

الدور المعدل للخصائص الديموغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق القاهرة الكبرى

عمر السطوحي عبد المعز^١ إبراهيم محمد عبد العزيز شكر^١ جيهان نبيل أحمد^١
^١ قسم الدراسات الفندقية - كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات

الملخص

تهدف هذه الدراسة الي التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدي العاملين بفنادق مدينة القاهرة فئة الخمس نجوم، وكذلك التعرف على الدور المعدل للخصائص الديموغرافية (النوع، السن، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة) في تحسين هذه العلاقة، حيث تم التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته والنماذج المختلفة للذكاء العاطفي وطرق قياسه وكذلك تعريف ضغوط العمل وأهم أسبابها ومصادرها وأهم آثار ضغوط العمل، واعتمدت الدراسة على المدخل الكمي، حيث تم توزيع عدد ٣٤٥ استمارة استقصاء، ووجد منهم ١٩٨ استمارة صالحة للتحليل الإحصائي. وأظهرت نتائج البحث الي وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ككل وبين الذكاء العاطفي وأبعاده المختلفة، كما بينت النتائج وجود تأثير معنوي للدور المعدل للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة لكل من السن، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدي العاملين. وقدمت الدراسة بعض التوصيات منها إعادة النظر في قائمة المعايير الخاصة بالاختيار والتعيين والترقية على أن تتضمن تلك المعايير معيارا للذكاء العاطفي كأحد المتطلبات الأساسية.

الكلمات الدالة: الذكاء العاطفي، ضغوط العمل، الخصائص الديموغرافية، الفنادق، مصر.

مقدمة

يعيش الإنسان في بيئة متغيرة بصفة مستمرة، نظرا للتقدم الكبير في العلوم المختلفة وخاصة التقدم التكنولوجي، ومن هنا يحاول الإنسان أن يتكيف مع هذه المتغيرات ويتعايش معها ويجعلها في خدمته ولصالحه، وفي بعض الأوقات يجد الإنسان صعوبة في التأقلم والتعايش مع بعض الظروف المتغيرة في البيئة المحيطة وينتج عن ذلك حدوث بعض الضغوط التي تعيق من حياته (مسعود وعمار، ٢٠١٩). وتعد ضغوط العمل من أكبر المشاكل التي تواجه المؤسسات بكافة أنواعها، ويكمن التحدي الأكبر في كيفية إدارة هذه الضغوط التي تواجه تلك المؤسسات وخاصة المؤسسات الفندقية وذلك من أجل خفض التكاليف وتحسين عملية الإنتاج، لان الضغوط المختلفة تعمل على ارتفاع معدل الغياب وحوادث الكثير من المشاكل في أوقات العمل المختلفة وينعكس ذلك على إنتاجية هذه المؤسسات وتدهور الحالة الاقتصادية لها (القعيد، ٢٠٢٠). فصناعة الضيافة كثيفة العمالة وتحتوي علي العديد من القطاعات، حيث يواجه العاملون بها يوميا العديد من الضغوط النفسية سواء كانت من المديرين أو العملاء أو حتى أصدقاء العمل، الأمر الذي أدى زيادة الضغوط علي العاملين بالقطاع الفندقي و يعتبر العنصر البشري في أي مؤسسة وخاصة المؤسسات الفندقية هو المحور الأساسي للقيام بمهامها وتحسين أدائها ودورها في المجتمع وتحقيق أهدافها بشكل عام ، لذلك وجب الاهتمام بالعنصر البشري ومساعدته في مواجهه ضغوط العمل، حيث يتعرض الأفراد في المؤسسات الفندقية إلي مجموعة من الضغوط الناتجة عن مصادر مختلفة ، وتعد في نمو مستمر في الوقت الراهن.

ولذلك نال موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عديدة لما له انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل وتختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون تبعا لطبيعة العمل نفسه، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته. وأكد الكثيرون في مجال الإدارة أنه يجب على المديرين التفكير بعقلانية دون التأثر بعواطفهم، مؤكداين بذلك علي أهمية الذكاء العاطفي للمديرين، وشدد البعض علي الاهتمام بعواطف العاملين وفهمها عند تفسير سلوكهم بجانب الناحية العقلية (البربري، ٢٠١٩). ولمواكبة التطور التكنولوجي والاتجاه الحديث نحو التوسع في استغراق العاملين في العمل، برزت أهمية الذكاء العاطفي للمديرين، لما له من تأثير فعال علي مشاركته العامل في بيئة عمله والاستفادة القصوى منهم (Sahoo & Mishr, 2012)، مما يساعد علي تحقيق الأهداف المؤسسية والفردية وتساعد علي توفير بيئة متماسكة

وأكثر تفاعل وتعاون بين المديرين والعاملين ، لذا بدأت الدراسات في إيجاد حلول لتفادي الآثار السلبية لهذه الضغوط مثل دراسة (القعيد، ٢٠١٩) وأشارت إلي وجود علاقة قوية للثقافة التنظيمية علي ضغوط العمل و دراسة (عايد ، ٢٠٢٠) وأكدت علي وجود علاقة ذات تأثير معنوي للالتزام الوظيفي علي ضغوط العمل ، ويعتبر الذكاء العاطفي أحد الوسائل المستخدمة لتفادي الضغوط ، علي اعتبار إن الذكاء العاطفي يعمل علي تحسين الأداء من خلال تمكين الأفراد لإدراك مشاعرهم وعواطفهم و انفعالاتهم و انفعالات ومشاعر الآخرين والتحكم فيها (سليمان، ٢٠١٩).

لذا تهدف هذه الدراسة الى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدي العاملين بفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى ودراسة الدور المعدل للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في تحسين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدي العاملين بالفنادق محل الدراسة وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات البحثية التالية:

- ١) هل يختلف مستوى إدراك المديرين للذكاء العاطفي بالفنادق محل الدراسة؟
- ٢) هل يختلف مستوى إدراك العاملين لضغوط العمل بالفنادق محل الدراسة؟
- ٣) هل هناك تأثير للذكاء العاطفي للمديرين في الحد من ضغوط العمل لدي العاملين بالفنادق محل الدراسة؟
- ٤) ما مدي اختلاف تأثير الذكاء العاطفي للمديرين في الحد من ضغوط العمل ككل وبأبعاده المختلفة (طبيعة الوظيفة نفسها، إدارة الأدوار، العلاقات الشخصية، الأسلوب التنظيمي، التطور الوظيفي، صراع العمل والأسرة) بالفنادق محل الدراسة؟
- ٥) ما هو الدور المعدل للخصائص الديموغرافية (النوع، السن، نوع الوظيفة، عدد سنوات الخبرة) لعينة الدراسة في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين والحد من ضغوط العمل لدي العاملين بالفنادق محل الدراسة؟

الإطارُ النظريُّ للدراسة

مفهوم وأهمية الذكاء العاطفي

يرجع التطور التاريخي للذكاء العاطفي إلى العديد من القرون الماضية حيث اهتم الفلاسفة بالعلاقة بين التفكير والانفعال وادي هذا الاهتمام إلى الرجوع للمفهوم الفلسفي للذكاء والتي اعتمد على التأمل الباطني في التعرف على مميزات وخواص الذكاء، فالانفعالات تكون ناتجة عن التفاعل بين العناصر الإدراكية والوجدانية والتي يتجمع ويظهر فيما يسمى بالعاطفة (الاسطل، ٢٠١٠). فالذكاء العاطفي هو "قدرة الشخص على معرفة انفعالاته ومشاعره الخاصة، كما تحدث بالضبط، ومعرفة بمشاعر الآخرين، وقدرته على ضبط مشاعره وتعاطفه مع الآخرين والإحساس بهم، وتحفيز ذاته لصنع قرارات ذكية" (حمد ، ٢٠١٦، ص ١٧)، كما يعرف الذكاء العاطفي بأنه "عبارة عن منظومة من القدرات اللا معرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في مواجهة المتطلبات والضغوط البيئية (بريك، ٢٠٢٠، ص ٥). فمفهوم الذكاء العاطفي قد تطور من خلال خمس مراحل كما وضحها Mayer & Salovey كما هو موضح بالجدول رقم (١).

جدول رقم (١): مراحل تطور الذكاء العاطفي

الفترة	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة
الفترة	من ١٩٠٠ إلى ١٩٦٩	من ١٩٧٠ إلى ١٩٨٩	من ١٩٩٠ إلى ١٩٩٣	من ١٩٩٤ إلى ١٩٩٧	من ١٩٩٨ إلى الآن
الوصف	الدراسات النفسية للذكاء والانفعالات وذلك في نقاط مختصرة وضيقة وفي صورة منفصلة.	ركز علماء النفس والباحثين في أبحاثهم العلمية على التأثير القائم بين الانفعالات وطرق التفكير المختلفة.	استخدام مصطلح الذكاء العاطفي في المجالات العلمية المختلفة.	التوسع في مفهوم الذكاء العاطفي في المجالات العلمية المختلفة.	استخدام الذكاء العاطفي من تناول تعريفه ومكوناته ونماذج وطرق قياسه.

