفيز والمناخ التنظيمي ... الخ".

٢.١.٢.٢. أهمية جودة الحياة الوظيفية

يرجع إهتمام المؤسسات بتطبيق جودة الحياة الوظيفية إلي عدد كبير من الأسباب مثل إنخفاض الإنتاجية (الزيادي، ٢٠١٥)، وإنخفاض مستوي جودة الخدمات المقدمة، وزيادة حدة المنافسة في سوق العمل، وزيادة معدل دوران العاملين، ونقص دافعية الأفراد للعمل، وضعف العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة بين العاملين بعضهم البعض وبينهم وبين الإدارة، وتغير إحتياجات وطموحات العاملين، بجانب عدم التجديد في تصميم الوظائف، وإنخفاض الروح المعنوية للعاملين (المغربي، ٢٠٠٤). ويحقق نجاح تطبيق جودة الحياة الوظيفية عدد كبير من المزايا لأية مؤسسة، حيث تساهم في تحفيز العاملين، وتحسين الإنتاجية، والتوازن والإنسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين (جاد الرب، ٢٠٠٨)، وزيادة المرونة، وجذب العاملين المتميزين (نصار، ٢٠١٣)، وزيادة الرضا الوظيفي (Swamy et al., 2015; Tongo, 2015)، وإستدامة الميزة التنافسية (حسيب وعبد الفتاح، ٢٠١١)، وتوفير المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (نصار، ٢٠١٣)، وسلامة وإستدامة المؤسسة في سوق العمل (Sushil, 2013)، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، والإلتزام التنظيمي (Srivastava and Kanpur, 2014). كما أنها تساعد في تحسين كفاءة أداء العاملين (الشنطي، ٢٠١٦؛ Afşar, 2014)، وإعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر متعة، وتشجيع عمليات خلق وإنتاج وتبادل المعرفة (خضر والباشقالي، ٢٠١٥)، بجانب زيادة مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات، ووضع هيكل أجور ومكافآت عادل (Swamy et al., 2015).

وقد أشار الربابعة وأبو قاعود (٢٠١٢) إلى أن جودة الحياة الوظيفية تساهم في توفير ظروف عمل إيجابية، وزيادة الفاعلية التنظيمية، وزيادة دافعية وإنتماء العاملين، وتحقيق أرباح عالية. فيما أكد سليمان (٢٠١٦) على أنها تساعد في رفع الروح المعنوية، ونجاح عمليات إدارة التغيير، والحد من الغياب والتأخير عن العمل، وإنخفاض معدل دوران العاملين، وإستغلال كافة طاقات وقدرات العاملين، علاوة على ذلك أضاف ماضي (٢٠١٤) والدحود (٢٠١٥) أن جودة الحياة الوظيفية تؤدي إلى تقليل الصراعات بين العاملين والإدارة، وبناء علاقات إنسانية قوية بين العاملين والإدارة، والعدالة التنظيمية، والتكامل بين أهداف الشركة وأهداف العاملين، وتشجيع الإبداع والابتكار، والإستثمار البشري.

٣.١.٢. أبعاد جودة الحياة الوظيفية

تعددت أبعاد جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات، نظراً لاتساع النطاق الذي تشمله جودة الحياة الوظيفية، بجانب تعدد العناصر التي تتركز عليها داخل المؤسسات، ويوضح جدول (١) بعض الدراسات التي تناولت الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات.

جدول (١) أبعاد جودة الحياة الوظيفية

اسم الباحث	الأبعاد
Ivanhvcic, 1998	الأمان الوظيفي، والأجور الجيدة، والمشاركة في إتخاذ القرارات، وتخويل الصلاحيات، والتدريب علي تطوير المهارات.
Casio, 2001	ضمان الوظيفة، وتصميم مكان العمل، والاتصالات الفعالة، وإدارة الصراع، وتنمية المسار الوظيفي، ومشاركة العاملين، والمكافآت العادلة، والبيئة الآمنة، والرعاية الصحية، والإعتراز بالعمل في المنظمة.
المغربي، ٢٠٠٤	ظروف بيئة العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات.
عباس والزاملي، ٢٠٠٩	الرضا عن العمل، والإلتزام التنظيمي، والضمان الوظيفي، والإستقلالية، والمشاركة في إتخاذ القرارات، والقدرة علي الأداء.
العنزي وصالح، ٢٠٠٩	كفاية الراتب وعدالته، وصحية ظروف العمل، والتكامل الإجتماعي، والموازنة بين العمل والحياة، وفرص النمو الوظيفي، وفرص إستغلال الإمكانيات وتطويرها، والتمسك بمبادئ العمل التنظيمي.
خضر والباشقالي، ٢٠١٥	الأجور والمكافآت، وظروف العمل المعنوية، والإستقلالية، وفرق العمل، والمشاركة في إتخاذ القرارات، وخصائص الوظيفة، والتدريب، والتحسين المستمر.
نصار، ٢٠١٣	ظروف العمل المادية وغير المادية، تحقيق الذات، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، والتعاون بين الإدارة والنقابات العمالية، والتقليل من الضغوط المهنية.
البليبيسي، ٢٠١٢	ظروف العمل المادية، وبيئة عمل صحية آمنة، عوامل وظيفية، عوامل مالية، ومشاركة العاملين في الإدارة، ورفاهية العاملين، وإجراءات التعامل مع التظلمات، والتوازن بين الحياة والعمل.
سليمان، ٢٠١٦	ظروف العمل المعنوية، وصفات الوظيفة، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل، والتمكين والإستقلالية في العمل، والإشراف والعلاقة بالرؤساء.
الدحود، ٢٠١٥	العلاقات الإنسانية، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والشعور بالرضا، والبيئة المادية والصحية.
الربابعة وأبو قاعود، ٢٠١٢	المشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وخصائص ظروف العمل، وتشكيل فرق العمل.

المصدر: البليبيسي، ٢٠١٢؛ نصار، ٢٠١٣؛ الدحود، ٢٠١٥؛ خضر والباشقالي، ٢٠١٥؛ سليمان، ٢٠١٦؛ Heiskanen and Jokinen, 2014.

٢.٢.٢. الإستغراق الوظيفي

١.٢.٢. مفهوم الإستغراق الوظيفي

أشار الزبيدي (٢٠١٧) إلى الحداثة النسبية لمفهوم الإستغراق الوظيفي، حيث ظهر هذا المفهوم في مجال إدارة الموارد البشرية منذ عقدين، ثم إزداد تناوله في مختلف الدراسات الأكاديمية فيما بعد. وقد أشار Bakker (٢٠١١) إلى عدم وجود تعريف موحد أو مقياس متفق عليه للإستغراق الوظيفي. وقد ذكر العبد اللطيف والقرني (٢٠١٨) أن الإستغراق الوظيفي هو مدي توافق الفرد مع وظيفته، وقيامه بأداء المهام المكلف بها علي أكمل وجه، حيث يدرك أن أدائه لمهامه بكفاءة يحقق له ذاته، ويزيد من درجة إلتزامه تجاه عمله، ويساهم في تحقيق أهداف الشركة بكفاءة.

ويشير البطاينة (٢٠١٧) إلي أن الإستغراق الوظيفي هو درجة فهم وإستيعاب الفرد لمهام وظيفته، وإرتباطه بوظيفته ضمن فرق عمل متكامل داخل المنظمة. وأضاف النجار وآخرون (٢٠١٧) أن الإستغراق الوظيفي يمكن تعريفه علي أنه شعور الفرد بالتركيز العالي في العمل، والإندماج في وظيفته بشكل يجعل الوقت يمر سريعاً، بجانب صعوبة فصل النفس عن العمل. وبناءً علي ذلك؛ يمكن تعريف الإستغراق الوظيفي علي أنه الإرتباط والإندماج النفسي والذهني والوجداني للفرد مع وظيفته بشكل يجعله أكثر إستمعاً أثناء أدائه مهامها.

٢.٢.٢. خصائص ومحددات الإستغراق الوظيفي

هناك مجموعة من الخصائص التي تميز الإستغراق الوظيفي كأحد المفاهيم الحديثة نسبياً، ومن بين تلك الخصائص ما ذكره الشربيني (٢٠١٥) فيما يلي:

- الخصائص الشخصية كالقيم والدوافع والإتجاهات والسلوكيات.
 - الخصائص الوظيفي كالتنوع في المهام، والإستقلالية في العمل، والتحفيز، والمشاركة، والتغذية العكسية.
 - الخصائص الإجتماعية كالتواصل الإيجابي مع الزملاء، والإدارة بالمشاركة، والنجاح الجماعي.
- كما أن هناك عدد من المحددات التي تتوقف عليها درجة استغراق العاملين في وظائفهم مثل وجود دوافع قوية لدي العاملين داخل الشركة، وسعيهم المستمر لتحقيق الأهداف بكفاءة، وإرتباطهم وولائهم للشركة، بجانب شعورهم بالفخر لوجودهم بالشركة، وحرصهم علي المشاركة الفعالة في العمل، والتفكير المستمر في كيفية تحسين أداء الشركة، والكفاءة والفاعلية في أداء مهامهم (النادي، ٢٠١٦).

٣.٢.٢. أهمية الإستغراق الوظيفي

يعد الإستغراق الوظيفي أحد سمات الحياة التنظيمية، وعاملاً من العوامل التي تساهم في تحقيق الفاعلية التنظيمية، وتعزيز الإتجاهات الإيجابية لدي العاملين (القرني، ٢٠١٧؛ عبد العظيم وآخرون، ٢٠١٧). وقد أكد Kompasso and Sridevi (٢٠١٠) والزبيدي (٢٠١٧) علي أن الإستغراق الوظيفي يعد من العوامل المؤثرة في نجاح الشركات، وتطوير أدائها، وتحقيق ميزة تنافسية في بيئة العمل. ويرجع ذلك إلي أن الإستغراق الوظيفي يساهم في تعزيز الإلتزام التنظيمي، وتعزيز الفاعلية التنظيمية، والذي ينعكس بدوره علي تحسين الأداء بشكل واضح.

كما أضاف محمود (٢٠١٣) والقرني (٢٠١٧) أن الإستغراق الوظيفي يحسن نوعية حياة العاملين، ويعزز من إرتباطهم وإستقرارهم الوظيفي. وكذلك يساهم في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، ويخفض من معدل دوران العاملين (Raymond and Mjoli, 2013). ويساهم الإستغراق الوظيفي أيضاً في زيادة الرضا الوظيفي لدي العاملين، وتعزيز الإتجاهات الإيجابية لديهم، وتقليل معدلات الغياب والتأخير عن العمل (الشنطي، ٢٠١٥). وتوصلت دراسة Høigaard et al. (٢٠١٢) إلي أن الإستغراق الوظيفي يرتبط إيجابياً بالرضا الوظيفي، وعكسياً بالإحترق الوظيفي، ونية ترك العمل. وكذلك توصلت دراسة Paoline and Lambert (٢٠١١) إلي وجود علاقة عكسية بين الإستغراق الوظيفي وضغوط العمل. علاوة علي ذلك؛ أبرزت دراسة Rich et al. (٢٠١٠) ونجم (٢٠١١) أن الإستغراق الوظيفي يساعد في تعزيز أداء العاملين داخل الشركات.

