

## دراسة تقييم سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بشركات السياحة المصرية

يوستينا رزق حنا<sup>١</sup> غادة محمد خيرت<sup>٢</sup> محمد زيدان الشربيني<sup>٢</sup>

<sup>١</sup> المعهد العالى للسياحة والفنادق- ٦ اكتوبر

<sup>٢</sup> كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات

### الملخص

يعد سلوك المواطنة التنظيمية سلوك تترجمه المنظمة لأنه يرتبط بالجوانب التي تؤثر على فعالية ونجاح المنظمة كزيادة الموارد المتاحة، تقليل التكاليف، زيادة الإنتاجية، تقليل الحاجة لاستخدام الأساليب الرقابية الرسمية وتشجيع النشاط التلقائي والابتكارى ، بالإضافة إلى ارتباط سلوك المواطنة ببيئة العمل والرضا الوظيفي ومن ثم تصبح الإدارة مسئولة عن إيجاد بيئة العمل المناسبة المشجعة لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية. وقد هدفت الدراسة إلى تقييم مدى وعي وممارسة العاملين بشركات السياحة فئة "أ" لسلوكيات المواطنة التنظيمية. ولتحقيق هدف الدراسة؛ فقد تم توزيع ٣٨٦ استمارة استقصاء على عينة عشوائية من العاملين فى شركات السياحة فئة "أ" ، بينما تم الاعتماد على تحليل ٣٢٦ استمارة صالحة للتحليل. وقد توصلت الدراسة إلى أن العاملون في شركات السياحة يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة كبيرة، حيث يمارسون جميع الأبعاد بنسبة متفاوتة. وتشمل هذه الأبعاد صدق المواطنة، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والكرم أو الكياسة، والإيثارة، كما توصلت إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر على مستوى أداء العاملين ، حيث ينعكس أثر المساندة والمعاونة التي يقدمها الزملاء لبعضهم البعض فى الارتقاء بمستوى الأداء من خلال تبادل الخبرة الفنية والمهارية، مما يعود على المنظمة بالنفع ويعظم الاستفادة من العنصر البشرى.

**الكلمات الدالة :** سلوكيات المواطنة التنظيمية ، شركات السياحة.

### المقدمة

تعد المتغيرات فى بيئة العمل الحديثة الدافع الرئيسى لاتجاه المنظمات إلى الإعتماد على العنصر البشرى المتميز لأنه الأقدر على مواكبة تلك المتغيرات و خلق منتج متميز مبتكر، خدمة متميزة تنفرد بها المنظمة عن غيرها، منتجات أكثر إشباعاً للحاجات، تقليل التكلفة عن طريق عمالة قادرة على التعلم بشكل أفضل و مجابهة التغيرات المختلفة التي تمر بها المنظمات ولتحقيق الفعالية التنظيمية (أبو الفضل، ٢٠٠٧) وذلك من خلال أدائهم لسلوكيات تتعدى متطلبات الوظيفة الرسمية تتمثل فى سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلى سبيل المثال ( المبادرة فى مساعدة زملاء العمل، تقديم الاقتراحات والمساعدة فى حل المشكلات المختلفة التي تواجه المنظمة، حماية المنظمة من التهديدات، أداء أعمال إضافية دون تذمر أو شكوى ودون انتظار مقابل مادي، والحرص على فعالية المنظمة وتطويرها) (الخليل، ٢٠٠٥). و تعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أنتجها الفكر الإدارى المعاصر، واستحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين والمتخصصين ، حيث أصبح يعتمد كثيراً للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والعاملين بها على حد سواء (زيدان ، ٢٠٠٦). و يدور محور ارتكاز هذا المفهوم حول العامل الذى يعد أهم الموارد التنظيمية على الإطلاق ، وباختفائه لا يتصور وجود أى أساس تنظيمى ، فالعنصر البشرى يمثل ركيزة التطور والتقدم فى أى منظمة و أى مجتمع ، حيث أن كثيراً من المجتمعات التي وصلت إلى قمة التطور والازدهار فى مختلف المجالات بسبب الأهمية المعطاة لمواردها البشرية (الزبدى، ٢٠٠٧).

### مشكلة الدراسة

تكمن المشكلة البحثية فى سعى شركات السياحة إلى تحسين أداء العاملين بها وزيادة إنتاجيتهم، وتعزيز مستوى الرضا الوظيفي و زيادة الولاء التنظيمي لديهم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال ممارسة العاملين (مديرين - موظفين) بشركات السياحة لسلوكيات المواطنة التنظيمية. وبناء على ذلك تتمثل مشكلة الدراسة فى الإجابة على التساؤل الرئيسى التالى: هل يدرك العاملون بشركات السياحة أهمية ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل بيئة العمل؟.

## أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كونها تختص بدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لما لها من قدرة على تطوير مستوى كفاءة المنظمة وفعاليتها من خلال حماية مواردها وحسن استغلال وقت العمل لتحقيق أهداف المنظمة، بالإضافة إلى تحسين قدرة المديرين والموظفين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال توفير مناخ مؤسسى يشجع الابتكار والعمل الإبداعي.

## أهداف الدراسة

- التعرف على ماهية سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وخصائصها وأهميتها والعوامل المؤثرة عليها.
- التعرف على مدى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية داخل بيئة العمل فى شركات السياحة فئة أ.

## فروض الدراسة

تقوم الدراسة على فرض رئيسى هو:  
يدرك العاملین بشركات السياحة فئة "أ" أهمية ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل بيئة العمل.

## الإطار النظرى

### مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

يعرف (باشا، ٢٠٠٧، ١١١) سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها " سلوكيات تعاونية ابتكارية تمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإجبارية والتي يمارسها الفرد تطوعاً داخل المنظمة دون توقع أية حوافز مقابل ذلك ، ولا يتضمنها الوصف الوظيفى ، وهى سلوكيات مرغوبة من قبل المنظمة كونها تساعد على رفع الكفاءة والفعالية التنظيمية ، وتحقيق نتائج أفضل تنعكس إيجاباً على مستوى الأداء الكلى للمنظمة ". فى حين تعرفها ( محمد ، ٢٠١٢ ، ٢٨) على أنها " كافة السلوكيات الإيجابية التعاونية التلقائية الاختيارية التى تتجاوز الوصف الوظيفى الرسمى ، وتهدف إلى تحقيق مصلحة المنظمة دون انتظار مقابل مادي".

بينما يرى (صديق ، ٢٠١٧ ، ٧٧) أن المواطنة التنظيمية هى " سلوكيات تطوعية إضافية واقعة خارج نطاق الوظيفة ، وتتخطى المتطلبات المنصوص عليها للدوار الوظيفية الرسمية يقوم بها العاملون ، وذلك لخدمة المنظمة ، أو لخدمة زملاء العمل أو العملاء وهذه السلوكيات لا يعاقب عليها اذا لم يؤديها ، ولكن قد يكافأ عليها وهى سلوكيات حيوية لنمو وحياة المنظمة واستقرارها وبقائها فى بيئة الأعمال " .

وقد أشار (الشوا، ٢٠١٥) إلى أن هناك ثلاثة أنماط من السلوكيات التى يمارسها العاملین داخل بيئة العمل هم كالتالى :

- سلوكيات العمل الرسمى والتي يحددها الوصف الوظيفى بشكل دقيق ويطلق عليها مسمى سلوكيات الدور الأساسى In-Role Behaviors .
- السلوكيات التعاونية والابتكارية التلقائية التى يمارسها العاملین لتحقيق أهداف المنظمة ، حيث تتعدى هذه السلوكيات القواعد والإجراءات المنصوص عليها بالوصف الوظيفى ، ويطلق عليها مسمى سلوكيات الدور الإضافى Extra-Role Behaviors أو سلوكيات المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behaviors (OCBs) .
- سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية والتي تتمثل فى السلوكيات الضارة الموجهة من قبل بعض العاملین نحو زملائهم فى العمل كالتجاهل واللامبالاة وعدم إنجاز المهام المطلوبة منهم بفعالية.

كما حدد ( Haider,2015 ; الطيب ، ٢٠١٢ ) بعض الأمثلة الدالة على سلوكيات المواطنة التنظيمية كما يلي:

- الأنشطة التي يمارسها الفرد وتهدف إلى حماية المنظمة من المخاطر المحتملة ، والعمل على خلق ميزة تنافسية لها.
- تقديم الاقتراحات البناءة بغرض تدعيم الكفاءة والفعالية الكلية للمنظمة.
- التدريب الذاتي لتحمل المسؤوليات الإضافية.
- الأنشطة التعاونية التي يمارسها الفرد مع زملائه في العمل.
- قبول الفرد لأعباء وضغوط العمل الإضافية دون تذمر أو شكوى.

#### أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لشركات السياحة

تتبع أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية من قدرتها على تطوير مستوى كفاءة المؤسسات السياحية سواء كانت شركات سياحة أو فنادق أو شركات طيران وذلك من خلال حماية موارد المؤسسة والمحافظة على وقت العمل وتقديم المقترحات اللازمة للابتكار والتطوير وتحقيق مستوى مرتفع من التكيف والمرونة على مواجهة العديد من المواقف الطارئة وضغوط العمل المختلفة والظروف غير المتوقعة (اللقى ، ٢٠٠٥) .