المصدر: (سعيدة، ٢٠١٥)

وترجع أهمية الذكاء العاطفي كما يوضحها Goleman (٢٠٠٤) إلى فهم الدور القوي للعواطف في مكان العمل وخاصة بالقطاع الفندقي والتي تميز القادة المتميزين عن غيرهم (ماضي، ٢٠١٤)، وتتمثل أهمية الذكاء العاطفي في:

أ- العمل على إثارة الحماس والتعاون والتفاؤل داخل بيئة العمل: يلعب الذكاء العاطفي لدى المديرين والعاملين في المؤسسات دور هام وخاصة قطاع الفنادق وذلك من خلال توفير الدوافع الإيجابية الجيدة والتي تدفع بالأفراد إلى تحسين وتطوير الإنتاج وتحقيق التعاون والحماس داخل بيئة العمل (حنان، ٢٠١٨).

ب- تعزيز القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة وتحسين أداء القادة: يعتبر الذكاء العاطفي للقادة وكذلك قدراتهم ومهاراتهم لها دوراً كبيراً في نجاحه في أداء عمله على أكمل وجه، حيث يمنح الذكاء العاطفي القادة الكثير من المرونة والقدرة على التكيف والتغيير في بيئة العمل فيزيد من الرقي في مستوي أدائهم (أبو الخير، 2018).

ج- وفي عام ٢٠٠٨ ذكر Newman أن للذكاء العاطفي أهمية في قدرة المنظمة وخاصة المنظمة الفندقية بالتنبؤ بنجاح الفرد في عملة أكثر من الذكاء العام، وقد يسهم الذكاء العاطفي في بناء شخصية الفرد ويجعله أكثر تأثيراً ونجاحاً في عملة وحياته ومساعدتهم في الوصول إلى الأهداف المطلوبة في المؤسسة (جاب الله، ٢٠١٢).

نماذج وأبعاد الذكاء العاطفي

يوجد ثلاث نماذج أساسية تناولتها الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي وهي نماذج القدرة والنماذج المختلطة ونماذج السمات (MTD,2010)، والتي يمكن توضيحها كالتالي:

نماذج القدرة للذكاء: من رواد هذه الدراسة Mayer & Salovey وهم أول من استخدموا مصطلح الذكاء العاطفي في عام ١٩٩٠ ويعرف Mayer & Salovey نموذج القدرة " بأنه هو القدرة علي توليد العواطف لمساعدة الفكر علي فهم العواطف، والمعرفة العاطفية، وتنظيم العواطف بشكل عكسي لتعزيز النمو العاطفي و الذكائي (Walters,2018)، وتعتمد نماذج القدرة علي تعريف الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من القدرات العقلية البحتة التي تعمل مع العواطف لمعالجة المعلومات (Emmerling et al . , 2008) ، وتتميز نماذج القدرة أنها لا تتعلق بالسمات الشخصية للأفراد ولكنها مرتبطة بالذكاء العقلي أو المعرفي وان هناك عدد قليل من أدوات القياس المستخدمة في هذا النموذج (الشوا، ٢٠١٥)، و يتكون هذا النموذج من خمسة أبعاد رئيسية للذكاء العاطفي كما ذكرها ماير وسالوفي في نموذجهما الأصلي في عام ١٩٩٠ (Mayer et al .,2006) وهي (إدارة العواطف، استخدام العواطف، فهم العواطف، تحديد العواطف، إدراك النفس).

النماذج المختلطة: جمعت هذه النماذج بين السمات الشخصية للأفراد والانفعالات من خلال التفاعل بين الآخرين في النشاط الاجتماعي (سعيدة، ٢٠١٥) تعد النماذج المختلطة من أشهر نماذج الذكاء العاطفي في دراسات الذكاء العاطفي ويعتبر Goleman & Bar-on من أشهر من قاموا باستخدام هذا النموذج كالتالي:

نموذج جولمان للذكاء العاطفي: أعتمد (Goleman,2000) في هذا النموذج على نظرية غاردنر متعددة الذكاء، والتي اعتمدت على خاصية الإدراك المعرفي للعواطف، ويعتبر Goleman & Bar-on أول الباحثين الذي قاموا بالتفرقة بين الإدراك والعواطف، وذلك للوصول لأعلي مستوي من التفاعل الاجتماعي بين الآخرين، وعرف جولمان الذكاء العاطفي وفق هذا النموذج على أنه قدرة الفرد على وفهم وإدارة مشاعره الذاتية، وفهم مشاعر الآخرين والقدرة على التأقلم والتكيف مع متطلبات بيئة العمل.

نموذج Bar-on للذكاء العاطفي: قدم (Bar-on ,2006) هذا النموذج في أطروحته التي أعدها للحصول على درجة الدكتوراه، والتي تعتبر من أهم النماذج المفسرة للذكاء العاطفي، وذكر أن معظم مشكلات المديرين أو العاملين في المؤسسات بسبب نقص لديهم في مهارات الذكاء العاطفي ويؤدي إلى عدم القدرة على مواجهة المشكلات والتحكم في ردود أفعالهم (أبو عفش، ٢٠١١).

عُرف الذكاء العاطفي وفقاً لهذا النموذج بأنه "مجموعة من المهارات الشخصية والقدرات العقلية حيث وجود بين المهارات والقدرات والعواطف والمعرفة الاجتماعية، والتي تمكن الفرد من القدرة على التكيف والتأقلم مع ظروف البيئة المحيطة" (حمد، ٢٠١٦).

نماذج السمات: كان من أهم رواد هذا النموذج كلا من Dalip singh و Petrides.

نموذج Petrides للذكاء العاطفي: قدم العالم (Petrides, 2009) وزملائه اختلافاً في المفهوم بين كلا من نموذج القدرة ونموذج السمة للذكاء العاطفي وذكر أن بهذا النموذج خاصية تميز الذكاء العاطفي عن النماذج الأخرى وهي عبارة عن "مجموعة من العواطف ذات الصلة بإدراك الذات والموجودة في ادني مستويات الشخصية" وذكر أن هذا النموذج اصطلاحاً يشير إلى وعي الفرد لذاته من خلال قدراته العاطفية، وعرف الذكاء العاطفي في هذا النموذج بأنه تحولات وتغيرات سلوكية وكذلك قدرة الفرد لإدراك ذاته (الأسطل، ٢٠١٠).

نموذج Dalip singh للذكاء العاطفي: وضع العالم الهندي (Dalip singh, 2006) نموذج للذكاء العاطفي بعد عقد الورشة العلمية المفتوحة في مدينته نيودلهي الهندية وحضرها العديد من الباحثين والأكاديميون وبعض رجال الأعمال بالمنظمات الهندية، ودعت هذه الندوة إلى وضع تعريفاً جديداً للذكاء العاطفي، فعرف الذكاء العاطفي وفقاً لهذا النموذج علي انه "استجابة الفرد الملائمة والناجحة للمثيرات الانفعالية واسعة التنوع والتي تتحرك من داخل الذات والبيئة" (موصلي، ٢٠١٣).

خصائص الأفراد ذوي الذكاء العاطفي (المرتفع والمنخفض)

تعد هذه الخصائص ضرورية لتحديد مستوي الذكاء العاطفي للفرد التي سوف يتعامل معه الآخرين في كافة المنظمات والأماكن المختلفة وخاصة على مستوي القطاع الفندقي وذكر القاضي (٢٠١٢)، خصائص الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع وكذلك المنخفض من أجل مساعدة الباحثين والمستخدمين للذكاء العاطفي في التفرقة بين كل فرد وذلك وفقاً للخصائص المختلفة التي تميز كلا منهما عن الآخر، وتعد هذه الخصائص محور ضروري لدي الإدارة الفعالة في تنمية وتطوير الأساليب القيادية مع العاملين (حمد، ٢٠١٦).

أولاً: الأفراد الذين يمتلكون ذكاء عاطفي مرتفع، تتوفر بعض السمات للأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع، منها: قدرته على التحكم والسيطرة في الانفعالات والتقلبات العاطفية، قدرته على جعل المحيطين به في إظهار مظاهر الحب والتعاون مع تعامله معهم، قدرته على تقييم مشاعر الآخرين ودوافعهم، وإدارتك الأمور من وجهة نظرهم من تعبيراتهم الخارجية، قدرته على التكيف مع العلاقات والتعاملات الاجتماعية بكل سهولة. لا يتسم بإظهار العواطف السلبية مثل (الخوف، القلق، الخجل، الإحباط، اليأس،... إلخ) (الشاعر، ٢٠١٥).

ثانياً: الأفراد الذين يمتلكون ذكاء عاطفي منخفض، ذكر محمد (٢٠٠٩) أن هناك بعض السمات الموجودة عند الأشخاص منخفضي الذكاء العاطفي في حياتهم وهي: لا يمتلك القدرة على تحمل تصرفاته ومشاعره ومشاكله ولكن يلقي باللوم دائماً على الآخرين، لا يكون لديه الجرأة في الإفشاء عن مشاعره، ولكن يتظاهر بمشاعر أخرى غير واقعية، المبالغة وأحياناً التقليل من مشاعره تجاه الآخرين، لا يمتلك الثقة بالنفس ويجد صعوبة في الاعتراف بالأخطاء والمشكلات، عديم الأمل والتفاؤل بصفة مستمرة ويشعر بالإحباط، ومتشائم مع غيره (سعيدة، ٢٠١٥).