وهناك العديد من الدراسات السابقة التي أشارت إلي بعض العوامل المؤثرة علي تعزيز الإستغراق الوظيفي لدي العاملين. ومن بين هذه الدراسات دراسة نصار (٢٠١٣) التي توصلت إلي وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وتعزيز الإستغراق الوظيفي لدي العاملين. كما توصلت دراسة الحسني (٢٠١٣) إلي تأثير رأس المال النفسي علي الإستغراق الوظيفي لدي العاملين.

كما أبرزت نتائج دراسة عبد العليم (٢٠١٢) أن العدالة التنظيمية تساهم في تعزيز الإستغراق الوظيفي لدي العاملين. بالإضافة إلي ذلك؛ أظهرت دراسة Biswas (٢٠١٢) أن المناخ النفسي الإيجابي يساعد في توفير بيئة عمل مشجعة للعاملين، مما يعزز من مستوى الإستغراق الوظيفي لديهم. وكذلك أبرزت دراسة المغربي (٢٠٠٤) التأثير الإيجابي لأبعاد جودة حياة العمل علي مستوى الإستغراق الوظيفي لدي العاملين. في حين توصلت دراسة Carmeli and Schaubroeck (٢٠٠٧) إلي أن تشجيع القائد للسلوك الإبداعي يعزز درجة الإستغراق الوظيفي لدي العاملين.

٣.٢. أداء العاملين

١.٣.٢. مفهوم أداء العاملين

أشار رشيد وحمدنا الله (٢٠١٨) إلي عدم وجود تعريف موحد متفق عليه للأداء، نظراً لاستخدامه علي نطاق واسع في مختلف المجالات. وقد عرفت عايض والشمسي (٢٠١٣) والجناعي وصالح (٢٠١٨) الأداء علي أنه المحصلة النهائية للسلوك التنظيمي المرتبط باستغلال موارد الشركة أفضل إستغلال، وذلك في ضوء مهام وأنشطة يقوم بها العاملين لتحقيق أهداف الشركة بكفاءة. بينما ذكر البدري وعاشور (٢٠١٨) الأداء علي أنه الجهد المنظم والمخطط والمستمر الذي يبذله العاملون لصالح الشركة.

وقد عرف السلنتي وآخرون (٢٠١٨) الأداء علي أنه كافة الجهود التي يقوم بها الفرد لأداء مهام وظيفته المكلف بها، وتحقيق أهدافها في ضوء قواعد العمل التنظيمية التي تتضمن الإنضباط في العمل، والعمل بكفاءة، والعلاقات القائمة بين الإدارة والعاملين، والولاء التنظيمي، وخدمة العملاء. ويرى طويل (٢٠١٨) أن الأداء هو المؤشر الذي يبرز درجة قيام الموظف بواجباته ومهامه وفقاً للمعايير التي تحددها الشركة.

وبناءً علي ذلك؛ يمكن تعريف الأداء علي أنه الجهد البدني والذهني الذي يقوم به الفرد داخل الشركة لأداء كل ما يكلف به من واجبات ومهام، وذلك لتحقيق أهداف الشركة وأهدافه الشخصية.

٢.٣.٢. أبعاد وعناصر الأداء

هناك عدد من الأبعاد التي يمكن من خلالها الحكم علي فعالية أداء العاملين وتقييمه. وقد ذكر Khatibi *et al.* (٢٠١٢) ورشيد وحمدنا الله (٢٠١٨) أن هناك أربع أبعاد فرعية يمكن من خلالها تقييم أداء العاملين بدقة، وهم: المعرفة بمتطلبات الوظيفة، والمثابرة والثوق، وكمية العمل المنجز، وجودة العمل. بينما أشار الزغبى (٢٠٠٨) والسلنتي وآخرون (٢٠١٨) إلي أن أبعاد الأداء هم الإنضباط، وإنجاز المهام، وعلاقة الموظف مع الرؤساء، والتعامل مع الزملاء، والولاء الوظيفي، وخدمة الجمهور. علاوة علي ذلك؛ أوضح الجناعي وصالح (٢٠١٨) أن هناك عدد من الأبعاد والمؤشرات التي يمكن من خلالها قياس الأداء وفقاً لعدد من الدراسات السابقة.

جدول رقم (٢) أبعاد الأداء وفقاً لبعض الدراسات السابقة

الأبعاد	الدراسة
مهام الوظيفة، جودة الأداء، سرعة الإنجاز، التعاون مع الزملاء	عايض والشمسي، ٢٠١٣
أداء المهمة، الأداء السياقي، ويشمل المواطنة الشخصية والمواطنة التنظيمية والتفاني في العمل.	مرسي، ٢٠١٣
أداء المهمة، الأداء السياقي.	الشنطي، ٢٠١٤
الرضا الوظيفي، غياب الموظفين، الجودة، الوقت، الإبداع.	الساعاتي والخفاجي، ٢٠١٤
أداء المهم، الأداء السياقي، سلوكيات المواطنة التنظيمية، سلوك العمل المنحرف، الأداء المعاكس	الدليمي والرضا، ٢٠١٦
حجم الأداء، جودة الأداء، سرعة الإنجاز، تكلفة الإنجاز	عايض والمطاع، ٢٠١٧
الكفاءة، الفاعلية والجودة، الوقت، رضا المستفيدين	أبو غنيم وفرح، ٢٠١٧

المصدر: الجناعي وصالح، ٢٠١٨.

٣.٣.٢. العوامل المؤثرة علي الأداء

هناك ثلاث عوامل رئيسية تؤثر علي أداء العاملين داخل أي شركة، وهم (ناصر، ٢٠١٠):

- أ- العاملين وما يملكونه من مهارات وخبرات ومعارف وإتجاهات وقيم وسلوكيات.
- ب- الوظيفة وما تتضمنه من واجبات ومهام ومتطلبات وتحديات.
- ج- بيئة العمل وما تشمله من مناخ تنظيمي ورقابة ومتابعة وموارد متاحة وسياسات إدارية وهيكل تنظيمي وأسلوب القيادة.

كما أن دراسة Bal and Jansen (٢٠١٦) أشارت إلي أن مرونة مكان العمل تؤثر علي الأداء التنظيمي. وكذلك تؤثر مرونة ساعات العمل بإيجابية علي الأداء الوظيفي وفقاً لدراسة Kattenbach et al. (٢٠١٠).

وقد أشار طويل (٢٠١٨) إلي بعض المداخل التي يمكن من خلالها تحسين الأداء، مثل تطوير أداء العاملين من خلال التمكين، وتطبيق القيادة التشاركية، حتي يشعر العاملون بقيمتهم وأهميتهم داخل الشركة، بجانب تحسين وتطوير الوظائف داخل الشركة من خلال العدالة في توزيع الأعباء، ومراعاة تخصص كل موظف، ووضع أهداف واقعية لكل وظيفة تتناسب مع إمكانيات الشركة ومع إمكانيات الفرد. بالإضافة إلي تحسين بيئة العمل من خلال توفير مناخ تنظيمي جيد ومحفز علي الإبداع والابتكار، وكذلك تحسين ظروف العمل المادية مثل الإضاءة والتهوية ... الخ.

٤.٣.٢. أهمية أداء العاملين

يعبر مستوي الأداء عن مدى نجاح أي شركة في بيئة العمل أو فشلها. كما أن مستوي أداء العاملين يساعد في تقييم وضع الشركة في بيئة العمل مقارنة بمنافسيها، بجانب التعرف علي فرص نمو والتطور في الوقت الحالي وفي المستقبل، ومدى كفاءة الخطط والإستراتيجيات والأهداف المطلوبة. كما يساهم مستوي أداء العاملين في الحكم علي كفاءة القائمين علي تنفيذ أهداف الشركة، ومستوي الإنتاجية، ومدى الفاعلية التنظيمية (درويش، ٢٠١٨). علاوة علي ذلك؛ يساهم تقييم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف في أداء العاملين، وقياس المهارات والمعارف والخبرات الظاهرة والضمنية لدي العاملين (رشيد وحمدنا الله، ٢٠١٨).

٤.٢. الفاعلية التنظيمية

١.٤.٢ مفهوم الفاعلية التنظيمية

أشار الهاشمي والعضايلة (٢٠١٧) إلي أن الفاعلية التنظيمية ترتبط بمدى قدرة الشركة علي تحقيق أهدافها، والقدرة علي البقاء والنمو والإستمرار في بيئة العمل في ضوء إمكانياتها المتاحة. بينما يري الخوالدة والشورة (٢٠١٨) أن الفاعلية التنظيمية تعد هدفاً ووسيلة، فهي هدفاً تسعى جميع الشركات للوصول إليه كونها ضرورة حتمية لضمان بقاء وإستمرار الشركة في بيئة العمل. كما تعد وسيلة لأنها أحد العوامل الأساسية التي تساعد أي شركة في الوصول إلي أهدافها. وقد ذكر الخوالدة والشورة (٢٠١٨) عدداً من مفاهيم الفاعلية التنظيمية وفقاً لآراء مجموعة من الباحثين، والتي يمكن توضيحها في جدول رقم (٣).

جدول رقم (٣) مفاهيم الفاعلية التنظيمية

المفهوم	الباحث
الدرجة التي تحقق بها المنظمة أهدافها من خلال حسن استغلال مواردها المتاحة بكفاءة عالية	اللوزي، ٢٠١٠، ٣١٣
قدرة المنظمة علي تحقيق أهدافها المتمثلة في الاستمرار والنمو والبقاء، وتحقيق الميزة التنافسية في بيئتها المحيطة	القربوتي، ٢٠١٣، ١١٣
قدرة المنظمة علي استخدام مواردها المحدودة لتحقيق أهدافها وإرضاء جميع الأطراف ذات العلاقة	Quratal, 2012, 2
قدرة المنظمة علي الإنتاج بشكل أكبر وبجودة أعلى، وقدرتها علي التكيف بفاعلية مع المشكلات البيئية المحيطة	Dogerliogln and Basol, 2014, 3

المصدر: الخوالدة والشورة، ٢٠١٨.

وبناءً على ذلك؛ تشير الفاعلية التنظيمية إلى الدرجة التي تحقق بها المنظمة أهدافها، وتضمن النمو والاستمرار في بيئة العمل، وتقدم خدمات تلاقي رضا العملاء، وتحقق ميزة تنافسية من خلال الاستغلال الأمثل لكافة الموارد والإمكانيات المتاحة لديها.

٢.٤.٢. أبعاد ومؤشرات قياس الفاعلية التنظيمية

ذكر كل من Daft et al. (٢٠١٠) والعوادة (٢٠١٧) أن هناك ثلاث مؤشرات رئيسية للحكم على مدي الفاعلية التنظيمية، وهم:

- أ- مؤشرات الهدف: يمكن من خلال مؤشرات الهدف قياس درجة الفاعلية التنظيمية من حيث جودة المنتج، والحصة السوقية، والربحية، والنمو، والتطور، والمسئولية الإجتماعية.
 - ب- المؤشرات على أساس الموارد: ويقصد بها مدي قدرة الشركة على الحصول على الموارد ذات القيمة من بيئة العمل الخارجية، وكفاءة إستخدام موارد الشركة الملموسة وغير الملموسة، وموقع الشركة مقارنة بالمنافسين، وقدرة الشركة على مواكبة التغيرات في بيئة العمل.
 - ج- مؤشرات العمليات الداخلية: وتشمل الثقافة التنظيمية السائدة، والمناخ التنظيمي، وكفاءة العمليات، وفاعلية الإتصالات، ورأس المال البشري، والرضا الوظيفي.
- بينما أشار أبو حسين (٢٠١٧) إلى أن أبعاد الفاعلية التنظيمية هي تحقيق الأهداف، والتكيف مع المتغيرات، والتكامل. ويرى الضلاعين والحازمي (٢٠١٧) أن أبعاد الفاعلية التنظيمية هم تحقيق الأهداف، والتطوير الذاتي للمنظمة، ورضا المشارك، وتوظيف الموارد.
- وأضاف الخشاب (٢٠١٨) أن من بين مؤشرات الفاعلية التنظيمية الإنتاجية، والكفاءة، ودوران العاملين، والمرونة والتكيف، ودرجة الصراع والتماسك بين العاملين، وتحقيق الأهداف بشكل جماعي، والإستعداد والجاهزية، والتركيز على التدريب والتطوير، والتركيز على الإنجاز.