وقد أبرز ( العطار ، ٢٠٠٥؛ المغربي ، ٢٠٠٧؛ زهرة ، ٢٠١٠ ) أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في

الآداء الكلي للمؤسسات السياحية فيما يلي :

- ان القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية ، نظراً لندرة الموارد بالمنظمات سوف يؤدي بدوره إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها .
- تمد سلوكيات المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل التفاعل بين الأفراد داخل المنظمة ، مما يؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة .
- تساهم في تحسين قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت اللازم للتخطيط الفعال والقدرة على حل المشكلات .
- بينما أشار (أحمد ، ٢٠١٦ ) أن هذه السلوكيات تحقق لممارستها أفضلية وميزة تنافسية ، أي أن سلوكيات المواطنة التنظيمية يمكن أن تؤدي إلى نتائج إيجابية على مستويات الآداء الفردي والجماعي التنظيمي .

في حين أشار كلا من (عبدالعال ، ٢٠١١ ؛ عياط ٢٠١٧) إلى عدد من النتائج المترتبة على

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين بالشركات السياحية تمثلت في التالي :

- يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية العاملين بالشركات السياحية المختلفة، حيث ينعكس أثر المساندة والمعاونة التي يقدمها زملاء لبعضهم البعض في الارتقاء بمستوى الآداء من خلال تبادل الخبرة الفنية والمهارية مما يعود على المنظمة بالنفع ويعظم الاستفادة من العنصر البشري ويعمل على تنميته وتدريبه ويساعد على انتشار السلوكيات المرغوبة في العمل والتي تتبع من سيادة روح الفريق والتعاون وتبادل المعرفة بين زملاء العمل.
- يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية على مستوي كفاءة الأقسام والإدارات داخل شركة السياحة ، حيث ممارسة حرية الإبداع والابتكار و إتاحة الفرصة للعاملين لتقديم الاقتراحات التي من شأنها دعم التطوير المناسب في إجراءات العمل ويساعد انتهاج ذلك الفكر الإداري في توجيه العاملين نحو المنافسة والمبادرة التي تركز حول العمل ذاته بدلاً من إضاعة الجهود في صراعات ونزاعات شخصية تستهلك جهود العاملين وجهود الإدارة في التوفيق بينهم ، مما يؤثر بشكل سلبي على آداء الإدارات المختلفة داخل المنظمة.
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى جذب الكفاءات المتميزة والاحتفاظ بأفضل العناصر ، كما يؤدي إلى انخفاض معدلات دوران العمالة ، حيث أن سلوك المساعدة في العمل يؤدي لرفع مستوى الآداء ويشكل مركز جذب للعناصر المتميزة خارج المنظمة ، كما أن ممارسة سلوك الروح الرياضية ينمي لدى الأفراد الإحساس بالولاء والانتماء مما يدفع المنظمة للاحتفاظ بهؤلاء المتميزين.
- أما عن تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على الرضا الوظيفي فيرى (حسانين ، ٢٠١٠) أن هناك أدلة تجريبية تشير إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤثر بإيجابية على شعور العاملين بالرضا الوظيفي والتي ينتج عنها عدد من النتائج الإيجابية مثل :

- ارتفاع معدلات الأداء الفردي والتي تؤثر في مجمل الأداء العام للمنظمة.
  - تخفيض معدلات دوران العمالة بالمنظمة.
  - رفع معدلات الولاء التنظيمي.
  - تخفيض التكاليف وحسن استغلال موارد المنظمة.
  - تحقيق معدلات كبيرة في رضا العملاء وزيادة ولائهم للمنظمة.
- يتضح من خلال العرض السابق لأهمية ونتائج ممارسة العاملين بالمؤسسات السياحية لسلوكيات المواطنة التنظيمية أن هذه السلوكيات تعود بالنفع على كل من المؤسسة والعاملين بها . حيث تؤدي تلك السلوكيات إلى تدعيم المنظومة الاجتماعية داخل المنظمات وجعلها أكثر كفاءة وفعالية ، كما توجه جهود جميع العاملين نحو سلوكيات سامية تهدف لتحقيق أهداف المنظمة . وبالطبع يعود ذلك بالنفع على جماعات العمل داخل المنظمة، وأيضاً تقييد العملاء في الحصول على مستوى عالٍ من جودة الخدمات التي تقابل حاجاتهم وتشبع رغباتهم ، مما ينعكس إيجاباً على القطاع السياحي ككل.

### خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية

انطلاقاً من كون سلوكيات المواطنة التنظيمية هي سلوكيات تطوعية إيجابية يؤديها الفرد عن رغبة واختيار، ولا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت أو العقوبات وتساهم في تحقيق فعالية الأداء الوظيفي للمنظمة (الحوال، ٢٠١٨) ، لذلك ستقوم الدراسة بالإشارة إلى بعض الخصائص والسمات التي تتميز بها تلك السلوكيات بحسب ما ورد في بعض الدراسات في هذا المجال

قام كلا من (الطائي وجواد ،٢٠١٤؛ Anwar et al.,2018) بتحديد عشر خصائص لسلوكيات المواطنة التنظيمية كما يلي :