قياس الذكاء العاطفي

يوجد العديد من الطرق المستخدمة لقياس الذكاء العاطفي، ولا يوجد طريقة واحدة مستخدمة في القياس ويرجع ذلك إلى اختلاف وتعدد مفهوم الذكاء العاطفي وتعدد أبعاده مما أدى إلى وجود عدة اختبارات مستخدمة في القياس (الشوا، ٢٠١٥)، ومن هذه المقاييس المستخدمة لقياس الذكاء العاطفي:

مقياس الذكاء العاطفي المتعدد ويعرف بـ (The Multifactor Emotional Intelligence Scale) ووضع في عام ١٩٩٩ من قبل الباحثين (Mayer & Salovey) ويعتبر هو المقياس الأول لتقييم الذكاء العاطفي كمجموعة من القدرات (Mayer et al, 2006).

مقياس (WLEIS) Wong and Law Emotional Intelligence Scale لاختبار الذكاء العاطفي واشتمل على أربعة أبعاد أساسية وهي تقييم العاطفة الذاتية، الوعي لعاطفة الآخرين، تنظيم العاطفة الذاتية، استخدام العاطفة لتبسيط الأداء ووضع هذا المعيار كلا من (Law et Wang & Law, 2004).

ضغوط العمل

مفهوم ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل مشكلة صعبة ومكلفة للأفراد والمنظمات بكافة أنواعها وخاصة الفنادق حيث تسبب هذه الضغوط ارتفاع معدل الغياب وضعف أداء العاملين والعديد من الحوادث و ينعكس ذلك على الإنتاجية الخاصة بتلك المنظمات وخاصة قطاع الفنادق فئة الخمس نجوم (القعيد، ٢٠٢٠)، وتعددت تعريفات ضغوط العمل ولم يتحدد تعريف ثابت لها ومن بين تلك التعريفات، ذكر أبو عفش (٢٠١١) أن ضغوط العمل "هي نتيجة وجود متطلبات للوظيفة غير متوافقة مع قدرات الفرد العقلية والجسدية وكذلك الفسيولوجية مما تجعله غير متوازن في أداء عمله" (الشهودي، ٢٠١٤، ص٨). وذكر بريك تعريف ضغوط العمل بأنها "هي الأساليب التي يتبناها ممارسي العلاقات العامة لمواجهة ضغوط العمل المختلفة وقد تكون هذه الضغوط إيجابية أو سلبية (بريك، ٢٠٢٠، ص٥). وذكر Szilgyi & Wallace في عام ١٩٨٧ أن تعريف ضغوط العمل هي "تجربة ذاتية تُحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج من عوامل تتعلق بالمنظمة بمختلف أعمالها، وأن لتلك الضغوط ثلاث مكونات وهي: المثير، الاستجابة، التفاعل (القعيد، ٢٠٢٠، ص٣٢٥).

مصادر ضغوط العمل

يتعرض الفرد في عمله وحياته اليومية إلى مجموعة من ضغوط العمل مع اختلاف مصادرها وتعمل كل منها بشكل مستقل، تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد، وتحدث ضغوط نفسية فسيولوجية ومن الصعب تحديدها فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد وتظهر بصفة كثيفة في القطاعات كثيفة العمال مثل القطاع الفندق (Sturz, 2014) ولكن من الممكن تصنيفها إلي: المصادر الداخلية: تؤثر البيئة المحيطة (داخل بيئة العمل) على الأفراد وتسبب الضغوط ومنها: (درجة الحرارة، الضوضاء، التهوية، الإضاءة) (مسعود وعمار، ٢٠١٩). المصادر الخارجية: يوجد العديد من المصادر الخارجية، وذكر (حسن، ٢٠١٩) عدة مصادر، ومنها: العوامل الاقتصادية، العوامل الاجتماعية، العوامل السياسية (حسن، ٢٠١٩)، المصادر المتعلقة بالمنظمة (مصادر تنظيمية): وتشير الي السياسات التنظيمية المتبعة في بعض المنظمات ومنها سياسات الأجور والمكافآت وعدالة توزيعها وكذلك الإجراءات المتبعة في تقييم الأداء في تلك المنظمات وخاصة في الفنادق ومدى استخدام المحاسبة والمحاسبية في هذه الفنادق والتي بدورها تسبب بعض ضغوط العمل (Mansour & trembley, 2016) ومنها:

- التطوير والتقدم المهني: وهنا تشير الي حصول الفرد على خلال حياته المهنية والعملية على العديد من المهارات التي تساعده على الترقى والنمو المهني في أي مجال كان، وإذا ما شعر بعض العاملين بقطاع الفنادق على عدم حصولهم على تدرجهم المهني وتطوره يؤدي ذلك الي مزيد من الضغوط وتزداد مع مرور وقت أطول لتلك العاملين في هذه الفنادق (Reilly et al., 2014).
- العلاقة في العمل (المديرين - العاملين - العملاء): تسبب عدم رغبة الفرد في التعاون إلي التوتر في العلاقات مع المديرين أو العاملين، وكذلك وجود حالة من عدم الرضا بين العاملين لشعورهم بعدم المساواة والعدالة في الإدارة وعدم التماسك مع فئات المنظمة ككل ووجود الصراعات وعدم التشجيع على العمل من قبل الإدارة، كلها تعتبر من أهم مصادر الضغوط في العمل (جمال الدين، ٢٠١٩).
- غموض أو صراع الدور: ويشير صراع الدور إلى تضارب الأدوار والتوقعات المطلوبة من الأفراد، أما غموض الدور وتعني عدم تأكد العامل من معرفة ما يخصه من مهام ووجبات موكوله إليه في الفندق (Schwepker & Ingram, 2016)، ويوجد ثلاث أنواع من الصراع (الصراع بين الأفراد، الصراع بين الجماعات، الصراع داخل الجماعات) (أسعيد، ٢٠٢٠).

- طبيعة العمل (عبء العمل): وتشير الي حجم وكمية ونوعية العمل الذي يكلف به العامل، وتشير كمية العمل الي زيادة ما يكلف به العامل من مهام وواجبات مما لا يتناسب مع الوقت المحدد له لإنجاز تلك المهام في تلك المنظمات وخاصة الفنادق (Cheng& Chang,2016).
- المصادر المتعلقة بالفرد (مصادر شخصية): تتعلق هذه العوامل بالفرد ذاته، وتشمل أنماط الشخصية، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.

نتائج وآثار ضغوط العمل

يمكن التمييز بين نوعين من الآثار الناجمة عن ضغوط العمل في المنظمات المختلفة وخاص القطاع الفندقي فئة الخمس نجوم بمدينة القاهرة الي الآثار الإيجابية والآثار السلبية:

الآثار الإيجابية لضغوط العمل:

تعتبر هذه الضغوط مفيدة للأفراد وتحفز على العمل والإنتاج ولها تأثير إيجابي على أصحاب القرار في العمل وتؤدي إلى تحسين الأداء للعاملين من الناحية الكمية والنوعية (حنا، ٢٠١٣)، ويعتقد الكثيرون أن ضغوط العمل غير صالحة للمنظمة وخاصة القطاع الفندقي فئة الخمس نجوم وأنها خطر يجب متابعته ومكافحته وذلك نظرا لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها، وذكر العميان (٢٠٠٥) منها ما يلي: تشجع الفرد على التركيز في العمل وزيادة تحفيزه، شعور الفرد بالسعادة للعمل بالفندق والإحساس بالإنجاز في العمل (الملاحم، ٢٠١٨)، إثارة روح التنافس بين أفراد المنظمة من أجل تحقيق الأهداف والنجاح الوظيفي، تدعيم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المنظمة (رؤساء ومروؤسين) وخاصة القطاع الفندقي، شعور الفرد بثقته في نفسه، الحيوية والنشاط (حنا، ٢٠١٣).

الآثار السلبية لضغوط العمل:

الضغوط السلبية وتعتبر هذه الضغوط من السلبيات لأن لها تأثير سلبي على الصحة الجسدية والنفسية للأفراد وتنعكس بالطبع على تأديتهم في عملهم، وتسبب العديد من الأمراض، كما يترتب على ضغوط العمل بعض الآثار والنتائج السلبية، ومنها: آثار الضغوط السلبية على الفرد: يترتب على الضغوط بعض الآثار والنتائج السلبية على الأفراد، مثل الآثار السلوكية، والآثار الشخصية، والآثار النفسية والفسولوجية. (المعشر، ٢٠٠٩)، آثار الضغوط السلبية على المنظمة: وتتمثل في انخفاض مستوي الأداء والإنتاجية وكثرة الإهمال، تكرار الغياب والتأخر المتعمد عن العمل بسبب عدم الرضا الوظيفي، التسرع وعدم الدقة في اتخاذ القرارات والإحساس بالفشل الوظيفي (صالح، ٢٠١٣)، تمكن المنظمات السياحية والفندقية من زيادة قدرتها علي تحسين أداء على أداء العاملين بها عن طريق استخدام الأساليب المختلفة والفعالة للإشراف والتوجيه لمعرفة نقاط القوة والضعف لدي العاملين (الكمري، ٢٠١٨).