٣.٤.٢. أهمية الفاعلية التنظيمية

تعد الفاعلية التنظيمية أحد المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على مستوي الأداء داخل الشركات (ابو حسين، ٢٠١٧). وتمثل الفاعلية التنظيمية أهمية كبيرة لجميع الشركات، حيث تساهم في زيادة القدرة على تطبيق الإستراتيجيات وتحقيق الأهداف عن طريق كفاءة إستخدام الموارد المتاحة، وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية داخل الشركة، ودعم بقائها وإستمرارها في بيئة العمل، بجانب تحسين سمعتها، وزيادة القدرة على إستغلال الفرص المتاحة في بيئة العمل، ومواجهة كافة التحديات بكفاءة. بالإضافة إلى إتخاذ الإجراءات التصحيحية لعلاج نقاط الضعف، وتعزيز نقاط القوة بما يضمن للشركة تحقيق ميزة تنافسية (الحوالدة والشورة، ٢٠١٨). وقد أشارت دراسة الهاشمي والعضايلة (٢٠١٧) إلى التأثير الإيجابي لجودة الحياة الوظيفية على تعزيز الفاعلية التنظيمية.

٣. الدراسة الميدانية

١.٣ منهجية الدراسة

تشمل مصادر جمع البيانات، مجتمع الدراسة وحجم العينة، نموذج الدراسة ومتغيراتها، وأداة الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

٢.٣. مصادر جمع البيانات

تنقسم هذه المصادر إلى نوعين هما:

- أ- المصادر الثانوية: يتم الحصول فيه على البيانات من خلال الإستعانة بالمراجع العربية والأجنبية، والرسائل العلمية (ماجستير- دكتوراه)، الأبحاث العلمية، ومواقع الإنترنت المرتبطة بموضوع الدراسة
- ب- المصادر الأولية: يتم الحصول على البيانات من خلال إستمارة إستقصاء موجهة لمديري شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة الكبرى، وكذلك مديري الأقسام لتقييم جودة الحياة الوظيفية داخل هذه الشركات، ومستوي الإستغراق الوظيفي للعاملين، ومستوي أداء العاملين، ومستوي الفاعلية التنظيمية.

٣.٣. أداة الدراسة

إنقسمت إستمارة الإستقصاء إلي خمس محاور يوضحها جدول (٤) وهي علي النحو التالي:

جدول رقم (٤) أداة الدراسة

المحور	البيانات	عدد العبارات	الدراسات التي تم الاعتماد عليها في إعداد عبارات المقياس
المحور الأول "البيانات العامة والوظيفية"	النوع، والسن، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة، والراتب		
المحور الثاني "جودة الحياة الوظيفية"	ينقسم إلي خمس أبعاد	٣٤	نصار، ٢٠١٣
	البعد الأول "ظروف العمل المادية وغير المادية"	٨	
	البعد الثاني "تحقيق الذات"	٦	
	البعد الثالث "علاقات العمل"	٧	
	البعد الرابع "التوازن بين الحياة والعمل"	٦	
	البعد الخامس "التقليل من ضغوط العمل"	٧	
المحور الثالث "الإستغراق الوظيفي"		١٠	المغربي، ٢٠١٤
المحور الرابع "أداء العاملين"		٦	قريشي وبديسي، ٢٠١٦
المحور الخامس "الفاعلية التنظيمية"		١٦	الهاشمي والعضايلة، ٢٠١٧

وقد تم قياس مدي الثبات والاعتمادية لأداة الدراسة من خلال إستخدام برنامج IRTPRO V.4.1، وقد بلغ معامل الثبات لجميع المتغيرات ٩٤%، وهي نسبة أكبر من النسبة المقبولة والتي يبلغ مقدارها ٦٠%، وتعتبر هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الاعتمادية والثقة بمتغيرات الدراسة، وتدعم هذه النتائج الثقة في متغيرات الدراسة، وتؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل التالية.

٤.٣. مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة الكبرى. وتقدم هذه الشركات العديد من الخدمات السياحية المتميزة والمتنوعة ما بين سياحة داخلية وسياحة خارجية، وسياحة دينية، وحجز تذاكر الطيران، وحجز وسائل النقل البري والنهري والفنادق، بجانب النقل السياحي. ووفقاً لـ Tourism in Figure (٢٠١٦)؛ يوجد بمصر ١٢٤٠ شركات سياحة فئة "أ".

ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، وإنتشار شركات السياحة فئة "أ" في عدد كبير بين المحافظات المصرية، بجانب بُعد المسافة بين هذه المحافظات، فقد تم إختيار عينة عشوائية من العاملين في هذه الشركات في القاهرة الكبرى. وقد تم توزيع الاستمارة بشكل يدوي وإلكتروني لضمان تجميع أكبر عدد من الإستمارات. ويوضح جدول رقم (٥) بيان بعدد إستمارات الإستقصاء.

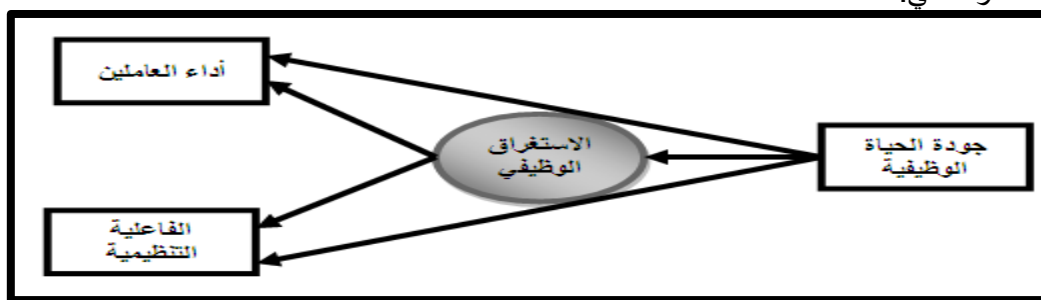
جدول (٥) بيان بعدد إستمارات الإستقصاء

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستردة	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	%
٥٠٠	٤٧١	٤٥٢	٩٠,٤

٥.٣. نموذج الدراسة المقترح

تهدف الدراسة إلي التعرف علي أثر جودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة "أ" في وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. وبعد مراجعة العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة البليبيسي (٢٠١٢)؛ ماضي (٢٠١٤)؛ سليمان (٢٠١٦)؛ قريشي وبديسي (٢٠١٦)؛ محمد ورفاعي (٢٠١٦)؛ الهاشمي والعضايلة (٢٠١٧)؛ Nasir et al. (٢٠١١)؛ Bhatia et al. (٢٠١٢)؛ Salem and Jarad (٢٠١٥)؛ Hermawati and Mas

(٢٠١٧)؛ Tripathy (٢٠١٧)، وإعتماداً علي الهدف الرئيسي للدراسة، تم تصميم نموذج الدراسة علي النحو التالي:



شكل رقم (١) نموذج الدراسة المقترح

٦.٣. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
يوضح جدول رقم (٦) الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل إستمارات الإستقصاء، والغرض من إستخدامها، والبرنامج المستخدم في التحليل.

جدول رقم (٦) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

البرنامج المستخدم	الغرض من استخدامه	الأسلوب الإحصائي
IRTPRO V.4.1	إختبار الثبات والإعتمادية لمقاييس الدراسة	معامل الثبات والإعتمادية
SAS 9.1	لتحديد اتجاهات أفراد العينة تجاه عبارات استمارة الإستقصاء	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
Amos 21	لتحديد علاقة وأثر المتغير المستقل علي المتغيرات التابعة مع وجود متغير مستقل	أسلوب تحليل المسار
Amos V.21	لتحديد إذا ما كان للمتغير الوسيط دور في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	طريقة BOOTSTRAP

٧.٣. نتائج التحليل

التحليل الوصفي للبيانات العامة والوظيفية

جدول رقم (٧) البيانات العامة والوظيفية لعينة الدراسة

المتغير	التكرار	%	المتغير	التكرار	%
النوع					
ذكر	٣٩٦	٨٧,٦	أقل من ٣ سنوات	١	٠,٢
أنثي	٥٦	١٢,٤	٣-٧ سنوات	٨٤	١٨,٦
السن					
٢٥ سنة فأقل	١	٠,٢	١٢-٨ سنة	٧٨	١٧,٣
٢٦-٣٥ سنة	٨٤	١٨,٦	١٣-١٧ سنة	١٥٥	٣٤,٣
٣٦-٤٥ سنة	١٦٩	٣٧,٤	أكبر من ١٧ سنة	١٣٤	٢٩,٦
الوظيفة					
٤٥-٤٦ سنة	١١٧	٢٥,٩	مدير عام الشركة	١١١	٢٤,٦
أكبر من ٥٥ سنة	٨١	١٧,٩	مدير قسم السياحة	٧٣	١٦,٢
الراتب					
أقل من ٢٠٠٠ جنيه	٧	١,٥	مدير الطيران	٩١	٢٠,١
٢٠٠٠-٤٠٠٠ جنيه	١٤١	٣١,٢	مدير النقل السياحي	٢٩	٦,٤
٤٠٠٠-٧٠٠٠ جنيه	١٨٣	٤٠,٥	مدير السياحة الدينية	٩٦	٢١,٢
٧٠٠٠-١٠٠٠٠ جنيه	٧٠	١٥,٥	مدير التسويق	٣٠	٦,٦
أكبر من ١٠٠٠٠ جنيه	٥١	١١,٣	مدير الموارد البشرية	٢٢	٤,٩

يوضح جدول رقم (٧) البيانات العامة والوظيفية لأفراد العينة. وقد بلغ عدد الذكور من أفراد العينة ٣٩٦ فرد بنسبة ٨٧,٦%، فيما بلغ عدد الإناث ٥٦ بنسبة ١٢,٤%. أما بالنسبة للفئة العمرية لأفراد العينة؛ فهناك ١٦٩ فرد تتراوح أعمارهم ما بين ٤٥-٣٦ سنة بنسبة ٣٧,٤%، ثم بلغ عدد من تتراوح أعمارهم ما بين ٥٥-٤٦ سنة ١١٧ فرد بنسبة ٢٥,٩%، يليهم من تتراوح أعمارهم ما بين

٢٦-٣٥ سنة، حيث بلغ عددهم ٨٤ بنسبة ١٨,٦%، ثم بلغ عدد من تزيد أعمارهم عن ٥٥ سنة ٨١ فرد بنسبة ١٧,٩%.