- سلوك اختياري فهو لا يوجد ضمن الوصف الوظيفي الخاص بالأفراد ويتجاوز المعايير الموضوعية من قبل المنظمة.
- سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الأفراد.
- سلوك انتاجي في حياة المنظمة على المدى الطويل.
- يسهم في زيادة فاعلية المنظمة.
- يعزز البيئة الاجتماعية للمنظمة.
- يعد هذا السلوك مؤشر عن مدى رضا العاملين عن منظماتهم.
- لا يهدف هذا السلوك لإشباع الحاجات الشخصية للعاملين وإنما لتحقيق المصلحة العامة للمنظمة.
- سلوك يشجع الاندماج في المنظمة .
- سلوكيات يمارسها العاملين وتكوم موجهة تجاه زملاء أو المنظمة أو الاثنين معاً.
- لا تتم مكافأة تلك السلوكيات من خلال نظم الحوافز والترقيات بالمنظمة .

### العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية

انطلاقاً من الأهمية القصوى لسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسات الأعمال ، فإن كثير من تلك المؤسسات تسعى جاهدة لتنمية هذا السلوك من خلال التعرف على أهم العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية والتي يمكن الإشارة لها في النقاط التالية :

- **الرضا الوظيفي :**  
نظراً لأهمية الرضا الوظيفي ، فقد تم دراسة علاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية. ويقصد بالرضا الوظيفي : الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله ، سواء فيما يتعلق بالمزايا التي يحصل عليها ، أو أسلوب القيادة ، أو زملاء العمل ، أو المناخ العام (صديق ، ٢٠١٧ ، ٨١).
- ويتضح من هذا المفهوم أن العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة تعود إلى أن العامل إذا كان راضياً عن عمله أو على ما يحصل عليه من أجر مقابل هذا العمل ، فإنه سوف يقوم بممارسة بعض السلوكيات التطوعية كمساعدة الزملاء في أداء أعمالهم ، أو المحافظة على ممتلكات و موارد المنظمة التي يعمل بها دون انتظار لأي أجر إضافي أو حافز أو مكافأة.
- **العدالة التنظيمية :**

يقصد بها ميل الفرد لمقارنة حالته مع حالة زملائه الآخرين في العمل ، أو إدراكهم للعدالة في مجال العمل أو المنظمة . ويشير (أحمد ، ٢٠١٦ ) إلى أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للعدالة التنظيمية وهي عدالة التوزيع ، عدالة الإجراءات ، عدالة التعاملات .

وتعنى عدالة التوزيع مدى احساس الفرد بأن ما يحصل عليه من أجر يساوى أو يعادل مقدار الجهد الذى يبذله لصالح المؤسسة التى يعمل بها . فى حين أن المقصود بعدالة الإجراءات هو مدى احساس الفرد بأن الإجراءات المتبعة فى تحديد المكافآت التنظيمية عادلة ، أما فيما يتعلق بعدالة التعاملات فيقصد بها مدى أو مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوس .

ويتضح من ذلك أن العدالة التنظيمية تؤثر إيجابياً فى سلوك المواطنين التنظيمية ، حيث أن احساس العاملين بالمساواة والإنصاف سواء فيما يتعلق بعدالة الإجراءات أو التوزيع أو التعاملات تولد لديهم الشعور بالمسئولية تجاه المنظمة ، وبالتالي ممارسة الكثير من سلوكيات المواطنين التنظيمية.

#### ● الثقافة التنظيمية :

تعتبر الثقافة التنظيمية أحد العوامل المؤثرة فى سلوك الأفراد فى مختلف المنظمات ويقصد بالثقافة التنظيمية " نسق الافتراضات الأساسية التى أوجدت أو اكتشفت أو طورت بواسطة جماعة معينة من الأفراد من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجى والتكامل والتنسيق الداخلى" (غنىمى ، ٢٠١٠ ، ٤٥) . والثقافة التنظيمية فى هذا الإطار تؤثر على سلوك المواطن الذى يمارسه العاملين بالمنظمة إما سلبياً أو إيجابياً تبعاً للاعتقادات التى تقوم عليها هذه الثقافة (رمضان، ٢٠٠٤). ومن ثم ترى الباحثة أن الثقافة التنظيمية تؤثر فى مستوى أداء و إنجاز الجماعات والأفراد ، ويشكل هذا بدوره نجاح المنظمة فى تحقيق أهدافها بشكل كبير.

#### ● الولاء التنظيمى :

أشار (قاسم، ٢٠٠٧ ، ٩٦) أن الولاء التنظيمى يعرف بأنه " مدى قوة ارتباط العامل وتفاعله مع المنظمة التى يعمل بها ، أو أنه الاستعداد والغبة فى زيادة طاقة العمل والولاء لنظام الإدارة بالمنظمة ". ويدور الولاء التنظيمى من منطلق هذا التعريف حول مدى ارتباط العامل بقيم ومعتقدات المنظمة ، ومدى استعداد لبذل الجهد فى سبيل تحقيق أهداف المنظمة ، وكذلك وجود الرغبة القوية على الاستمرار فى المنظمة .

#### منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى التحليلى لوصف موضوع الدراسة وصفاً شاملاً و دقيقاً من خلال جمع البيانات وتحليلها حول تقييم مدى ممارسة العاملين بشركات السياحة لسوكيات المواطنين التنظيمية. كما اعتمدت الدراسة على إجراء الدراسة الميدانية على عينة الدراسة للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم للاستفادة منها، وذلك من خلال توزيع استمارة الاستقصاء على عدد من العاملين بشركات السياحة فئة "أ" وذلك فى الفترة من يناير إلى مارس ٢٠١٩ ، ولقد تم التركيز على شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة الكبرى حيث تقدم هذه الشركات كافة الخدمات السياحية التى تتنوع بين سياحة داخلية وخارجية، وسياحة دينية، وحجز تذاكر طيران، وحجز الفنادق، بجانب النقل السياحى.

#### تصميم استمارة الاستقصاء

هدفت هذه الاستمارة لقياس مستوي ممارسة العاملين فى شركات السياحة فئة (أ) لسوكيات المواطنين التنظيمية. وقد تضمنت عدد ١٧ عبارة لقياس مستوي سلوكيات المواطنين التنظيمية، بجانب بعض

البيانات الشخصية. وقد تم تقسيم الاستمارة علي النحو التالي:

- **الجزء الأول:** يتناول البيانات الشخصية لأفراد العينة والتي شملت: النوع، العمر، عدد سنوات الخبرة، المستوي الإداري.

- **الجزء الثاني:** يتناول سلوكيات المواطنين التنظيمية لدي العاملين فى المؤسسات السياحية، وتشمل هذه السلوكيات خمس أبعاد رئيسية علي النحو التالي:

- **البعد الأول:** يتناول سلوك الإيثار، ويشتمل هذا البعد علي أربعة عبارات.

- **البعد الثاني:** يتناول سلوك الكرم أو الكياسة، ويشتمل هذا البعد علي ثلاثة عبارات.

- **البعد الثالث:** يتناول سلوك الروح الرياضية، ويشتمل هذا البعد علي أربعة عبارات.

- **البعد الرابع:** يتناول سلوك وعي الضمير، ويشتمل علي ثلاثة عبارات.

- **البعد الخامس:** يتناول سلوك صدق المواطن، ويشتمل علي ثلاثة عبارات.

وقد تم استخدام النموذج خماسي الأبعاد لسلوكيات المواطن التنظيمية ، حيث أن تلك الأبعاد الخمسة هي الأكثر شمولية والأكثر انتشاراً واستخداماً من قبل العلماء والباحثين في مجال السلوك التنظيمي ، لذلك استعانت الدراسة بتصنيف Organ (١٩٨٨) في إعداد عبارات الاستبيان باعتباره الأساس الذي قامت عليه الدراسات اللاحقة.

وقد تم تصميم الاستمارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي في جميع عبارات الجزء الثاني، والذي يعتمد علي وجود خمس درجات ما بين الموافقة وعدم الموافقة (٥ = موافق تماماً، ٤ = موافق، ٣ = محايد، ٢ = غير موافق، ١ = غير موافق إطلاقاً). وقد توصلت الدراسة أن معامل الثبات لمتغير سلوكيات المواطن التنظيمية بين العاملين في شركات السياحة يبلغ ٩١% وذلك وقد تم الاعتماد على اختبار الثبات والاتساق الداخلي لاستمارة الاستقصاء Cronbach's Alpha معامل ألفا كرونباخ، وهذه النسب أكبر من النسبة المقبولة التي يبلغ مقدارها ٧٠% (Zaki& Al-Romeedy,2018 ; Al-Romeedy,2019). وتعتبر هذه النسب مقبولة بالشكل الذي يعكس الثبات والثقة في متغيرات الدراسة، وتؤكد صلاحيتها للمراحل التالية.

#### عينة الدراسة

تم توزيع عدد ٣٨٦ استمارة على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة الكبرى من إجمالي ٢٢١٨ شركة سياحة فئة "أ" في مصر (وزارة السياحة، ٢٠١٨)، وقد تم استرداد ٣٤٤ استمارة، وتم الاعتماد على تحليل عدد ٣٢٦ استمارة صالحة للتحليل من إجمالي ما تم توزيعه من استمارات.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي واختبار صحة الفروض باستخدام برنامج SPSS V.25 من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية ، وفيما يلي بعض الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها لتحليل بيانات استمارتي الاستقصاء :

- معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لاختبار الثبات والاتساق الداخلي لاستمارة الاستقصاء.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف وتحديد استجابات العاملين بالشركات السياحية تجاه عبارات سلوكيات المواطن التنظيمية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاتجاهات عينة الدراسة تجاه العبارات التي تتضمنها استمارة الاستقصاء.
- اختبار مان ويتني Mann Whitney U لاختبار الفروق بين عينتين مستقلتين.
- اختبار كروسكال والاس Kruskal-Wallis لاختبار الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين.