علاقة الذكاء العاطفي بضغط العمل

سعت العديد من الدراسات الي معرفة طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل وذلك في مجالات مختلفة، وفسرت بعض الدراسات الضغوط بعدة طرق مختلفة على مدار السنوات الماضية وكان التفسير السائد أن الضغوط تتمثل في الضغوط الشخصية والضغوط البيئية، ولكن حديثا تمثلت الضغوط في التفاعل بين الفرد والأحداث المحيطة به (Sirin,2007). ويوجد العديد من الضغوط المختلفة والتي تواجه العاملين في شتي المجالات وتمثلت في التطور التكنولوجي والتقدم العلمي والابتكار المستمر، مما جعل المؤسسات تعمل على إعادة وضع الاستراتيجيات والتقنيات المختلفة لمواكبة التطور وتحقيق الأهداف المطلوبة والحصول علي أعلي كفاءة من التشغيل وأدي ذلك الي زيادة التحديات والمسئوليات على العاملين مما سبب ذلك اختلال التوازن بين الفرد والعمل. وهنا ظهر دور الإدارة لمواجهة هذه التحديات المختلفة من خلال التمتع بقدر كافي من الذكاء العاطفي لكي تتمكن من اتخاذ القرارات الملائمة والعمل على تقليص المشاكل التي تواجه العاملين بدقة وكفاءة عالية (D'souza.2020).

وأشار (الأسطل، ٢٠١٠) في دراسته والتي هدفت إلي التعرف علي الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة و أظهرت الدراسة بغض النتائج الهامة ومنها وجود علاقة ارتباطيه طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي العام وبين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط ومهاراتها أي أنه كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط ، وكذلك علاقة طردية بين مهارات مواجهة الضغوط ومستوى الذكاء العاطفي وأبعاده أي أنه كلما زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط زاد مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده (الأسطل، ٢٠١٠) . وأشار (حمد الله وآخرون، ٢٠١٠) في دراسته أن عواطف الإنسان تساعده على التفكير الموضوعي البناء والتي يسهم بدوره في حل المشاكل المختلفة التي تواجهه وكذلك التي تواجهه الآخرين وذلك من خلال قدرته على التحكم وإدارة الضغوط التي يتعرض لها ويعمل على حلها بطرق مختلفة (الخرابشة، ٢٠٢٠). كما أن المهارات المختلفة التي يستخدمها الفرد في مواجهه المواقف المختلفة يمكن تطويرها وتنميتها فهي مكتسبة أكثر من كونها وراثية، وذلك من خلال حضور بعض ورش العمل أو الندوات التنقيفية والتي تنمي لديه معرفة مشاعره بشكل أعمق (البربري، ٢٠٢٠). وأكدت دراسة George في عام (٢٠١١) على وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين الذكاء العاطفي المستخدم للتعامل مع الموظفين في الحد والتقليل من ضغوط العمل والحد من عملية الدوران وزيادة انتمائهم والتزامهم الوظيفي وذلك بين موظفي المطاعم في المنطقة الغربية في الولايات المتحدة، كما أشارت دراسة Woo Kim في عام ٢٠١٩ الي أن فهم الذكاء العاطفي لموظفي المكاتب الأمامية في الفنادق واستخدام استراتيجيه التكيف مع العمل تساعد على التخلص من ضغوط العمل المختلفة.

ومما سبق نخلص أن:

الفرض الأول: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوى إدراك المديرين للذكاء العاطفي بالفنادق بفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى.

الفرض الثاني: يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوى إدراك العاملين لضغوط العمل الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى.

الفرض الثالث: توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل ككل وأبعاد ضغوط العمل المختلفة لدي العاملين بفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى.

الفرض الرابع: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور المعدل للخصائص الديموغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين والحد من ضغوط العمل لدي العاملين بفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى.

منهج البحث

أدوات القياس

اعتمدت الدراسة الميدانية للبحث على المدخل الكمي من خلال استخدام استمارات استقصاء الرأي، حيث يري العزاوي (٢٠٠٨) أن أسلوب الاستقصاء من أهم وسائل جمع البيانات ويكثر استخدامها في البحوث النفسية والاجتماعية عندما تكون البيانات المطلوبة لها علاقة بمشاعر الأفراد وسلوكهم ودوافعهم واتجاهاتهم إزاء موضوع معين وبناء على ذلك تم تصميم استمارة الاستقصاء وتوزيعها على مفردات العينة من المديرين والعاملين بفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى خلال الفترة من أكتوبر وحتى ديسمبر ٢٠٢٠. فقد اشتملت استمارة الاستقصاء على عدد (٤٤) سؤال مقسمة الى ثلاثة أقسام رئيسية، حيث يتضمن القسم الأول على الأسئلة المتعلقة بالذكاء العاطفي للمديرين وعددها (١٦) سؤال وقد تم استخلاص جميع الأسئلة من دراسة Boadi et al (٢٠٢٠). ويشتمل القسم الثاني من الاستمارة على الأسئلة المتعلقة بضغوط العمل لدي العاملين بالفنادق وعددها (٢٠) سؤال مقسمة الى (٦) أبعاد وهي (طبيعة الوظيفة نفسها - إدارة الأدوار - العلاقات الشخصية - الأسلوب التنظيمي للفندق- التطور الوظيفي - صراع العمل والأسرة)، تم استخلاصها جميعا من دراسة Wu et al (٢٠١٨) وأخيرا فقد مثلت العوامل الديموغرافية القسم الأخير من الاستمارة. وللإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالقسم الأول والثاني، فقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بدرجات موافقة مختلفة، حيث يعبر رقم (١) عن أكبر درجات عدم الموافقة (لا أوافق بشدة)، ويعبر الرقم (٥) عن أكبر درجة موافقة (أوافق بشدة).

عينة البحث وإجراءات جمع البيانات

يتكون مجتمع البحث من المديرين والعاملين بفنادق الخمس نجوم بمدينة القاهرة والبالغ عددها (١٨) فندقاً وفقاً لإحصائية وزارة السياحة المصرية لسنة ٢٠١٩، فقد تم مخاطبة جميع فنادق الخمس نجوم بمدينة القاهرة من خلال الهاتف للحصول على موافقة الفندق لتوزيع استمارات الاستقصاء على المديرين والعاملين بالفنادق، وقد اعتذر عدد (٤) فندق عن السماح بتوزيع استمارات الاستقصاء لأسباب مختلفة منها مخاطبة الشركة الأم وكذلك الظروف المتعلقة بجائحة كورونا ومنهم من لم يبدي الأسباب، لذا فإن عينة البحث قد اشتملت على عدد (١٤) فندقاً، وبناءً على ذلك فقد تم توزيع عدد (٤٠٠) استمارة استقصاء، وقد تم استرجاع عدد (٢٢٨) استمارة من إجمالي العدد ووجد منهم (١٩٨) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، أي بمعدل استجابة بلغ ٥٠٪.

جدول رقم (٢): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	الخصائص
٧٢.٧	١٤٤	نكر
٢٧.٣	٥٤	أنثى
٦٥.٧	١٣٠	٢٠-٣٥ سنة
٢٤.٢	٤٨	٣٦-٤٥ سنة
٦.١	١٢	٤٦-٥٥ سنة
٣.٠	٦	٥٦-٦٠ سنة
١.٠	٢	فوق ٦٠ سنة
٤٥.٥	٩٠	أعزب
٤٦.٥	٩٢	متزوج
٧.١	١٤	منفصل
١.٠	٢	أرمل
٦٤.٦	١٢٨	دائم
٣٥.٤	٧٠	مؤقت
١٩.٢	٣٨	الأغذية والمشروبات
١٦.٢	٣٢	المكاتب الأمامية
٨.١	١٦	خدمة الغرف
١٣.١	٢٦	الموارد البشرية
٤٣.٤	٨٦	أخري
١٠٠.٠	١٩٨	الإجمالي
٤١.٤	٨٢	١-٣ سنوات
١٩.٢	٣٨	٤-٦ سنوات
١٤.١	٢٨	٧-٩ سنوات
٩.١	١٨	١٠-١٢ سنة
٤.٠	٨	١٣-١٥ سنة
١٢.١	٢٤	أكثر من ١٥ سنة
١٠٠.٠	١٩٨	الإجمالي
٤٣.٩	٨٧	موظف
٣٢.٤	٦٤	مشرف
٢٣.٧	٤٧	مدير
٦٦.٧	١٣٢	أقل من ٥٠.٠٠٠ جنيه
٢٢.٢	٤٤	٥٠.٠٠٠-١٠٠.٠٠٠ جنيه
٧.١	١٤	١٠١.٠٠٠-١٥٠.٠٠٠ جنيه
٤.٠	٨	أكثر من ١٥٠.٠٠٠ جنيه
١٠٠.٠	١٩٨	الإجمالي

تحليل البيانات

تم استخدام برنامج SPSS إصدار (٢٤) لتحليل البيانات والحصول على النتائج الوصفية للدراسة، كما هو الحال في جدول رقم (٢) والذي يوضح النتائج الوصفية للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة. وتحليل البيانات إحصائياً فقد تم استخدام أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية أو البنائية من خلال استخدام طريقة المربعات الصغرى، حيث تعتبر المربعات الصغرى طريقة راسخة لتقدير معاملات المسار في نماذج المعادلة الهيكلية (SEM) وانتشرت في أبحاث الضيافة والسياحة مؤخراً لأسباب عدة ، حيث تعمل على إظهار تقديرات نموذجية قوية للغاية مع البيانات التي لها خصائص توزيع طبيعية وغير طبيعية وبالتالي فإن شرط اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات غير مطلوب في هذه الطريقة ، فهي أقل تقييداً حول اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات. كما تعد طريقة المربعات الصغرى أكثر ملاءمة للعينات الصغيرة، فضلاً عن كونها مناسبة للنماذج التي تحتوي على عدد كبير من المؤشرات (Alsetoohy and Ayoun, 2018)، حيث يبلغ العدد الإجمالي لمؤشرات نموذج الدراسة الحالي (٣٩) مؤشر وبالتالي ووفقاً لما سبق ذكره، فقد تم اختبار فرضيات هذه الدراسة باستخدام طريقة المربعات الصغرى باستخدام برنامج Smart PLS-SEM الإصدار ٣.٣.٢. وللإجابة على تساؤلات الدراسة الحالية باستخدام برنامج SmartPLS-SEM يجب التحقق من جودة وصلاحيّة نموذج (النموذج الخارجي) والنموذج الهيكلية أو البنائية (النموذج الداخلي) لنموذج الدراسة.