وأخيراً هناك فرد واحد أقل من ٢٥ سنة بنسبة ٠,٢%، فيما يتعلق بالوظيفة؛ هناك ١١١ فرد يعملون كمدير عام للشركة بنسبة ٢٤,٦%، وهناك ٩٦ فرد يعملون مديراً لقسم السياحة الدينية (الحج والعمرة) بنسبة ٢١,٢%، يليهم ٩١ فرداً يعملون مديراً لقسم الطيران بنسبة ٢٠,١%، وهناك ٧٣ فرد يعملون مديراً لقسم السياحة بنسبة ١٦,٢%، يليهم ٣٠ فرداً يعملون مديراً لقسم التسويق بنسبة ٦,٦%، ثم هناك ٢٩ فرداً يعملون مديراً لقسم النقل السياحي بنسبة ٦,٤%، وأخيراً هناك ٢٢ فرداً يعملون مديراً لقسم الموارد البشرية (شئون العاملين) بنسبة ٤,٩%. فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة؛ فقد بلغ عدد من تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١٣-١٧ سنة ١٥٥ فرد بنسبة ٣٤,٣%، وبلغ عدد من تزيد سنوات خبرتهم عن ١٧ سنة ١٣٤ فرد بنسبة ٢٩,٦%، وبلغ عدد من تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ٧-٣ سنوات ٨٤ فرد بنسبة ١٨,٦%، ثم بلغ عدد من تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ٨-١٢ سنة ٧٨ فرد بنسبة ١٧,٣%، وأخيراً هناك فرد واحد بنسبة ٠,٢% تقل خبرته عن ٣ سنوات. فيما يتعلق بالراتب الذي يحصل عليه أفراد العينة؛ فهناك ١٨٣ فرد بنسبة ٤٠,٥% تتراوح رواتبهم ما بين ٥٠٠٠-٧٠٠٠ جنيه شهرياً، وهناك ١٤١ فرد بنسبة ٣١,٢% تتراوح رواتبهم ما بين ٢٠٠٠-٤٠٠٠ جنيه شهرياً، وهناك ٧٠ فرد بنسبة ١٥,٥% تتراوح رواتبهم ما بين ٨٠٠٠-١٠٠٠٠ جنيه شهرياً، وهناك ٥١ فرد بنسبة ١١,٣% تزيد رواتبهم عن ١٠٠٠٠ جنيه شهرياً، وأخيراً هناك ٧ أفراد بنسبة ١,٥% تقل رواتبهم عن ٢٠٠٠ جنيه شهرياً.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

جدول رقم (٨) التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

العبارات	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري
أولاً: ظروف العمل المادية وغير المادية	٤,٤٢	٠,٦٧
ثانياً: تحقيق الذات	٤,٢٧	٠,٧١
ثالثاً: علاقات العمل	٤,٢١	١,١٥
رابعاً: التوازن بين الحياة والعمل	٣,٧١	٠,٨٢
خامساً: التقليل من ضغوط العمل	٤,٠٠	٠,٩٤
جودة الحياة الوظيفية	٤,١٢	٠,٧٠
الإستغراق الوظيفي	٤,٢٤	١,١٠
أداء العاملين	٤,٣٨	١,٠٤
الفاعلية التنظيمية	٤,٥٣	٠,٨٤

يوضح جدول رقم (٨) أن مستوى جودة الحياة الوظيفية في شركات السياحة المصرية فئة "أ" مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤,١٢، والإحراف المعياري ٠,٧٠. أما بالنسبة لمدي توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في شركات السياحة، فنجد أن جميع الأبعاد تتوافر في هذه الشركات، وبمستوى مرتفع، وجاء أولاً بُعد "ظروف العمل المادية وغير المادية" كأكثر الأبعاد توافراً، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤,٤٢، والإحراف المعياري ٠,٦٧، يليه بُعد "تحقيق الذات" بمتوسط حسابي ٤,٢٧، وإحراف معياري ٠,٧١، ثم بُعد "علاقات العمل" بمتوسط حسابي ٤,٢١، وإحراف معياري ١,١٥، ثم يأتي بعده بُعد "التقليل من ضغوط العمل" بمتوسط حسابي ٤,٠٠، وإحراف معياري ٠,٩٤، وأخيراً جاء بُعد "التوازن بين الحياة والعمل" بمتوسط حسابي ٣,٧١، وإحراف معياري ٠,٨٢. فيما يتعلق ببُعد "ظروف العمل المادية وغير المادية"؛ نجد أن شركات السياحة تتميز بتجهيزات مكتبية متميزة، وتساعد علي إنجاز العاملين لكافة المهام المطلوبة منهم، بجانب توفير هذه الشركات لكافة الوسائل التكنولوجية المطلوبة لأداء العمل، بالإضافة إلي أن بيئة العمل صحية وخالية من التلوث، والإضاءة جيدة، ودرجات الحرارة مناسبة، كما أن هذه الشركات لا تعاني من نقص الموارد المالية، بجانب تحقيقها للأمان والإستقرار الوظيفي للعاملين بها خاصة مع بدء عودة حركة السياحة الروسية إلي مصر مرة أخرى. بالإضافة إلي تحسن مرتبات العاملين بهذه الشركات خلال الفترة الماضية، حيث شهدت

رواتب العاملين في شركات السياحة تراجعاً ملحوظاً خاصة بعد سقوط الطائرة الروسية في سيناء في نوفمبر ٢٠١٥، والتي ترتب عليها تراجع حركة السياحة الوافدة إلى مصر بشكل كبير.

كما أن هناك سياسة واضحة للمكافآت والحوافز، وترتبط بشكل كبير بمدى إنجاز العاملين للمهام المكلفين بها. أما بالنسبة لـ"بعد تحقيق الذات"؛ نجد أن شركات السياحة تشجع بشكل كبير مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار، بجانب تشجيع العاملين على الإشتراك في وضع أهداف العمل وكيفية تحقيقها، وطرح الأفكار والمقترحات التي تساهم في تطوير العمل داخل الشركة، ومشاركتهم الفعالة في حل مشكلات العمل. بجانب أن هناك نظاماً للتريقات داخل هذه الشركات يتم وفق أسس واضحة وعادلة للجميع، كما يساهم العمل في إتاحة فرص التعلم واكتساب الخبرات. أما بالنسبة لـ"علاقات العمل"؛ نجد أن إدارات شركات السياحة تشجع العاملين على تطبيق الأساليب الحديثة في إنجاز أعمالهم، وكذلك تشجعهم على تنمية مهاراتهم الوظيفية والمهنية، ومنحهم صلاحيات وفقاً لقدراتهم وإمكانياتهم، بجانب الإحترام والثقة المتبادلة بين العاملين بعضهم البعض، وبين العاملين والإدارة. كما أن هذه الشركات تشجع العمل الجماعي، وتوفر الظروف المناسبة له، وتوضيح دور كل فرد داخل فريق العمل، وتقديم الدعم الكامل لهم عند حدوث أزمات، والإستفادة من مقترحاتهم وأفكارهم في تطوير الشركة. وبالنسبة لـ"التوازن بين الحياة والعمل"؛ نجد أن وقت العمل يتلاءم بشكل كبير مع متطلبات الوظائف، إلا أن العاملين يضطرون أحياناً للعمل بعد أوقات العمل الرسمية أو بالمنزل، كما أن هذه الشركات تضع سياسة جيدة للإجازات، وكذلك السماح للعاملين بالتفرغ أحياناً لإستكمال دراساتهم والحصول على مؤهلات تعليمية أعلى، بجانب أن الشركات تقدر بشكل جيد الظروف والمتطلبات العائلية للعاملين بها. وأخيراً فيما يتعلق بـ"التقليل من ضغوط العمل"؛ نجد أن هناك أنظمة وسياسات عمل واضحة للجميع داخل الشركة، كما أن هناك تحديد واضح لمسئوليات وواجبات كل فرد داخل الشركة، وملائمة كل وظيفة لمهارات وقدرات الفرد، بالإضافة إلى أن تقييم الأداء يتم وفقاً لأسس واضحة، بجانب إهتمام هذه الشركات بتظلمات وشكاوي العاملين، ووجود فترات راحة للعاملين أثناء العمل بشكل مناسب.

كما يوضح الجدول أن مستوي الإستغراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة فئة "أ" مرتفع بشكل ملحوظ، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤,٢٤، والانحراف المعياري ١,١٠. وتشير هذه النتيجة أيضاً إلى إرتفاع مستوي إندماج العاملين نفسياً في وظائفهم، حيث يفخرون بوظائفهم، ويرون أنها تحقق رغبتهم بشكل كبير، وإهتمامهم الكبير بإنجاز أعمالهم بأعلى كفاءة ودقة، بجانب سعيهم لتطوير أدائهم في وظائفهم، وتفكيرهم المستمر في كيفية الإرتقاء بوظائفهم، بالإضافة إلى رغبتهم في الإستمرار في وظائفهم والترقي فيها.

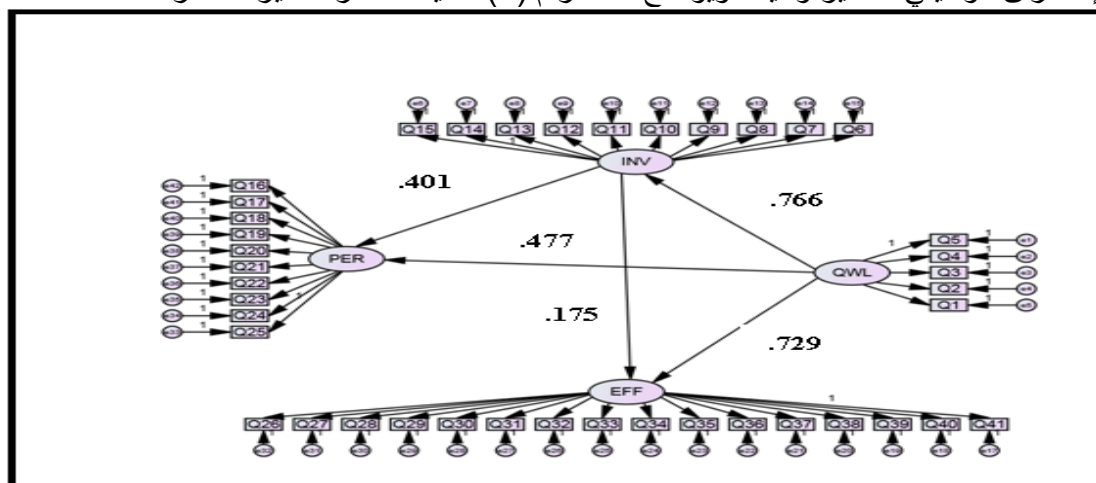
أما بالنسبة لمستوي أداء العاملين في شركات السياحة؛ فالجدول يوضح تميز هؤلاء العاملين بالأداء المرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤,٣٨، والانحراف المعياري ١,٠٤. فالعاملين في شركات السياحة يقومون بإنجاز ما يكلفون به بكفاءة عالية، وحرصهم الدائم على الإلتزام بمواعيد العمل، وإرتفاع روحهم المعنوية والذي ينعكس على أدائهم لوظائفهم بإتقان، بجانب ولائهم للعمل بالشركة، وإلتزامهم بشكل كبير بأنظمة وقوانين العمل داخل الشركة.