#### نتائج الدراسة

- التحليل الوصفي للبيانات العامة لأفراد العينة

#### جدول رقم (١)

#### البيانات العامة للعاملين في شركات السياحة فئة (أ)

المنوع	النسبة المئوية	التكرار	المتغير
ذكور	٦١ %	١٩٩	
إناث	٣٩ %	١٢٧	
المجموع	١٠٠ %	٣٢٦	
<b>العمر</b>			
أقل من ٣٠ سنة	٣٨.٣ %	١٢٥	

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	١٥٩	٤٨.٩ %
من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	٣٧	١١.٣ %
٥٠ سنة فأكثر	٥	١.٥ %
المجموع	٣٢٦	١٠٠ %
عدد سنوات الخبرة		
من سنة لأقل من ٥ سنوات	١٢٠	٣٦.٨ %
من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	١١٢	٣٤.٤ %
من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	٦٠	١٨.٤ %
١٥ سنة فأكثر	٣٤	١٠.٤ %
المجموع	٣٢٦	١٠٠ %

يوضح جدول رقم (١) أن عدد الذكور من العاملين في شركات السياحة بلغ ١٩٩، بنسبة ٦١%، بينما بلغ عدد الإناث ١٢٧، بنسبة ٣٩%. وقد بلغ عدد العاملين الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة ١٥٩ فرد، بنسبة ٤٨.٩%، كما أن هناك ١٢٥ فرد ممن تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة، بنسبة ٣٨.٣%، في حين بلغ عدد العاملين الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة ٣٧ فرد، بنسبة ١١.٣%، وأخيراً بلغ عدد العاملين الذين تبلغ أعمارهم ٥٠ سنة فأكثر ٥، بنسبة ١.٥%. أما بالنسبة لعدد سنوات الخبرة؛ هناك ١٢٠ فرد تتراوح سنوات خبرتهم من سنة لأقل من ٥ سنوات، بنسبة ٣٦.٨%، وهناك أيضاً ١١٢ فرد تتراوح سنوات خبرتهم من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات، بنسبة ٣٤.٤%، كما أن هناك ٦٠ فرد ممن تتراوح سنوات خبرتهم من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة، بنسبة ١٨.٤%، وأخيراً هناك ٣٤ فرد بنسبة ١٠.٤% تبلغ سنوات خبرتهم ١٥ سنة فأكثر.

• مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين في شركات السياحة

جدول رقم (٢)  
مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين في شركات السياحة فئة (أ)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجات الموافقة					العبارات	
		غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً		
البعد الأول: الإيثار								
١.٢٥	٤.١٤	٢٧	٢٠	١٦	٨١	١٨٢	ك	
		٨.٣	٦.١	٤.٩	٢٤.٨	٥٥.٩	%	
لا أتغيب عن العمل إلا للضرورة القصوي								
١.١٧	٤.١١	٢٣	١٩	١٣	١١٤	١٥٧	ك	
		٧.١	٥.٨	٤	٣٤.٩	٤٨.٢	%	
أساعد زملائي في أداء عملهم عند تغيبهم								
١.٢٦	٤.١٦	٢٦	٢٣	١٤	٧٢	١٩١	ك	
		٧.٩	٧.١	٤.٣	٢٢.١	٥٨.٦	%	
أزود زملائي الجدد بالمعلومات وخبرات العمل								
١.٢٥	٤.١٢	٣٠	١٢	٢٢	٨٥	١٧٧	ك	
		٩.٢	٣.٧	٦.٧	٢٦.١	٥٤.٣	%	
أمتنع عن المحادثات الشخصية أثناء العمل								
٠.٩٦	٤.١٣	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإيثار						
البعد الثاني: الكرم أو الكياسة								
١.٢٣	٤.٢٠	٢٠	٢٩	١٤	٦٧	١٩٦	ك	
أشارك في تطوير								