نتائج الدراسة

صلاحيّة نموذج القياس

للتأكد من صلاحيّة نموذج القياس للدراسة، فقد تم تقييم نموذج القياس للدراسة الحالية من خلال الصلاحيّة والاعتمادية (المصدقية) لجميع المتغيرات الكامنة للدراسة. فقد تم استخدام المصدقية المركبة للأبعاد، والتي تعد أكثر الأساليب الإحصائية ملاءمة لطريقة المربعات الصغرى للتحقق من المصدقية الداخلية لأبعاد الدراسة (Alsetoohy and Ayoun, 2018) ، علاوة على ذلك، تم استخدام قيم عوامل تحميل العامل والمصدقية المركبة ومتوسط التباين المستخلص (AVE) للتحقق من الصلاحيّة المتقاربة، كما تم التحقق من الصلاحيّة التمييزية من خلال الجذور التربيعية لمتوسط التباين المستخلص ومعامل Fornell-Larcker . وأخيراً وللتحقق من عدم وجود علاقات خطية متداخلة بين المتغيرات فقد تم استخدام عامل تضخم التباين (VIF) .

جدول (٣): قيم تحميل العوامل والاعتمادية المركبة ومتوسط التباين المستخلص

العبارة	معامل ألفا كرونباخ	الاعتمادية المركبة	متوسط التباين المستخلص
الذكاء العاطفي	٠.٩٢٣	٠.٩٣٣	٠.٤٦٩
طبيعة الوظيفة	٠.٨١٨	٠.٨٧٨	٠.٦٤٢
إدارة الأدوار	٠.٨٢٢	٠.٨٧٤	٠.٦٣٥
أسلوب المنظمة / الفندق	٠.٩٠٩	٠.٩٣٦	٠.٧٨٥
صراع الأسرة والعمل	٠.٨٩٠	٠.٩٢٤	٠.٧٥٢

يتضح من الجدول رقم (٣) أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ والاعتمادية المركبة (CR) للأبعاد (الذكاء العاطفي - طبيعة الوظيفة نفسها - إدارة الأدوار - العلاقات الشخصية - الأسلوب التنظيمي للفندق - التطور الوظيفي - صراع العمل والأسرة) تتراوح بين ٠.٦٧٧ ، ٠.٩٣٦ وهي أكبر من القيمة المعيارية الدنيا وهي (٠.٥٠) وفقاً لـ (Alsetoohy and Ayoun, 2018).

مما يشير الى أن جميع المقاييس المستخدمة في الدراسة موثوقة ومعتمدة. كما أظهرت نتائج الدراسة أن قيم تحميل العامل ومتوسط التباين المستخلص أكبر من القيمة المعيارية الدنيا وهي (٠.٥٠) وفقاً لـ (Larcker & Fornell, 1981)، مما يؤكد استيفاء الصلاحية المتقاربة للمقياس التي تقيس التطابق الفكري بين الجانب النظري والواقع الفعلي، كما تراوحت قيم عامل تضخم التباين للمقاييس المستخدمة بين (١.٣٥٥ - ٤.٠٤) وهي أقل من القيمة المعيارية (١٠) كما يشير (Larcker & Fornell, 1981)، مما يؤكد عدم وجود علاقات خطية متداخلة بين متغيرات الدراسة. وأخيراً يتضح من الجدول رقم (٤) الصلاحية التمييزية للمقياس (Discriminant Analysis) من خلال الجذور التربيعية لمتوسط التباين المستخلص (AVE) ومعامل Fornell-Larcker، حيث أظهرت النتائج أن ارتباط كل بعد بنفسه أعلى من ارتباطه بالأبعاد الأخرى، مما يؤكد تحقق الصلاحية التمييزية للمقياس.

ووفقاً لما أظهرته النتائج السالف ذكرها واستيفاء المقاييس المعيارية، فإن هذا يؤكد صدق وجود صلاحية نموذج القياس Measurement Model المستخدم في الدراسة.

جدول رقم (٤): الصلاحية التمييزية للمقياس

طبيعة العمل	صراع العمل والأسرة	العلاقات الشخصية	ذكاء المديرين العاطفي	التطور المهني	إدارة الأدوار	أسلوب الفندق	
						٠.٨٨٦	أسلوب الفندق
					٠.٧٩٧	٠.٧٥٣	إدارة الأدوار
				٠.٩١٠	٠.٧٣٠	٠.٧٣٨	التطور المهني
			٠.٦٨٥	٠.٣٠٠-	٠.٤٢٥-	٠.٤٢٩-	ذكاء المديرين العاطفي
		٠.٨٦٦	٠.٤٦٥-	٠.٦٧٢	٠.٧٤١	٠.٧٩٩	العلاقات الشخصية
	٠.٨٦٧	٠.٦٩٨	٠.٣٥٢-	٠.٧٦٥	٠.٧٤٣	٠.٨٢١	صراع العمل والأسرة
٠.٨٢٨	٠.٧٣٥	٠.٧٣٧	٠.٤٢٨-	٠.٧٢٩	٠.٨٠١	٠.٧٤٦	طبيعة العمل

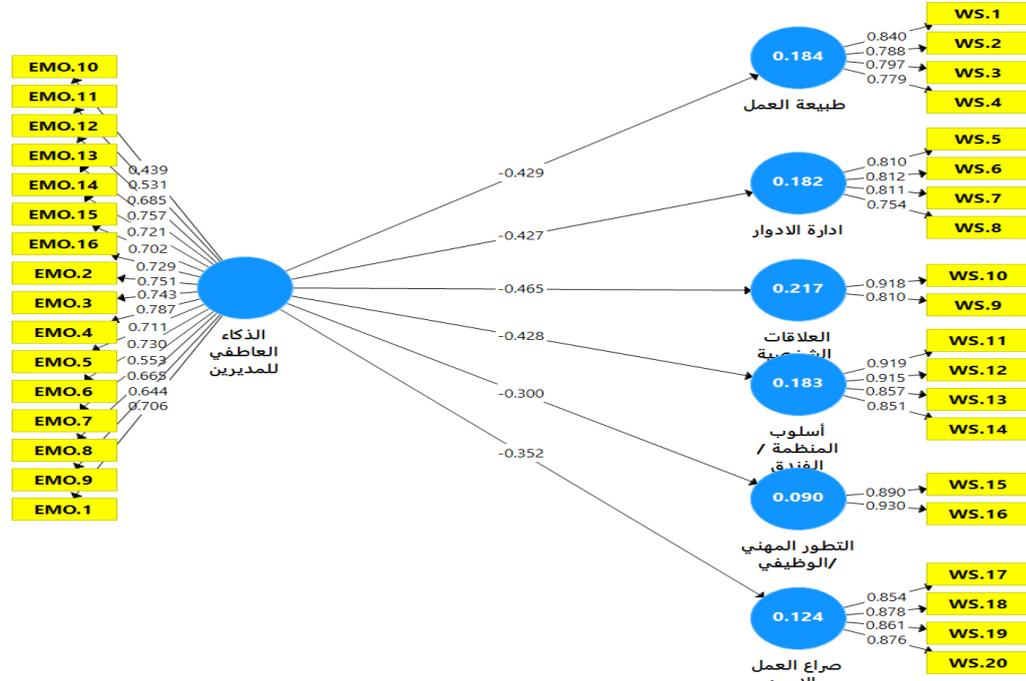
النموذج البنائي Structural Model

يتضح من الشكل رقم (١) أن قيم معامل التحديد لأبعاد المتغير التابع تراوحت بين (٠.٠٩ - ٢.١٦)، وهذا يشير إلى أن نموذج الدراسة الحالية الخاصة بالذكاء العاطفي للمديرين (المتغير المستقل) يفسر أبعاد ضغوط العمل لدى العاملين بالفنادق محل الدراسة بنسب متفاوتة، حيث يفسر حوالي ٢٢% لبعاد العلاقات الشخصية وهو البعد الأعلى قيمةً، كما يفسر ٩% لبعاد التطور المهني للعاملين وهي القيمة الدنيا لمتغيرات الدراسة، كما يفسر الأبعاد الأخرى بنسب مئوية بين القيم المذكورة أعلاه، وهو ما يؤكد جودة النموذج البنائي في تفسير النتائج.