وفيما يتعلق بمستوي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة فئة "أ"؛ فنجد أن هذه الشركات تتمتع بمستوي عالي من الفاعلية التنظيمية، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤,٥٣، والانحراف المعياري ٠,٨٤. فهذه الشركات تسعى إلى التطوير التنظيمي بشكل مستمر من خلال وضع أهداف واضحة وقابلة للتحقيق، بجانب إشتراك العاملين في وضع هذه الأهداف والعمل على تحقيقها وفقاً لجدول زمني معين للجميع، كما تهتم هذه الشركات بتوفير كافة الموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. كما يتم تنسيق العمل بين جميع العاملين، وتوفر الشركة لهم مناخاً تنظيمياً مناسباً ومشجعاً على العمل. بجانب قدرة هذه الشركات على التأقلم والتكيف مع المتطلبات المتغيرة في بيئة العمل السياحي، ومواكبة المستجدات في بيئة العمل حتى تضمن البقاء والإستمرار والتميز.

٨.٣ مناقشة النتائج واختبار الفروض

لإختبار فروض الدراسة تم الإستعانة بتحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج Amos 21، وذلك للتحقق من التأثير المباشر وغير المباشر لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. وقد تم التحقق من مدى ملائمة تطابق النموذج مع البيانات من خلال عدد من المؤشرات، بجانب التحقق من نتائج تحليل المسار (معاملات المسار المعيارية والخطأ المعياري وقيمة "ت" ومستوي الدلالة)، وأخيراً التحقق من الأثر

المباشر وغير المباشر لجودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. ويوضح شكل رقم (٢) تحليل المسار لمتغيرات الدراسة.



QWL = جودة الحياة الوظيفية؛ INV = الإستغراق الوظيفي؛ PER = أداء العاملين؛ EFF = الفاعلية التنظيمية

شكل رقم (٢) تحليل المسار لمتغيرات الدراسة

كما يوضح جدول رقم (٩) أن قيمة معامل المسار المعياري لتأثير جودة الحياة الوظيفية علي الإستغراق الوظيفي كانت ٠,٧٦٦، وقيمة "ت" بلغت ٢٥,٢٧٦، وكان لجودة الحياة الوظيفية تأثير دال علي الإستغراق الوظيفي. كما أن قيمة معامل المسار المعياري لتأثير الإستغراق الوظيفي علي أداء العاملين كانت ٠,٤٠١، وقيمة "ت" بلغت ٩,٦٧٥، وكان للإستغراق الوظيفي تأثير دال علي أداء العاملين. وبلغت قيمة معامل المسار المعياري لتأثير الإستغراق الوظيفي علي الفاعلية التنظيمية ٠,١٧٥، وقيمة "ت" ٤,٨٦٦، وكان للإستغراق الوظيفي تأثير دال علي الفاعلية التنظيمية. وقد بلغت قيمة معامل المسار المعياري لجودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين ٠,٤٧٧، وقيمة "ت" ١١,٥١٠، وكان لجودة الحياة الوظيفية تأثير دال علي أداء العاملين. وأخيراً بلغت قيمة معامل المسار المعياري لجودة الحياة الوظيفية علي الفاعلية التنظيمية ٠,٧٢٩، وقيمة "ت" ٢٠,٢١٣، وكان لجودة الحياة الوظيفية تأثير دال علي الفاعلية التنظيمية.

جدول رقم (٩) نتائج تحليل المسار (معاملات المسار المعيارية والخطأ المعياري وقيمة "ت" ومستوي الدلالة)

المتغيرات	معاملات المسار غير المعيارية	معاملات المسار المعيارية	الخطأ المعياري S.E	قيمة ت C.R	مستوي الدلالة P Value
جودة الحياة الوظيفية --- الإستغراق الوظيفي	١,٢٠٦	٠,٧٦٦	٠,٠٤٨	١٥,٩٥٨	***
الإستغراق الوظيفي --- أداء العاملين	٠,٣٨٠	٠,٤٠١	٠,٠٣٩	١٠,٢٨٢	***
الإستغراق الوظيفي --- الفاعلية التنظيمية	٠,١٣٥	٠,١٧٥	٠,٠٢٨	٦,٢٥٠	***
جودة الحياة الوظيفية --- أداء العاملين	٠,٧١٢	٠,٤٧٧	٠,٠٦٢	٧,٦٩٤	***
جودة الحياة الوظيفية --- الفاعلية التنظيمية	٠,٨٨١	٠,٧٢٩	٠,٠٤٤	١٦,٥٦٨	***

يتضح من جدول رقم (٩) أن هناك علاقة وتأثير معنوي بين جميع متغيرات الدراسة، كما أن هناك تفاوت في درجة التأثير بين متغيرات الدراسة، فجودة الحياة الوظيفية تؤثر بدرجة كبيرة علي الإستغراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة، كما تؤثر بدرجة كبيرة أيضاً علي الفاعلية التنظيمية، وتؤثر جودة الحياة الوظيفية بدرجة كبيرة نسبياً علي أداء العاملين. كما يؤثر الإستغراق الوظيفي للعاملين علي أدائهم بدرجة كبيرة نسبياً، ويؤثر بدرجة أقل بكثير علي الفاعلية التنظيمية.

ويوضح الشكل أيضاً أن مستوى جودة الحياة الوظيفية في شركات السياحة المصرية فئة "أ" يؤثر إيجابياً ومعنوياً بنسبة ٧٧% علي إستغراق العاملين في وظائفهم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من المغربي (٢٠٠٤)؛ نصار (٢٠١٣)؛ Efraty and Sirgy (١٩٩٠)؛ Permarupan *et al.* (٢٠١٣)؛ Hermawati and Mas (٢٠١٧)؛ Jahedi and Reyshahri (٢٠١٥)؛ Salem and Jarad (٢٠١٥)؛ Victor (٢٠١٥)؛ Sellar and Andrew (٢٠١٧)، والتي توصلت إلي أن هناك تأثير إيجابي ومعنوي لجودة الحياة الوظيفية علي الإستغراق الوظيفي للعاملين. وبناء علي ذلك يتضح صحة فرض الدراسة الخاص بـ "تؤثر جودة الحياة الوظيفية علي مستوى الإستغراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة".

كما يتضح أن مستوى الإستغراق الوظيفي يؤثر إيجابياً ومعنوياً بنسبة ٤٠% علي مستوى أداء العاملين في شركات السياحة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من الشنطي (٢٠١٥)؛ Rotenberry and Moberg (٢٠٠٧)؛ Nasir *et al.* (٢٠١١)؛ Jayawardana *et al.* (٢٠١٣)؛ Safaria and Rahmatullah (٢٠١٦)؛ Hermawati and Mas (٢٠١٧)، والتي توصلت أن هناك علاقة وتأثير إيجابي ومعنوي بين الإستغراق الوظيفي وأداء العاملين. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة Mildred (٢٠١٦)، التي توصلت إلي أن الإستغراق الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي علي أداء العاملين ومن ثم الأداء التنظيمي الكلي. بالإضافة إلي أن دراسة العبادي والجاف (٢٠١٢) توصلت إلي أن الإستغراق الوظيفي يعد أحد طرق تحقيق الأداء العالي، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية. وبناءً علي ذلك يتضح صحة فرض الدراسة الخاص بـ "يؤدي الإستغراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة إلي تحسين مستويات أدائهم".

علاوة علي ذلك؛ يتضح أن الإستغراق الوظيفي يؤثر إيجابياً ومعنوياً بدرجة منخفضة نسبياً علي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة، حيث يؤثر بنسبة ١٨% علي مستوى الفاعلية التنظيمية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Bhatia *et al.* (٢٠١٢)؛ Duraiarasan and Anto (٢٠١٧)، التي توصلت إلي أن الإستغراق الوظيفي يعد عاملاً مؤثراً في تحقيق الفاعلية التنظيمية، وأن هناك تأثير مباشر للإستغراق الوظيفي علي الفاعلية التنظيمية. وبناءً علي ذلك يتضح صحة فرض الدراسة الخاص بـ "يؤثر مستوى الإستغراق الوظيفي للعاملين علي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة".

وتؤثر جودة الحياة الوظيفية إيجابياً ومعنوياً بنسبة ٤٨% علي مستويات أداء العاملين في شركات السياحة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ماضي (٢٠١٤)؛ محمد ورفاعي (٢٠١٦)؛ العامري والياقي (٢٠١٧)؛ Efraty and Sirgy (١٩٩٠)؛ Abdeen (٢٠٠١)؛ Beh and Rose (٢٠٠٧)؛ Majumdar and Dawn (٢٠١٢)؛ Hermawati and Mas (٢٠١٧)؛ Tripathy (٢٠١٧)، والتي توصلت إلي أن هناك تأثير إيجابي لجودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين. كما توصلت دراسة Hosmani *et al.* (٢٠١٤)؛ Rubel and Kee (٢٠١٤) إلي أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجابياً علي الرضا الوظيفي، والذي ينعكس بدوره علي تحسين أداء العاملين. وكذلك توصلت دراسة Chib (٢٠١٢) إلي التأثير الإيجابي لجودة الحياة الوظيفية علي الأداء التنظيمي. وبناءً علي ذلك يتضح صحة فرض الدراسة الخاص بـ "تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى أداء العاملين في شركات السياحة".

وأخيراً؛ تؤثر جودة الحياة الوظيفية إيجابياً ومعنوياً بنسبة ٧٣% علي زيادة الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة. وهذا يتفق مع ما توصلت إلي دراسة الهاشمي والعضايلة (٢٠١٧)؛ Sahni (٢٠١٦)، والتي أوضحت أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر بشكل كبير إيجابياً ومعنوياً علي الفاعلية التنظيمية. وبناءً علي ذلك يتضح صحة فرض الدراسة الخاص بـ "تؤدي جودة الحياة الوظيفية إلي زيادة الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة".

• مؤشرات جودة تطابق نموذج الدراسة مع البيانات

هناك عدد من المؤشرات التي يمكن من خلالها الحكم علي مدي تطابق نموذج الدراسة معبيانات العينة. وتتمثل هذه المؤشرات فيما يلي (البرق وآخرون، ٢٠١٣؛ الشيخ، ٢٠١٧؛ القهوجي وأبو عواد، ٢٠١٨):

أ- مربع كاي المعياري:

عبارة عن قيمة مربع كاي Chi Square المحسوبة من النموذج مقسومة علي درجات الحرية. إذا كانت هذه النسبة أقل من ٥ تدل علي قبول النموذج، ولكن إذا كانت أقل من ٢ تدل علي أن النموذج المقترح مطابق تماماً لبيانات العينة.

ب- مؤشر المطابقة المقارن (Comparative Fit Index - CFI):

تتراوح قيمته ما بين (١- صفر)، والقيم المقبولة تبلغ ٠,٩، وكلما ارتفعت قيمته وإقتربت من الواحد يكون أفضل. وتدل القيمة المرتفعة لمؤشر المطابقة المقارن علي تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة.

ج- مؤشر جودة المطابقة (The Goodness of Fit Index - GFI):

تتراوح قيمته ما بين (١- صفر)، وكلما ارتفعت قيمته فإن ذلك يدل علي تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة. إذا زادت القيمة عن ٠,٩ دل ذلك علي جودة النموذج، وإذا كانت قيمته واحد صحيح دل ذلك علي التطابق التام.

د- مؤشر المطابقة المعياري (Normative Fit Index - NFI):

تتراوح قيمته ما بين (١- صفر)، وكلما ارتفعت قيمته فإن ذلك يدل علي مطابقة أفضل للنموذج مع البيانات.