		٦.١	٨.٩	٤.٣	٢٠.٦	٦٠.١	%	جودة الخدمات المقدمة للعملاء عن طريق تقديم المقترحات المختلفة
١.١٨	٤.٠٤	٢٠	٢٧	١٢	١٢٥	١٤٢	ك	أتجنب الصدم مع زملائي في العمل
		٦.١	٨.٣	٣.٧	٣٨.٣	٤٣.٦	%	
١.١٩	٤.١٩	١٨	٢٣	٢٢	٧٥	١٨٨	ك	أتعرف علي آراء زملائي قبل اتخاذ قرارات
		٥.٥	٧.١	٦.٧	٢٣	٥٧.٧	%	
١.٠٥	٤.١٤	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الكرم أو الكياسة						
البعد الثالث: الروح الرياضية								
١.١٢	٤.١٤	٢٢	١٢	١٤	١٢٦	١٥٢	ك	أتقبل الاحباطات والمضايقات من قبل رؤسائي دون شكوي
		٦.٧	٣.٧	٤.٣	٣٨.٧	٤٦.٦	%	
١.١٧	٤.٢٧	٢٣	١٤	١٣	٧٨	١٩٨	ك	لدي القدرة علي تحمل ضغوط وأعباء العمل دون تذكر أو شكوي
		٧.١	٤.٣	٤	٢٣.٩	٦٠.٧	%	
١.٢٦	٤.٠٣	٢٩	١٩	١٦	١٠٨	١٥٤	ك	لا أحصل علي فترات الراحة الكافية أثناء العمل اليومي نظراً للإشغال في العمل
		٨.٩	٥.٩	٤.٩	٣٣.١	٤٧.٢	%	
١.١٣	٤.٢٠	١٩	١٦	١٢	١١٤	١٦٥	ك	تتوافر لدي الرغبة في التضحية بالمصلحة الشخصية من أجل مصلحة الشركة التي أعمل بها
		٥.٨	٤.٩	٣.٧	٣٥	٥٠.٦	%	
١.١٠	٤.١٦	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الروح الرياضية						
البعد الرابع: وعي الضمير								
١.٢٧	٤.١٣	٣١	١٦	١٢	٨٩	١٧٨	ك	أحرص علي الالتزام بلوائح وقواعد العمل حتى في حالة عدم وجود الرقابة
		٩.٥	٤.٩	٣.٧	٢٧.٣	٥٤.٦	%	
١.٢٠	٤.٢١	٢٧	١٢	١٣	٨٩	١٨٥	ك	أقوم بأداء أعمال إضافية تفوق المهام الرسمية دون انتظار المقابل
		٨.٣	٣.٧	٤	٢٧.٣	٥٦.٧	%	
١.١٧	٤.٢٧	٢٥	١١	١٠	٨٤	١٩٦	ك	أحرص علي الإلمام بكل ما هو جديد في مجال العمل وذلك لمواكبة التطورات في العمل
		٧.٧	٣.٤	٣	٢٥.٨	٦٠.١	%	
١.٠٥	٤.٢٠	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد وعي الضمير						
البعد الخامس: صدق المواطنة								
١.٢٠	٤.٢٨	٢٦	١٢	١٠	٧٣	٢٠٥	ك	أحرص علي حضور



		٨	٣.٧	٣	٢٢.٤	٦٢.٩	%	الدورات التدريبية والندوات التي تعقدتها الشركة من أجل تطوير العمل
١.١٧	٤.١٥	٢٤	١٤	١٩	١٠٠	١٦٩	ك	لدي القدرة علي التكيف مع كافة التغييرات التي تحدث في الشركة
		٧.٤	٤.٣	٥.٨	٣٠.٧	٥١.٨	%	
١.٠٣	٤.٤٢	١٧	٦	١٣	٧٥	٢١٥	ك	أشعر بالفخر للانتماء للشركة التي أعمل بها
		٥.٢	١.٨	٤	٢٣	٦٦	%	
٠.٩٣	٤.٢٨	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده صدق المواطنة						
٠.٩٢	٤.١٨	مستوي سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين في شركات السياحة						

يوضح جدول (٢) ارتفاع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين في شركات السياحة فئة (أ)، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤.١٨، والانحراف المعياري ٠.٩٢. أما بالنسبة لمدي ممارسة العاملين في شركات السياحة لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد أظهرت النتائج أن العاملون في شركات السياحة فئة (أ) يمارسون بُعد الإيثار بصورة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤.١٣، والانحراف المعياري ٠.٩٦.

وفي هذا السياق؛ فقد أشار ٢٦٣ فرد من العاملين في شركات السياحة إلي عدم تغييبهم عن العمل إلا للضرورة القصوي، وذلك بنسبة ٨٠.٧%، في حين أشار ٤٧ من العاملين إلي تغييبهم عن العمل بدون أن يكون هناك أي ظروف لديهم، وذلك بنسبة ١٤.٤%. كما أشار ١٦ فرد من العاملين إلي عدم تغييبهم أحياناً إلا للضرورة القصوي، وذلك بنسبة ٤.٩%. وبلغ المتوسط الحسابي لمدي عدم تغييب العاملين في شركات السياحة فئة (أ) إلا للضرورة القصوي ٤.١٤، مما يدل علي حرصهم علي الحضور باستمرار للعمل، وعدم تغييبهم إلا عند وجود ظروف قهرية تمنعهم من الحضور، وبلغ الانحراف المعياري ١.٢٥. كما أكد ٢٧١ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) علي قيامهم بمساعدة زملائهم في أداء عملهم عند تغييبهم، وذلك بنسبة ٨٣.١%، وفي نفس الوقت أكد ٤٢ من العاملين علي عدم قيامهم بمساعدة زملائهم في أداء عملهم عند تغييبهم، وذلك بنسبة ١٢.٩%. وهناك ١٣ فرد من العاملين أشاروا إلي قيامهم بمساعدة زملائهم في أداء عملهم عند تغييبهم أحياناً، وذلك بنسبة ٤%. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي قيام العاملين في شركات السياحة فئة (أ) بمساعدة زملائهم في أداء عملهم في حالة تغييبهم ٤.١١، مما يدل علي التعاون والعلاقات الجيدة من هؤلاء العاملين، وقد بلغ الانحراف المعياري ١.١٧.