اختبار الفروض

قامت الدراسة باختبار صحة أو عدم صحة الفروض من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة كالتالي:
هل يختلف مستوى إدراك المديرين للذكاء العاطفي بالفنادق محل الدراسة؟
توضح نتائج الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة الخاصة بمتغير الذكاء العاطفي لمديري الفنادق محل الدراسة (المتغير المستقل)، كما يشير جدول رقم (٣)، أن المتوسط الحسابي للمقاييس أكبر من القيمة الوسطية (٢.٥) للمقياس حيث تراوحت بين (٣.٥٦٦، ٤.١٧٢) وهي قيم تدل على مستوى عالٍ لإدراك المديرين لبعاد الذكاء العاطفي في الفنادق محل الدراسة حيث تقترب من القيمة العليا وهي (٥)، مما يعني أن غالبية عينة الدراسة لديها توافق لبعاد الذكاء العاطفي، و مما يؤكد صحة الفرض الأول.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسة التي قام بها Boadi et al في عام ٢٠٢٠ ، والتي أشارت أن الحد الأدنى لمعدل ادراك العاملين بفنادق غانا كان ٣.٥٧ ، وهو مؤشر ذو لالة على انتشار مفهوم وفكر الذكاء العاطفي على جميع المستويات الإدارية والتنفيذية بالفنادق عالميا.



شكل رقم (١) : العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وأبعاد ضغوط العمل لدي العاملين بالفنادق محل الدراسة

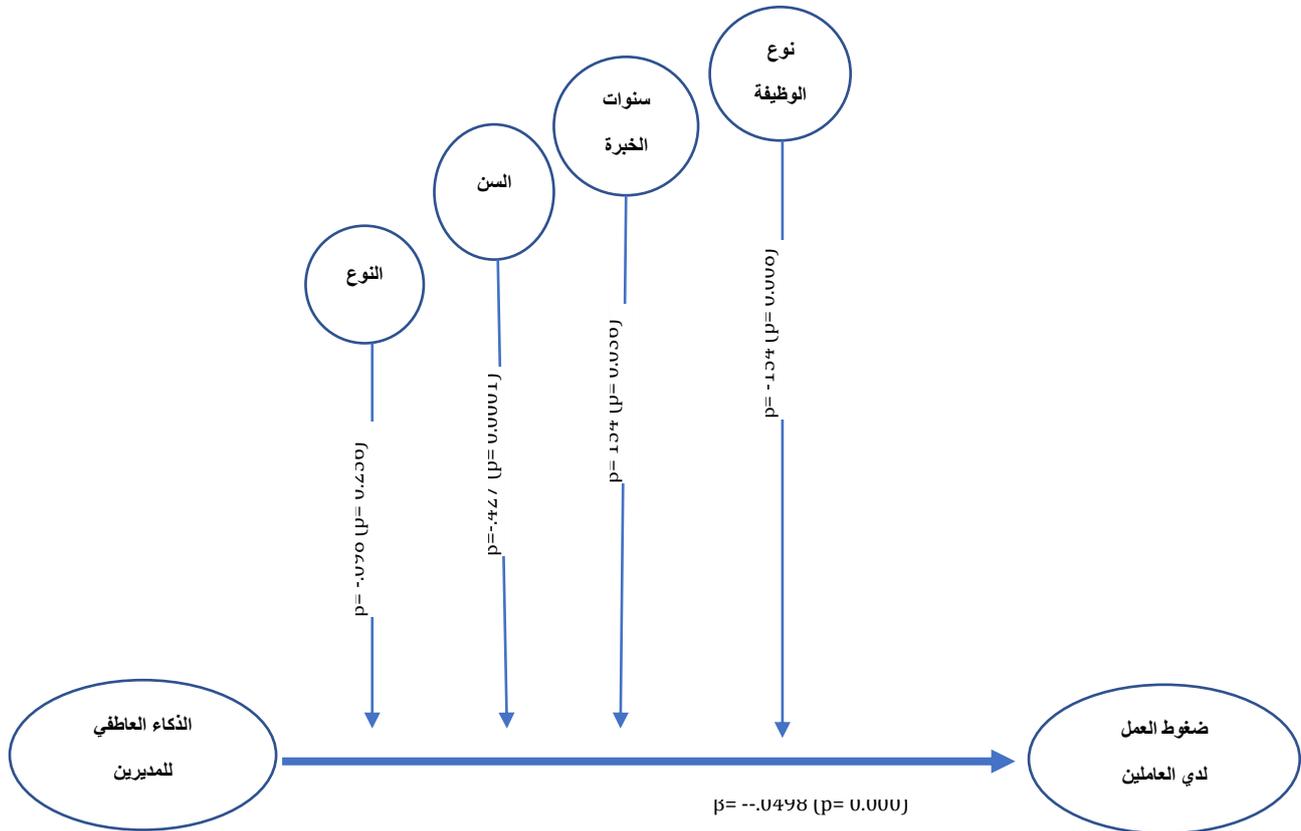
هل يختلف مستوى إدراك العاملين لضغوط العمل بالفنادق محل الدراسة؟ يتضح من الجدول رقم (٣) أن المتوسط الحسابي لمقاييس متغيرات الدراسة الخاصة بمتغير ضغوط العمل (المتغير التابع) للعاملين بالفنادق محل الدراسة تراوحت بين (٣.٦٤ - ٤.٠٢) وهي قيم تدل علي مستو عال لإدراك العاملين بالفنادق محل الدراسة بمتغير ضغوط العمل حيث تقترب من القيمة العليا وهي (٥) وهذا يؤكد أن غالبية عينة الدراسة لديها توافق لأبعاد ضغوط العمل ، مما يؤكد صحة الفرض الثاني. وتؤكد نتائج الدراسة الحالية نتائج الدراسة التي قام بإجرائها Wong et al في عام ٢٠٢١ للتعرف على اثر جائحة كورونا على ضغوط العمل لدي العاملين بفنادق الولايات المتحدة الأمريكية ، والتي أشاروا فيها الي وجود مستو عال لإدراكات العاملين بالفنادق لضغوط العمل نتيجة جائحة كورونا، مما يستلزم البحث عن أليات مستحدثة من قبل الإدارات المختلفة بالفنادق لتقليل أو الحد من ضغوط العمل وخاصة في ظل هذه الجائحة.

هل هناك تأثير للذكاء العاطفي للمديرين في الحد من ضغوط العمل لدي العاملين بالفنادق محل الدراسة؟

ما مدي اختلاف تأثير الذكاء العاطفي للمديرين في الحد من ضغوط العمل ككل وبأبعاده المختلفة (طبيعة الوظيفة نفسها - إدارة الأدوار - العلاقات الشخصية - الأسلوب التنظيمي - التطور الوظيفي - صراع العمل والأسرة) بالفنادق محل الدراسة؟ للحصول على نتائج توضيحية دقيقة تم استخدام التقنية التمهيدية Bootstrapping باستخدام إعادة معاينة للعينة (٥٠٠) مرة، إضافة الى خوارزميات المربعات الصغرى PLS-Algorithms ببرنامج Smartpls للحصول على قيمة ودرجة المعنوية (p-value) وقيمة (ت) (T-value) وقيمة المسار (β) على الترتيب.

بصفة عامة، أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد الذكاء العاطفي للمديرين وجميع أبعاد ضغوط العمل (طبيعة الوظيفة نفسها – إدارة الأدوار – العلاقات الشخصية – الأسلوب التنظيمي للفندق – التطور الوظيفي – صراع العمل والأسرة) لدي العاملين بالفنادق محل الدراسة كما يشير شكل رقم (١)، مما يؤكد صحة الفرضين الثالث.

حيث أظهرت النتائج أن أكبر قوة ارتباط عكسي بين الذكاء العاطفي للمديرين وبعد العلاقات الشخصية لضغوط العمل للعاملين، حيث أن قيمة معامل المسار (β) تساوي (-٠.٤٦٥) بدرجة معنوية (P-value) تساوي (٠.٠٠٠)، كما تلتها علاقة ارتباط عكسي بين الذكاء العاطفي للمديرين و أسلوب الفندق حيث بلغت قيمة معامل المسار (β) (-٠.٤٢٩) بدرجة معنوية (P-value) تساوي (٠.٠٠٠)، ثم تبعها علاقة ارتباط عكسي بين الذكاء العاطفي للمديرين و طبيعة العمل، حيث بلغت قيمة معامل المسار (β) (-٠.٤٢٨) بدرجة معنوية (P-value) تساوي (٠.٠٠٠)، كما أظهرت النتائج قوة الارتباط العكسي بين الذكاء العاطفي للمديرين و إدارة الأدوار حيث أن قيمة معامل المسار (β) تساوي (-٠.٤٢٩) بدرجة معنوية (P-value) تساوي (٠.٠٠٠)، كما أشارت نتائج الدراسة الى استمرار العلاقة العكسية القوية بين الذكاء العاطفي للمديرين وبعد صراع العمل والأسرة وبعد التطور المهني للعاملين بالفنادق محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل المسار (β) (-٠.٣٥٢) و (-٠.٣٠٠) على الترتيب بدرجة معنوية (P-value) تساوي (٠.٠٠٠) لكلا البعدين.