هـ- مؤشر المطابقة المتزايد (Incremental Fit Index - IFI):

تتراوح قيمته ما بين (١- صفر)، وكلما ارتفعت قيمته فإن ذلك يدل علي مطابقة أفضل للنموذج مع البيانات.

و- مؤشر توكر لويس (Tucker-Lewis Index - TLI):

تتراوح قيمته ما بين (١- صفر)، وكلما ارتفعت قيمته فإن ذلك يدل علي مطابقة أفضل للنموذج مع البيانات.

ز- مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (Root Mean Square Error Of Approximation - RMSEA):

يعد من مؤشرات جودة المطابقة، وكلما كانت قيمة المؤشر قريبة من الصفر (أقل من ٠,٠٥)، فإن ذلك يدل علي التطابق الأفضل أو الأمتثل لمجتمع الدراسة من خلال مصفوفة الارتباطات بين النموذج وبين البيانات. وعندما تكون قيمته ٠,٠٥، فإن ذلك يدل علي تطابق عالٍ وجيد، وإذا كانت قيمته (٠,٠٨ - ٠,٩٩) فيمكن قبوله. أما في حالة الواحد الصحيح، فإن هناك تناقضاً بين النموذج والبيانات، وهناك ضرورة لتعديل النموذج.

تم استخدام تحليل المسار بطريقة BOOTSTRAP من خلال برنامج Amos v. 21 ، لإختبار إذا ما كان للإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط دور في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل وأداء العاملين والفاعلية التنظيمية كمتغيرات تابعة. وهناك شروط لإجراء تحليل المسار باستخدام BOOTSTRAP لإختبار دور المتغير الوسيط في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وهي كما يلي:

- إذا كانت العلاقة غير المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع معنوية فتوجد علاقة توسط للمتغير الوسيط.
- إذا كانت العلاقة غير المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع غير معنوية فلا يوجد توسط للمتغير الوسيط.
- إذا كانت العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع معنوية يكون هناك توسط جزئي للمتغير الوسيط.
- إذا كانت العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع غير معنوية يكون هناك توسط كامل للمتغير الوسيط.

مدي مراعاة شروط جودة مطابقة النموذج:

وبناء علي ما سبق؛ يتضح من جدول رقم (١٠) أن جميع مؤشرات جودة تطابق النموذج مع البيانات جيدة بدرجة كبيرة. فقد بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة ١,٤٤١، وهي أقل من ٢، مما يدل علي المطابقة التامة للنموذج. كما بلغت قيمة مؤشر المطابقة المقارن ٠,٩٢١، مما يدل علي تطابق أفضل للنموذج مع البيانات. وبلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة ٠,٩٣٣، مما يدل علي جودة النموذج. بالإضافة إلي أن قيمة مؤشر المطابقة المعياري بلغت ٠,٩١١، وبلغت قيمة مؤشر المطابقة المتزايد ٠,٩٥٦، وبلغت قيمة مؤشر المطابقة المتزايد العينة. وأخيراً بلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي ٠,٠٠٥، مما يدل علي التطابق الأمثل للنموذج مع بيانات العينة.

جدول رقم (١٠) قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات

مربع كاي المعياري	مؤشر المطابقة المقارن	مؤشر المطابقة	مؤشر المطابقة المعياري	مؤشر جودة المطابقة	مؤشر المطابقة المتزايد	مؤشر متوسط مربع الخطأ التقريبي
١,٤٤١	٠,٩٢١	٠,٩٣٣	٠,٩١١	٠,٩٣٣	٠,٩٥٦	٠,٠٠٥

جدول رقم (١١) نتائج تحليل المسار للتحقق من الأثر المباشر وغير المباشر لجودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في ظل وجود الإستهراق الوظيفي كمتغير وسيط

قيم معامل التأثير غير المباشر	قيم معاملات التأثير المباشر	الأثر
٠,٣٠٧	٠,٧٦٦	أثر جودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين في ظل وجود الإستهراق الوظيفي كمتغير وسيط
	٠,٤٠١	أثر الإستهراق الوظيفي علي أداء العاملين
٠,١٣٤	٠,٧٦٦	أثر جودة الحياة الوظيفية علي الفاعلية التنظيمية في ظل وجود الإستهراق الوظيفي كمتغير وسيط
	٠,١٧٥	أثر الإستهراق الوظيفي علي الفاعلية التنظيمية

يوضح جدول رقم (١١) نتائج تحليل المسار بطريقة BOOTSTRAP باستخدام برنامج Amos. وبالرجوع إلي شروط استخدام هذه الطريقة، يتضح من الجدول أن الإستهراق الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في شركات السياحة، ويرجع ذلك إلي أن العلاقة الغير مباشرة بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (أداء العاملين) معنوية وهذا يعني وجود توسط للمتغير الوسيط (الإستهراق الوظيفي)، كما أن العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (أداء العاملين) معنوية وهذا يعني أن هناك توسط جزئي للمتغير الوسيط (الإستهراق الوظيفي). كما يوضح الجدول أن قيمة التأثير المباشر لجودة الحياة الوظيفية علي الإستهراق الوظيفي ٠,٧٦٦، مما يدل علي أن إهتمام شركات السياحة بتحسين مستوي جودة الحياة الوظيفية داخلها سواء أكانت الظروف المادية أو غير المادية، وتحقيق الذات، وعلاقات العمل، والتوازن بين الحياة والعمل، والتقليل من ضغوط العمل، سيؤدي إلي زيادة مستوي اندماج العاملين نفسياً في وظائفهم. كما بلغت قيمة التأثير المباشر للإستهراق الوظيفي علي أداء العاملين ٠,٤٠١، مما يدل علي أن اندماج العاملين نفسياً في وظائفهم سيؤدي إلي تحسين مستويات أدائهم للمهام المكلفين بها بدرجة كبيرة. وقد بلغ التأثير غير المباشر لجودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين في ظل وجود الإستهراق الوظيفي كمتغير وسيط جزئي (٠,٣٠٧)، وهو ما يؤكد الدور الذي يلعبه الإستهراق الوظيفي كمتغير وسيط جزئي في تعزيز تأثير جودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين في شركات السياحة. وبناءً علي ذلك يتضح صحة فرض الدراسة الخاص بـ "يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية علي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية في ظل وجود الإستهراق الوظيفي كمتغير وسيط".

كما يوضح جدول رقم (١١) نتائج تحليل المسار بطريقة BOOTSTRAP باستخدام برنامج Amos. وبالرجوع إلي شروط استخدام هذه الطريقة، يتضح من الجدول أن الإستغراق الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة، ويرجع ذلك إلي أن العلاقة غير المباشرة بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (الفاعلية التنظيمية) معنوية وهذا يعني وجود توسط للمتغير الوسيط (الإستغراق الوظيفي)، كما أن العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (الفاعلية التنظيمية) معنوية وهذا يعني أن هناك توسط جزئي للمتغير الوسيط (الإستغراق الوظيفي)، ويوضح الجدول أيضاً أن قيمة التأثير المباشر لجودة الحياة الوظيفية علي الإستغراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة بلغت ٠,٧٦٦. كما بلغت قيمة التأثير المباشر للإستغراق الوظيفي علي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة ٠,١٧٥، مما يدل علي الدور الجزئي الذي يلعبه الإستغراق الوظيفي في زيادة الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة. وبلغت قيمة التأثير غير المباشر لجودة الحياة الوظيفية علي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط جزئي ٠,١٣٤، وهو ما يؤكد الدور الجزئي الذي يلعبه الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط في تأثير جودة الحياة الوظيفية علي الفاعلية التنظيمية. وبناءً علي ذلك يتضح صحة فرض الدراسة الخاص بـ "يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية علي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية في ظل وجود الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط".

٤. النتائج والتوصيات

١.٤.٤. النتائج

- توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج التي تعطي مؤشرات واقعية عن مستوى جودة الحياة الوظيفية في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، وكذلك مستوى الإستغراق الوظيفي، ومستوي أداء العاملين، والفاعلية التنظيمية. فقد توصلت الدراسة إلي ما يلي:
- يتسم مستوى جودة الحياة الوظيفية في شركات السياحة المصرية فئة "أ" بالارتفاع الواضح، بجانب توافر أبعاده الخمس بشكل كبير في هذه الشركات، كما تتميز هذه الشركات بالفاعلية التنظيمية، وقدرتها علي مواكبة كافة التغيرات في بيئة العمل السياحي.
 - هناك مستوى مرتفع من الاندماج الوظيفي للعاملين في شركات السياحة فئة "أ"، والذي ينعكس إيجابياً علي زيادة مستويات أدائهم لوظائفهم.
 - تؤثر جودة الحياة الوظيفية بشكل إيجابي علي تحسين مستوى الإستغراق الوظيفي، ومستوي أداء العاملين، وزيادة الفاعلية التنظيمية لشركات السياحة. كما يؤثر الإستغراق الوظيفي للعاملين إيجابياً علي تحسين مستوى أداء العاملين، والفاعلية التنظيمية. بالإضافة إلي أن جودة الحياة الوظيفية والإستغراق الوظيفي يؤثران معاً إيجابياً علي تحسين أداء العاملين، وزيادة الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة.
 - يلعب مستوى الإستغراق الوظيفي دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومستوي أداء العاملين في شركات السياحة فئة "أ" بدرجة كبيرة، ويلعب نفس الدور في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة فئة "أ" ولكن بدرجة أقل.

٢.٤.٤. التوصيات

- ضرورة إهتمام شركات السياحة المصرية بتعديل هيكل الأجور والمكافآت للعاملين داخلها بما يتناسب مع الظروف المعيشية في مصر، من أجل تحقيق مزيد من الإستقرار الوظيفي.
- تشجيع العاملين بشكل أكبر علي الإبداع والابتكار، وطرح الآراء والأفكار التي تساعد في تطوير العمل بتلك الشركات، من أجل زيادة فعالية الأداء.
- زيادة الإستثمار البشري داخل شركات السياحة من خلال وضع خطة تدريبية تلبى الإحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين، وكذلك توفير برامج تدريبية تستهدف رفع قدرات ومهارات ومعارف العاملين حتي تصل هذه الشركات إلي إمتلاك ما يسمى بالعاملين ذوي المعرفة.
- تطبيق طرق النقد الإيجابي والفعال مع العاملين عند حدوث أخطاء، والبعد عن سياسات التخويف والتهديد، من أجل خلق مناخ عمل إيجابي.