شكل رقم (٢): العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدي العاملين والدور المعدل للنوع والسن وسنوات الخبرة ونوع الوظيفة

كما يشير الشكل رقم (٢) الذي يوضح العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين (المتغير المستقل) و ضغوط العمل ككل لدي العاملين بالفنادق محل الدراسة (المتغير التابع)، الى وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل المسار (β) (-٠.٤٩٨) و بدرجة معنوية (P-value) تساوي (٠.٠٠٠) ، أي أنه كلما زاد مستوي الذكاء العاطفي للمديرين أدى ذلك إلي انخفاض مستوي ضغوط العمل لدي العاملين والعكس صحيح ، مما يؤكد صحة الفرض الثالث. أيدت نتائج هذه الدراسة نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة Choi et al في عام ٢٠١٩ والتي أثبتت وجود علاقة ارتباط عكسية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدي العاملين بالفنادق ، مما يشير إلى أهمية الذكاء العاطفي للمديرين في تقليل ضغوط العمل لدي العاملين بالفنادق ، حيث يجب على المديرين استغلال مهارات الذكاء العاطفي لديهم في التعاملات اليومية مع العاملين بالفنادق لتوفير بيئة عمل خالية من الاضطرابات والمشاحنات والضغوط مما ينعكس إيجاب على مخرجات الوظائف المختلفة للعاملين بالفنادق.

ما هو الدور المعدل للخصائص الديموغرافية (النوع، السن، نوع الوظيفة، عدد سنوات الخبرة) لعينة الدراسة في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين والحد من ضغوط العمل لدي العاملين بالفنادق محل الدراسة؟

أظهرت نتائج الدراسة الموضحة بالشكل رقم (٢) وجود علاقة ذات لالة معنوية في نفس اتجاه العلاقة (علاقة عكسية) بين متغيرات الدراسة (الذكاء العاطفي وضغوط العمل) لكل من المتغيرين المعدلين (السن ونوع الوظيفة) ومتغيرات الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل المسار (β) (-٠.٤٢٧) و (-٠.١٥٤) على الترتيب بدرجات معنوية (P-value) بلغت (٠.٠٠٠) و (٠.٠٠٥) على الترتيب . حيث تشير هذه النتائج الى وجود دور معدل لكل من السن ونوع الوظيفة في نفس اتجاه العلاقة العكسية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، أي أن المتغيران السن ونوع الوظيفة يعملان على الحد من ضغوط العمل للعاملين كلما ازداد معدل الذكاء العاطفي لمديري الفنادق محل الدراسة. وتتوافق نتائج الدراسة مع دراسة Mohamed في عام ٢٠١٥ على العاملين بفنادق الإسكندرية ، حيث أكدت الدراسة على وجود تأثير ذو دلالة معنوية لنوع الوظيفة علي ضغوط العمل. كما أظهرت النتائج وجود علاقة في اتجاه مختلف (اتجاه إيجابي) لمتغير سنوات الخبرة عن اتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة (الذكاء العاطفي وضغوط العمل) حيث بلغت قيمة معامل المسار (β) (٠.١٥٤) بدرجات معنوية (P-value) بلغت (٠.٠٢٥) ، ولم تشير النتائج الى وجود أي تأثير معدل لمتغير النوع على متغيرات الدراسة.

ويمكن تفسير العلاقة الإيجابية لمتغير سنوات الخبرة على العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدي العاملين، بأنه توجد علاقة وطيدة بين سنوات الخبرة وتقلد المناصب الإدارية التي من خصائصها العمل تحت ضغط مستمر مما ينعكس على العاملين في صورة ضغوط عمل مستمرة، حيث أكدت نتائج Mohamed (٢٠١٥) على وجود علاقة إيجابية ذات لالة معنوية بين الترقية في المناصب الإدارية للعاملين بالفنادق وزيادة ضغوط العمل.

توصيات البحث

في ضوء النتائج السابق ذكرها، اقترحت الدراسة الحالية بعض من التوصيات، تتمثل في النقاط التالية:

- توفير وتهيئة المناخ التنظيمي الملائم لتنمية قدرات ومهارات الذكاء العاطفي من خلال وضع القواعد والسياسات والأهداف التي تعمل على نشر وترسيخ ثقافة الذكاء العاطفي لدي القيادات الإدارية والعاملين بالفنادق.
- وضع برامج تدريبية خاصة لمن يتم ترقيتهم تتضمن دورات تأهيل للعمل الجديد وتشتمل على مهارات الذكاء العاطفي وكيفية الحد من ضغوط العمل عن طريق استخدام هذه المهارات.
- إنشاء وحدة إدارية تختص بالنواحي النفسية والعاطفية للعاملين تستعين فيها الفنادق بمتخصصين في مجال علم النفس كمحاولة لرفع مستوي الذكاء العاطفي لجميع العاملين وكذلك الاستعداد النفسي والوجداني للعاملين بالفنادق.

- إعادة النظر في قائمة المعايير الخاصة بالاختيار والتعيين والترقية، على أن تتضمن تلك المعايير مستوى الذكاء العاطفي كأحد متطلبات الاختيار والتعيين، كما تعتبر أحد شروط المفاضلة ومتطلبات الترقية إلى الوظائف القيادية العليا، بما يساعد على توفير مؤشرات لإمكانية نجاح هؤلاء الأفراد في ممارسة مهامهم القيادية والتي من بينها إدارة الصراع وضغوط العمل، وعدم الاعتماد فقط على القدرات العقلية والتحليلية للقادة كمؤشرات لنجاحهم، مع تضمين مقاييس الذكاء العاطفي ضمن اختبارات التقدم لشغل الوظائف القيادية
- تشجيع الفئات العمرية الصغرى من المديرين على صقل وتنمية وتطوير مهاراتهم الذهنية والعاطفية وإكسابهم مهارات تطبيق الذكاء العاطفي في المعاملات اليومية، عن طريق حوافز مادية ومعنوية.
- إنشاء قواعد بيانات للعاملين بالفندق خاصة بالنواحي النفسية والسلوكيات ورد الفعل تحت ضغط واستخدامها كمؤشر في تحسين رد فعل العاملين عند العمل تحت ضغوط عمل مستقبلية وحمايتهم من الاحتراق الوظيفي.
- اهتمام إدارات الفنادق بالأساليب الإدارية الحديثة في التعامل مع الموظفين كاستخدام المداخل السيكولوجية مثل الذكاء العاطفي والعقود الاجتماعية، وعدم النقد المباشر للمرؤوسين عند حدوث أخطاء منهم، وإعطائهم الفرصة في المشاركة في صنع القرار من أجل أن يكونوا حريصين على إنجاز العمل مما يزيد من اهتمامهم به.
- ضرورة توفير بيئة عمل آمنة ومستقرة للعاملين بالفنادق عن طريق عقود عمل طويلة الأجل نسبيًا، لترسيخ مبدأ الاستقرار الوظيفي لدى العاملين والذي بدوره يحد من ضغوط العمل ويعزز من مهارات الذكاء العاطفي للمديرين، وترسيخ قيم الفندق ونشرها وتوضيحها للعاملين بشكل جيد.
- وضع أسس وضوابط واضحة ومعلنة تحقق الترابط بين اكتساب وتنمية المهارات وشغل الوظائف بما يضمن وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وفق أسس موضوعية واضحة ومعلنة، مع مراعاة توصيف وظيفي مناسب لمهام الوظائف الإدارية والإشرافية بالفندق بما يسمح لشاغليها باستخدام مهارات الذكاء العاطفي.

المحددات والدراسات المستقبلية

على الرغم من أهمية الدراسة ونتائجها إلا أن الدراسة قد وجدت بعض المحددات التي لا تخلو من أي دراسة، والتي بدورها أسهمت في اقتراح بعض الدراسات المستقبلية كالتالي: تم إجراء الدراسة في ظل انتشار جائحة كورونا والغلق الجزئي لبعض الفنادق، وحيث أن العينة الممثلة للدراسة تعتمد على مشاعر وسلوك المستقضي منه في الوقت الراهن، فمن الممكن أن تمثل الظروف الخاصة بجائحة كورونا على استجابات المستقضي منهم وبالتالي تؤثر على تعميم نتائج الدراسة، تعد تكلفة الوقت والجهد من التحديات التي واجهت الباحثين أثناء إجراء الدراسة حيث ركزت الدراسة فئتين بالفنادق وهم المديرين والعاملين مما يستلزم مزيدًا من الوقت والجهد في الحصول على البيانات، لذا فقد تم تحديد منطقة القاهرة الكبرى وخاصة فنادق الخمس نجوم كم منطقة جغرافية للدراسة. لذا توصي الدراسة بإجراء دراسات أخرى على مستوى جمهورية مصر العربية وكذلك المستويات المختلفة للفنادق، تناولت الدراسة الحالية دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين ولم تتطرق الي أبعاد أخرى من الممكن تتأثر بها هذه العلاقة مثل الخصائص الديموغرافية للفنادق مثل حجم الفندق وعدد العاملين.. الخ، لذا يمكن إجراء دراسات مستقبلية لدراسة تأثير هذه العوامل على العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين.

المراجع

المراجع العربية

أبو الخير، أحمد غنيم، وآخرون (٢٠١٨). مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية، المجلة الدولية

لِلدراسات التربوية والنفسية، المجلد (١٣)، العدد (٣)، ص ٦٤-٩٩.