- بناء علاقات إنسانية بين العاملين بعضهم البعض، وبينهم وبين الإدارة من خلال توفير برامج الرفاهية الاجتماعية داخل الشركة مثل القيام برحلات ترفيهية للعاملين داخل الشركة، وكذلك توفير وسائل نقل خاصة بالعاملين، والتعاقد مع بعض المؤسسات الخدمية (مطاعم، ملابس، علاج ...) لكن بأسعار مخفضة للعاملين.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- أبو حسين، الحارث (٢٠١٧): "أثر العدالة التنظيمية علي الفاعلية التنظيمية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، ١٣(٣)، ٣٣١-٣٤٩.
- ٢- إبراهيم، أيمن (٢٠١٣): "دور جودة الحياة الوظيفية في التميز في الأداء الجامعي: دراسة ميدانية علي الجامعات المصرية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ٤، ٢٨٣-٣٢٧.
- ٣- أبو اليزيد، أحمد (٢٠١٥): "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدي العاملين بالاتحاد المصري للكراتيه، مجلة أسبوت لعلوم وفنون التربية الرياضية"، ٤١(٢)، ٣٨٦-٤٣٠.
- ٤- أحمد، إيمان (٢٠١٥): "واقع جودة الحياة الوظيفية لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام"، العلوم التربوية، ٢٣(٤)، ٣٦١-٣٩٦.
- ٥- أحمد، خالد (٢٠١٥): "تأثير ضغوط العمل للموظفين علي جودة الحياة الوظيفية: بالتطبيق علي وزارة الإعلام في مملكة البحرين"، فكر وإبداع، مصر، ٩٧، ٤٨٩-٥٢١.
- ٦- البدري، فواز وعاشور، علاء (٢٠١٨): "إستراتيجية التفكير الإبداعي ودورها في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الطبية في محافظة نابلس"، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، ٨(٢)، ٢-٣٢.
- ٧- البرق، عباس؛ المعلا، عايد وسليمان، أمل (٢٠١٣): "دليل المبتدئين في استخدام التحليل الإحصائي باستخدام برنامج أموس (Amos)"، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
- ٨- البطاينة، محمد (٢٠١٧): "أثر خفة الحركة الإستراتيجية في تعزيز الإستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية مستشفي الملك المؤسس عبد الله الجامعي"، إربد للبحوث والدراسات - العلوم الإدارية والمالية، جامعة إربد الأهلية، ١٩(٢)، ٢١٧-٢٥٣.
- ٩- البطران، شيماء (٢٠١٦): "أثر متغيرات الثقافة التنظيمية علي جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية في القطاع المصرفي بكل من البنك المركزي المصري والبنك الأهلي المصري"، مجلة البحوث الإدارية، ٣٤(١)، ١٠٧-٢٠٧.
- ١٠- البلبيسي، أسامه (٢٠١٢): "جودة الحياة الوظيفية وأثرها علي الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة.
- ١١- الجناعي، نوري وصالح عمرو (٢٠١٨): "التأثير الكلي والجزئي للتمكين الإداري في أبعاد الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في المستشفيات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء الجمهورية اليمنية"، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، ٢٤(١)، ١-٣١.
- ١٢- الحسني، كمال (٢٠١٣): "رأس المال النفسي وأثره في الإستغراق الوظيفي - دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي كليتي الإدارة والاقتصاد والتربية الرياضية - جامعة المثني"، مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية، ٣(٦)، ١-٢٤.
- ١٣- الخشاب، حسان (٢٠١٨): "إعتماد مدخل القيم المتعارضة في صياغة نموذج لتحقيق الفاعلية التنظيمية: دراسة استطلاعية لآراء القيادة الإدارية في جامعة الموصل"، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ٣٧(١١٧)، ١١٩-١٣٥.
- ١٤- الخوالدة، رياض والشورة، محمد (٢٠١٨): "أثر التسويق الأخضر في الفاعلية التنظيمية في شركات الأدوية الأردنية: الدور الوسيط لسلوك المستهلك الشرائي"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، ١٤(٤)، ٥٥٥-٥٨٣.
- ١٥- الدحوح، حسني (٢٠١٥): "جودة الحياة الوظيفية لدي معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوي أدائهم"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية - غزة.

- ١٦- الربابعة، فاطمة وأبو قاعد، غازي (٢٠١٢): "أثر جودة الخدمات الوظيفية علي الانتماء التنظيمي لدي العاملين في شركات الصناعات الإستخراجية: دراسة تطبيقية علي شركات البوتاس العربية، الفوسفات، الأسمنت الأردنية"، مجلة جامعة الملك سعود (العلوم الإدارية)، ٢٤(٢)، ٣٠٨-٢٦٧.
- ١٧- الزبيدي، عقيل (٢٠١٧): "آليات تعزيز الإستغراق الوظيفي لدي معلمي ومعلمات المدارس الثانوية بمحافظة جدة"، مجلة القراءة والمعرفة، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، ١٩٣، ١٥٣-٢٢٤.
- ١٨- الزعبي، خالد (٢٠٠٨): "أثر الإلتزام بالقيم الثقافية والتنظيمية علي مستوي الأداء الوظيفي لدي العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة مؤتة، ٢٢(١)، ٥٩-٣.
- ١٩- الزيايدي، مها (٢٠١٥): "جودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة: مدخل نظري"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ٢، ٢٥٥-٢٨٠.
- ٢٠- السلنتي، لمياء؛ محمد، سلوي ودكروري، مني (٢٠١٨): "أثر المرونة التنظيمية علي الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بمستشفيات دمياط"، المحلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، ٩(٣)، ٨٠-١١٢.
- ٢١- الشربيني، نهي (٢٠١٥): "أثر القيادة التحويلية علي الإستغراق الوظيفي"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، ٦، ٢٧١-٢٨٨.
- ٢٢- الشنطي، محمود (٢٠١٦): "أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية: دراسة تطبيقية علي وزارة الصحة الفلسطينية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ١٢(١)، ٣١-٥٧.
- ٢٣- الشنطي، محمود (٢٠١٥): "دور الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي، مجلة جامعة الأزهر، غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، ١٧(٢ب)، ١٤٧-١٨٠.
- ٢٤- الشيخ، أماني (٢٠١٧): "الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين القيادة التحويلية والإبداع التنظيمي بالمصارف التجارية بولاية الخرطوم"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- ٢٥- الضلاعين، علي والحازمي، عبد الرحمن (٢٠١٧): "أثر سمات فرق العمل في الفاعلية التنظيمية في الشركات الإستخراجية الأردنية: دراسة ميدانية"، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، ٣٩(٣)، ١٠٥-٥٢.
- ٢٦- العامري، محمد واليافي، رندة (٢٠١٧): "أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية علي أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية علي موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ١٣(١)، ٦٥-٩٤.
- ٢٧- العبد اللطيف، ثامر والفرني، صالح (٢٠١٨): "مستوي الدعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية بمدينة بريدة وعلاقته بسلوك الإستغراق الوظيفي لدي المعلمين"، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، ٣٤(٤)، ٣٣٤-٣٧١.
- ٢٨- العبادي، هاشم والجاف، ولاء (٢٠١٢): "إستراتيجيات تعزيز الإستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال - دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل"، مجلة دراسات إدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، ٥(٩)، ٧٢-١٠٦.
- ٢٩- العواودة، وليد (٢٠١٧): "أثر المسح البيئي الإستراتيجي في الفاعلية التنظيمية في الشركات الصناعية الكيماوية الأردنية"، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، جامعة آل البيت، ٢٣(١)، ١١١-١٥٦.
- ٣٠- القرني، سعد (٢٠١٧): "مستوي العدالة التنظيمية لدي قادة المدارس الثانوية الحكومية لمحافظة جدة وعلاقتها بالإستغراق الوظيفي لدي المعلمين"، مجلة القراءة والمعرفة، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، ١٩٣، ٢٢٥-٢٩٤.
- ٣١- القهوجي، أيمن وأبو عواد، فريال (٢٠١٨): "النمذجة بالمعادلات البنائية باستخدام برنامج أموس، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

- ٣٢- المغربي، عبد الفتاح (٢٠٠٤): "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، ٢٦(٢)، ٣١٨-٢٥١.
- ٣٣- النادي، نوال (٢٠١٦): "توسيط العدالة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الجديرة بالثقة والإستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية علي المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة"، مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، جامعة الأزهر، ٢٠(٥٨)، ٧١-١٥.
- ٣٤- النجار، محمد؛ عبد الوهاب، محمد وعبد القادر، علي (٢٠١٧): "الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٤١(١)، ٢٧١-٣٠٩.
- ٣٥- الهاشمي، رياض والعضايلة، علي (٢٠١٧): "أثر جودة الحياة الوظيفية علي الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ١٣(١)، ٣٠-١.
- ٣٦- بن خالد، عبد الكريم وبو حفص، مباركي (٢٠١٥): "فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، ٢٠، ١١٧-١٢٩.
- ٣٧- جاد الرب، سيد (٢٠٠٨): "جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية"، دار الفكر العربي للنشر، مصر.
- ٣٨- حسيب، السيد وعبد الفتاح، إيمان (٢٠١١): "تغيير الإدارة وتأثيرها علي جودة الحياة الوظيفية لتحقيق تميز أداء المنظمات بالتطبيق علي الهيئة العامة لموانئ بورسعيد"، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٢، ٣٥٠-٣٨٠.
- ٣٩- خضر، شهاب والباشقالي، محمود (٢٠١٥): "إختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي: دراسة تطبيقية لأراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٣٥(١)، ٣٣٥-٣٥٨.
- ٤٠- درويش، عيد (٢٠١٨): "العلاقة بين رأس المال البشري والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بالتطبيق علي العاملين بهيئة قناة السويس"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، ٩(٣)، ٤٦٦-٤٩٠.
- ٤١- ديوب، أيمن (٢٠١٤): "تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، ٣٠(١)، ١٩٢-٢٢٤.
- ٤٢- رشيد، بلال وحمدنا الله، مرتضي (٢٠١٨): "أثر إستراتيجية إدارة الموارد البشرية علي أداء العاملين: دراسة تطبيقية علي الكليات الأهلية بالعراق"، مجلة الدراسات العليا، كلية الدراسات العليا - جامعة النيلين، ١١(٤٣)، ١٢٤-١٤٣.
- ٤٣- سليمان، شريف (٢٠١٦): "جودة الحياة الوظيفية لدي أعضاء هيئة التدريس في كليتي التربية جامعة عين شمس، وجامعة الملك سعود"، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مصر، ٩(٣)، ١٤٩-٢٤٧.
- ٤٤- طويل، ياسمين (٢٠١٨): "الجودة الشاملة وأثرها علي أداء الأفراد العاملين في البنوك الجزائرية: دراسة تطبيقية في البنوك العمومية العاملة بولاية سكيكدة"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة، ٦(٩)، ٢٩٥-٣١٤.
- ٤٥- عايض، عبد اللطيف والشمسي، عبد المغيث (٢٠١٣): "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية علي الشركة اليمنية للغاز"، مجلة الدراسات الاجتماعية، ١٩(٢)، ١٨٣-٢٥٠.
- ٤٦- عبد الرازق، شيماء (٢٠١٥): "العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التعليمية"، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٥٤، ٤٣-٦٨.
- ٤٧- عبد العظيم، حازم؛ عبد النعيم، مؤمن؛ حسانين، شيماء وعلي، محمد (٢٠١٧): "الإستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوي الإنجاز لدي العاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط"، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط، ٤٥(١)، ٧٢-٩٩.