أبو عفش، إيناس شحته (٢٠١١). أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
الأسطل، مصطفى رشاد مصطفى (٢٠١٠). الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدي طلبة كليات التربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
أسعيد، حيمر (٢٠٢٠). تأثير ضغوط العمل على الالتزام الموظفي، دراسة ميدانية بمركز البريد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

البربري، محمد عوض (٢٠١٩). دور الذكاء العاطفي في تجويد الالتزام التنظيمي لدي العاملين بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الشرقية، دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد (٥)، العدد (١٢٠)، ص ٣٥-٤٠.

بريك، ولاء العوضي عبد الحميد (٢٠٢٠). مستوي الذكاء العاطفي لدي ممارسي العلاقات العامة وعلاقته بإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة المنصورة.
جاب الله، منال عبد الخالق (٢٠١٢). سيكولوجية الذكاء الانفعالي أسس وتطبيقات، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر.

جلال الدين، جمال محمد (٢٠١٩). ضغوط العمل وعلاقتها بمستوي التزام التنظيمي لدي معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد (٢)، العدد (١١٨)، ص ١٥٣-١٥٨، مصر.

حسن، حامد صبحي عليوي (٢٠١٩). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة بغداد، العراق.

حمد، نهي عبد الرحمن توفيق (٢٠١٦). علاقة الذكاء العاطفي بجودة القرارات الإدارية، دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.

حنا، ممدوح إسحاق (٢٠١٣). ضغوط العمل الشرطي وأثرها على الصحة والسلامة المهنية، مركز بحوث الشرطة، الفكر الشرطي، المجلد (٢٢)، العدد (٨٤)، الجيزة، مصر.

الخرابشة، طارق عبد الفتاح (٢٠٢٠). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدي العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (١)، العدد (٢٩)، ص ١٩٨-٢٠١، السعودية.

سعيدة، بن غربال (٢٠١٥). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر، رسالة ماجستير غير منشورة، بسكرة، الجزائر.

- سليمان، فبيي نصحي راغب (٢٠١٩). أثر الذكاء الأخلاقي للقادة على الاستغراق الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية على هيئة ميناء بورسعيد، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، المجلد (٢)، العدد (٣)، ص ٣١٩-٣٢١، مصر.
- الشاعر، بلال درداح حسن (٢٠١٥). فاعلية القيادة وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى قادة منظمات المجتمع المدني بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- الشهودي، أماني محمد (٢٠١٤). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل، دراسة ميدانية على الشركات الاستخراجية في جنوب الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- الشوا، جمانا ماهر مصباح (٢٠١٥). الذكاء العاطفي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين في محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- صالح، علي عبد الرحيم، نغم هادي (٢٠١٣). الأسس الوراثية والعصبية للسلوك الإنساني، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- عمار، قدور، مسعود خليفي (٢٠١٩). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر.
- القحطاني، صالح بن ناصر (٢٠٠٧). الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة على ضباط الجوازات بمكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- قروم، حنان (٢٠١٨). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق الأسري لدى أساتذات التعليم المتوسط المتزوجات، دراسة ميدانية على عينة من الأساتذات المتزوجات من بلدية حمامات الضلعة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- القعيد، مرزوق عايد (٢٠٢٠). الثقافة التنظيمية وأثرها في ضغوط العمل، دراسة تطبيقية في فنادق الخمس نجوم بمدينة عمان، مجله المنارة للبحوث والدراسات، المجلد (٢٦)، العدد (٢)، ص ٣٢٥-٣٩٥، عمان.
- الكمري، نوفل عبد الرضا (٢٠١٨). تأثير إدارة ضغوط العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية، دراسة تطبيقية على عينة من فنادق الدرجة الأولى في بغداد، مجلة القانون وإدارة المجتمع، كلية العلوم السياحية، الجامعة المستنصرية، المجلد (٥)، العدد (١)، ص ١-١٧، بغداد.
- ماضي، خالد محمد صلاح (٢٠١٤). دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين والصراع التنظيمي، بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ.

محمد، أثمار عبد الرازق (٢٠١٣). العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني نينوى، مجلة تنمية الرافدين، العدد (١١٢)، المجلد (٣٥)، ص ٨٥-٨٦، الموصل، العراق.

المعشر، عيسى إبراهيم (٢٠٠٩). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، دراسة ميدانية على فنادق الأردن فئة الخمس نجوم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.

الملاحمه، زيد أكرم ضيف الله (٢٠١٨). ضغوط العمل وآثرها على أداء الموارد البشرية في فنادق منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، دراسة ميدانية على الفنادق الخمس نجوم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، مصر.

المراجع الأجنبية

- Alsetoohy, O., & Ayoun, B.** (2018). Intelligent agent technology: the relationships with hotel food procurement practices and performance. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*.
- Boadi, E. A., He, Z., Boadi, E. K., Antwi, S., & Say, J.** (2020). Customer value co-creation and employee silence: Emotional intelligence as an explanatory mechanism. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102646.
- Cheng, Ch. & Chang, J.** (2016), "Job embeddedness as a modulation Goal orientation and job stress in the life insurance M&A", *Journal of Organizational Change Management*, Vol.,29, No., 4, PP484-507.
- Choi, H. M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G.** (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies, and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208.
- D'souza, Sarah** (2020). Emotional Intelligence: its influence in reducing Work Stress, *International Journal of Management & Engineering*, Vol., 10, No.4, PP .114-116.
- Emmerling, Robert, Shanwal, Vinod and Mandal, Manas** (2008). *Emotional intelligence theoretical and cultural perspective*, Nova Science Publishers, Inc.
- Fornell, C., & Larcker, D. F.** (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.
- George, J. M.,** (2011). Emotions and leadership: the role of emotional intelligence, *Human Relations*, Vol.53, No.8, p.251.
- Law, K. S, et al** (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, Vol.89, No.3, pp.483-496

- Mansour**, S. & Tremblay, D. (2016), “Workload, generic and work–family-specific social supports and job stress Mediating role of work-family and family-work conflict”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.,28, No.,8, PP1778-1804.
- Mayer**, John, Salovey, Peter and Caruso, David (2006). Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEIT): user’s manual, North Tonawanda, New York, multi-health systems.
- Mohamed**, L. M. (2015). An exploratory study on the perceived work stress by individual characteristics: The case of Egyptian hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 25, 11-18.
- MTD training** (2010). Emotional Intelligence, 1st edition, MTD training, and bookboon.com publishing APS.
- Reilly**, E., Dhingra, K. & Boduszek, D. (2014), “Teachers’ self-efficacy beliefs, self-esteem, and job stress as determinants of job satisfaction”, *International Journal of Educational Management*, Vol., 28, No., 8, PP 365-378.
- Sahoo**, Chandan Kumar & Mishra, Sukanta (2012). A Framework Towards Employee Engagement: The PSU Experience, *ASCI Journal of Management*, Vol.42, N.1, P. 94.
- Schweiker**, Ch. & Ingram, T. (2016), “Ethical leadership in the salesforce: effects on salesperson customer orientation, commitment to customer value and job stress”, *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol., 31No., 7, PP 914–927.
- Sirin**, G (2007). The relationship between teachers’ emotional intelligence levels and their ways of coping up with stress (in Turkish), Master’s thesis Gazi University, Ankara, Turkey.
- Sturz**, Dominick Louis (2014). Retirement: Job Stresses, Job Satisfaction, Social Support, and Spiritual Meaning, Are They Factors? Degree of Doctor of Public Health in Health Education, Loma Linda University.
- Walters**, LTC Stephan (2018). Assessing Emotional Intelligence and Leader Development: Measuring Trait Emotional Intelligence Scores of Mid-Careers Commissioned U.S. Army Officer, Degree Doctor of Education, Western Kentucky University.
- Wong**, A. K. F., Kim, S. S., Kim, J., & Han, H. (2021). How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102798.
- Wu**, X., Li, Y., Yao, Y., Luo, X., He, X., & Yin, W. (2018). Development of construction workers job stress scale to study and the relationship between job stress and safety behavior: An empirical study in Beijing. *International journal of environmental research and public health*, 15(11), 2409.

The moderating effect of demographic characteristics in improving the relationship between managers' emotional intelligence and employees' work stress at Five-star hotels in the Greater Cairo Metropolitan

Omar Alsetoohy¹ Ebrahim Shukr¹ Gihan Ahmed¹

¹Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City

Abstract

This study investigated the moderating effect of demographic characteristics in improving the relationship between managers' emotional intelligence and employees' work stress at Five-star hotels in the Greater Cairo Metropolitan. The study adopted the quantitative approach. Of 345 survey questionnaires were distributed, only 198 were found suitable for statistical analysis. The results showed that there is a negative correlation between emotional intelligence and work stress in totally. Furthermore, the results also showed positive significant effects of the moderating role of the demographic characteristics of the study sample (age, type of job, and years of experience) in improving the relationship between managers' emotional intelligence and work stress of employees. This study recommends a review of the list of criteria for selection, appointment, and promotion, provided that these criteria include a standard for emotional intelligence as one of the basic requirements.

Keywords: emotional intelligence, work stress, demographic characteristics, five-star hotels, Egypt.