- ٤٨- عبد العليم، محمد (٢٠١٢): "محددات وأبعاد العدالة التنظيمية وأثرها علي الإستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية، آفاق جديدة للدراسات التجارية"، كلية التجارة، جامعة المنوفية، ٢٤(٢)، ٩-٤٦.
- ٤٩- عرنسة، سحر (٢٠١٥): أثر إستراتيجيات إدارة الصراع علي جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٣، ٤٨٩-٥١٦.
- ٥٠- قريشي، هاجر وبديسي، فهيمة (٢٠١٦): "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير"، مجلة دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة ٢، الجزائر، ٣، ٢١١-٢٥٤.
- ٥١- ماضي، خليل (٢٠١٤): "جودة الحياة الوظيفية وأثرها علي مستوي الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية علي الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- ٥٢- محمد، إيهاب ورفاعي، ممدوح (٢٠١٦): "أثر جودة الحياة الوظيفية علي الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية علي قطاع البنوك"، المجلة العلمية للاقتصاد والإدارة، ١، ٣٣١-٣٥١.
- ٥٣- محمود، شيلان (٢٠١٣): دور بعض عوامل الهندسة البشرية في الإستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة السليمانية، العراق.
- ٥٤- ناصر، حسن (٢٠١٠): "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة.
- ٥٥- نجم، عبد الحكيم (٢٠١١): "العلاقة بين القيادة التحويلية والإستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية علي المدارس الحكومية بمحافظة الدقهلية"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٣٥(٢)، ١-٢٥.
- ٥٦- نصار، إيمان (٢٠١٣): "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي- دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Abdeen, T. (2001): "The Quality of Work Life: An Empirical Study", Unpublished PhD Dissertation, Business School, University of Plymouth.
- 2- Afşar, S. (2014): "Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey", *International Journal of Social Sciences*, 3(4), 124-152.
- 3- Afsar, S. and Burcu, E. (2014): "The Adaptation and Validation of Quality of Work Life Scale to Turkish Culture", *Applied Research Quality Life*, 9, 897-910.
- 4- Almalki, M.; FitzGerald, G. and Clark, M. (2012): "The Relationship between Quality of Work Life and Turnover Intention of Primary Health Care Nurses in Saudi Arabia", *BMC Health Services Research*, 12(1), 1-11.
- 5- Bakker, A. (2011) "An evidence-based model of work engagement", *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269.
- 6- Bal, P. and Jansen, P. (2016): "Workplace flexibility across the lifespan", In *Research in Personnel and Human Resources Management* (pp. 43-99). Emerald Group Publishing Limited.
- 7- Beh, L. and Rose, R. (2007): "Linking QWL and Job Performance: Implications for Organizations", *Performance Improvement*, 46(6), 30-35.

- 8- Bhatia, A.; Deep, G. and Sachdeva, S. (2012): "Analyzing the Role of Job Involvement on Organisational Effectiveness: An Empirical Study Among the Employees of Punjab National Bank", *International Journal of Computing & Business Research*, Proceedings of 'I-Society 2012' at GKU, Talwandi Sabo Bathinda (Punjab), ISSN (online): 2229-6166.
- 9- Biswas, S. (2012): "Psychological climate and affective commitment as antecedents of salespersons' job involvement", *Management Insight*, 7(2), 1-8.
- 10-Carmeli, A. and Schaubroeck, J., (2007): "The influence of leaders' and other referents' normative expectations on individual involvement in creative work", *The Leadership Quarterly*, 18(1), 35-48.
- 11-Chib, S. (2012): "Quality of Work Life and Organisational Performance Parameters at Workplace, *SEGi Review*, 5(2), 36-47.
- 12-Daft, R.; Murphy, J. and Willmott, H. (2010): *Organization theory and design*, Cengage learning EMEA.
- 13-Duraiarasan, R. and Anto, R. (2017): "Impact of Job Involvement on Organizational Effectiveness: A Study with Special Reference to Manufacturing Companies in Chennai, Tiruvallur and Kancheepuram Districts", *International Journal of Interdisciplinary Research in Arts and Humanities (IJIRAH)*, 2(2), 197-208.
- 14-Efraty, D., and Sirgy, J., (1990): "The Effects of Quality of Working Life (QWL) on Employee Behavioral Responses", *Social Indicators Research*, 22, 31-47.
- 15-Heiskanen, T. and Jokinen, E. (2014): "Stability and Change of the Quality of Working Life in Restructuring Municipalities", *Social Indicators Research*, 118(2), 579-599.
- 16-Hermawati, A. and Mas, N. (2017): "Mediation Effect of Quality of Worklife, Job Involvement, and Organizational Citizenship Behavior (Case Study in The Most Outstanding Cooperatives in East Java Province)", *International Journal of Law and Management*, 59(6), 1143-1158.
- 17-Høigaard, R.; Giske, R. and Sundsli, K. (2012): "Newly qualified teachers' work engagement and teacher efficacy influences on job satisfaction, burnout, and the intention to quit", *European Journal of Teacher Education*, 35(3), 347-357.
- 18-Hosmani, A.; Shankar, S. and Bindurani, R. (2014): "Study on Impact of Quality of Work Life on Job Performance amongst Employees of Secunderabad Division of South Central Railway", *Research Journal of Management Sciences*, 3(11), 8-11.
- 19-Jahedi, Z. and Reyshahri, A. (2015): "The Relationship between Quality of Working Life and Job Involvement of Employees in Chamran Hospital", *Journal of Sociological Research*, 6(2), 181-193.
- 20-Jayawardana, A.; O'Donnell, M. and Jayakody, J. (2013): "Job Involvement and Performance among Middle Managers in Sri Lanka", *The International Journal of Human Resource Management*, 24(21), 4008-4025.

- 21-Jokinen, E. and Heiskanen, T. (2013): "Is the Measured Good Quality of Working Life Equivalent to Strategically Strong HRM System?", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 81, 131-141.
- 22-Kattenbach, R.; Demerouti, E. and Nachreiner, F. (2010): "Flexible working times: Effects on employees' exhaustion, work-nonwork conflict and job performance", *Career Development International*, 15(3), 279-295.
- 23-Khatibi, P.; Asgharian, R.; SeyedAbrishami, S., and Manafi, M., (2012): "The effect of HR practices on Perceived Employee Performance: A study of Iranian hospitals", *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(4), 82-99.
- 24-Kompaso, S. and Sridevi, M. (2010): "Employee engagement: The key to improving performance, *International journal of business and management*, 5(12), 89.
- 25-Majumdar, M. and Dawn, D. (2012): "Impact of Quality Work-Life on Job Performance: A Case Study on Indian Telecom Sector", *International Journal of Arts & Sciences*, 5(6), 655-685.
- 26-Mildred, A. (2016): "Effect of Employee Involvement on Job Performance at the Kenya Medical Research Institute (Centre For Global Health Research) Kisumu", Unpublished Master Thesis, School Of Business, and University Of Nairobi.
- 27-Nasir, S.; Goraya, R.; Arshad, U.; Nasir, F. and Cheema, A. (2011): "The Impact of Job Involvement, Reward System on Employees Job Performance", *Elixir International Journal*, 41, 5963-5968.
- 28-Noor, S. and Abdullah, M. (2012): "Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 35, 739-745.
- 29-Paoline I. and Lambert, E. (2012) "Exploring potential consequences of job involvement among jail staff", *Criminal Justice Policy Review*, 23(2), 231-253.
- 30-Permarupan, Y.; Al- Mamun, A. and Saufi, R. (2013): Quality of Work Life on Employees Job Involvement and Affective Commitment between the Public and Private Sector in Malaysia, *Asian Social Science*, 9(7), 268-278.
- 31-Raymond, T. and Mjoli, T. Q. (2013): "The relationship between job involvement, job satisfaction and organizational commitment among lower-level employees at a motor-car manufacturing company in East London", South Africa, *Journal of Business and Economic Management*, 1(2), 025-035.
- 32-Rich, B.; Lepine, J. and Crawford, E. (2010): "Job engagement: Antecedents and effects on job performance", *Academy of management journal*, 53(3), 617-635.
- 33-Rotenberry, P. and Moberg, P. (2007): "Assessing the Impact of Job Involvement on Performance", *Management Research News*, 30(3), 203-215.
- 34-Rubel, M. and Kee, D. (2014): "Quality of Work Life and Employee Performance: Antecedent and Outcome of Job Satisfaction in Partial Least Square (PLS)", *World Applied Sciences Journal*, 31(4), 456-467.

- 35-Safaria, S. and Rahmatullah, R. (2016): "The Effect of Personality, Job Involvement and Job Satisfaction on the Employees Performance of Pt Jasaraharja Putera (JP Insurance)", *Journal of Research in Business and Management*, 4(7), 30-36.
- 36-Sahni, J. (2016): "Assessing the Impact of Quality of Work Life Practices on Organizational Effectiveness", WEI Harvard International Academic Conference on Business and Economics at Harvard Business School, Boston, United States of America.
- 37-Salem, S. and Jarad, O. (2015): "Impact of Quality of the Work Life on Job Involvement in the Institutions of the Palestinian Public Sector", *American Journal of Business and Management*, 4(3), 123-132.
- 38-Sellar, T. and Andrew, A. (2017): "The Impact of Quality of Work Life on Job Involvement of Auto Mechanic Employees", *International Journal of Research*, 4(8), 1294-1309.
- 39-Srivastava, S. and Kanpur, R., (2014): "A Study on Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications", *IOSR Journal of Business and Management (IOSR JBM)*, 16(3), 54-59.
- 40-Sushil, S. (2013): "Motivation and Retention: HR Strategies in Achieving Quality of Work Life", *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(7), 763-768.
- 41-Swamy, D.; Nanjundeswaraswamy, T. and Rashmi, S. (2015): "Quality of Work Life: Scale Development and Validation", *International Journal of Caring Sciences*, 8(2), 281-300.
- 42-Tongo, C. (2015): "Social Responsibility, Quality of Work Life and Motivation to Contribute in the Nigerian Society", *Journal of Business Ethics*, 126(2), 219-233.
- 43-Tripathy, L. (2017): "Impact of Quality of Work Life on Job Performance", *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 2(10), 11 14.
- 44-Victor, L. (2015): "Quality of Work Life on Employees Job Involvement and Affective Commitment with Special Reference to Private Banks in Batticaloa District", 4th Annual International Research Conference, Faculty of Management and Commerce, South Eastern University of Sri Lanka, University Park, Oluvil, 18-19 Nov.

The Impact of Quality of Work Life on Employees Performance and Organizational Effectiveness in the Egyptian Travel Agencies: Job Involvement as a Mediator

Bassam Samir Al-Romeedy¹ Reda Mahmoud Abou Zeid¹

¹ Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City

Abstract

The quality of work life plays an important role in the success of the travel agencies in the work environment, which contributes to increasing job satisfaction, employment, improving performance, increasing the organizational efficiency and supporting the competitiveness of these agencies. The prime objective of the study is to explore the impact of quality of work life on the performance, as well as on the organizational effectiveness in the Egyptian travel agencies category "A" (Job Involvement as A Partial Mediator). In order to achieve this objective, the researcher designed a questionnaire and distributed it to a random sample of the travel agencies' managers' category "A" in Cairo, where 500 questionnaires were distributed, and 471 were retrieved, and 452 were valid for analysis, with a response rate of 90.4%. Three statistical programs were used to achieve the objectives of the study, and the tests of hypotheses, are IRTPRO V. 4.1, SAS V. 9.1 and Amos V.21. The study found that quality of work life affected positively and significantly both job involvement, employee performance and organizational effectiveness in the Egyptian travel agencies category "A". The study also revealed that job involvement affected positively and significantly employees' performance and organizational effectiveness in travel agencies. Additionally, The study concluded that job involvement plays an intermediate (partly) role in enhancing the relationship between The quality of work life and employee performance, and between the quality of work life and the organizational effectiveness of in the Egyptian travel agencies category "A".

Keywords: Quality of Work Life, Job Involvement, Performance, Organizational Effectiveness, Travel Agencies, Egypt.