فيما أجاب ٢٦٣ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) بقيامهم بتزويد زملائهم الجدد بالمعلومات وخبرات العمل، وذلك بنسبة ٨٠.٧%، في حين أجاب ٤٩ من العاملين بعدم تزويدهم لزملائهم الجدد بالمعلومات وخبرات العمل، واحتفاظهم بها لأنفسهم، وذلك بنسبة ١٥% وقد فسر بعضهم ذلك السلوك بأنه يجب على الزملاء الجدد اكتساب خبراتهم معتمدين على أنفسهم باعتبار أفضل الطرق لتعلم واكتساب الخبرات. كما أجاب ١٤ من العاملين بنسبة ٤.٣% بقيامهم أحياناً بنقل خبراتهم ومعلوماتهم إلي زملائهم الجدد. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي قيام العاملين في شركات السياحة بتزويد زملائهم الجدد بالمعلومات وخبرات العمل ٤.١٦، مما يدل علي اهتمام العاملين القدامي بنقل خبراتهم ومعلوماتهم العملية إلي العاملين الجدد. وقد بلغ الانحراف المعياري ١.٢٦.

كما أفاد ٢٦٢ من العاملين في شركات السياحة بنسبة ٨٠.٤% بامتناعهم عن المحادثات الشخصية أثناء العمل، في حين أفاد ٤٢ من العاملين بقيامهم بمحادثات شخصية مع زملائهم أثناء العمل، وذلك بنسبة ١٢.٩%.

وأفاد أيضاً ٢٢ من العاملين بامتناعهم أحياناً عن المحادثات الشخصية أثناء العمل، وذلك بنسبة ٦.٧%. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي امتناع العاملين في شركات السياحة عن المحادثات

الشخصية أثناء العمال ٤.١٢، مما يدل على حرص العاملين علي استغلال أوقات العمل لصالح الشركة، والتركيز في أداء واجبات عملهم، وبلغ الانحراف المعياري ١.٢٥. وقد أبرزت النتائج أيضاً أن العاملين في شركات السياحة فئة (أ) يمارسون بُعد الكرم أو الكياسة بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤.١٤، والانحراف المعياري ١.٠٥.

وفي هذا السياق؛ فقد أجاب ٢٦٣ فرد من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) بأنهم يشاركون في تطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء عن طريق تقديم المقترحات المختلفة، وذلك بنسبة ٨٠.٧%، في حين أجاب ٤٩ من العاملين بنسبة ١٥% بأنهم لا يقدمون أية مقترحات لتطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء وقد برر بعضهم ممارستهم لهذا السلوك بأن الإدارة العليا لا تأخذ بتلك المقترحات أو أن لا يطرحون أفكارهم إلا عندما يطلب منهم ذلك. وفي نفس الوقت أفاد باقي أفراد العينة والبالغ عددهم ١٤ موظف بأنهم يشاركون أحياناً في تطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تقديمهم بعض المقترحات إذا طلب منهم مديرهم ذلك، وذلك بنسبة ٤.٣%. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي مشاركة العاملين في شركات السياحة فئة (أ) في تطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء عن طريق تقديم المقترحات المختلفة ٤.٢٠، مما يدل على اهتمام هؤلاء العاملين بتحسين مستوى جودة الخدمات داخل الشركة، ومشاركتهم بمقترحاتهم وأرائهم في تطويرها، وبلغ الانحراف المعياري ١.٢٣.

كما أكد ٢٦٧ من هؤلاء العاملين علي تجنبهم للصراع والصدام مع زملائهم في العمل، وذلك بنسبة ٨١.٩%، في حين أكد ٤٧ من العاملين بنسبة ١٤.٤% علي عدم تجنبهم للصراعات والمشاكل مع زملائهم في العمل وقد فسر بعضهم ممارسته لهذا السلوك بأن الصراع ينشأ حتماً عندما يتدخل الزميل في اختصاصات زميله أو يقوم بنسب أحد الإنجازات لنفسه. وهناك ١٢ فرد يتجنبون أحياناً هذه الصراعات، وذلك بنسبة ٣.٧%. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي تجنب العاملين في شركات السياحة للصراع مع زملائهم في العمل ٤.٠٤، مما يدل علي حرص هؤلاء العاملين علي سيادة روح المحبة والتسامح بين زملائهم، وتجنب الصراعات والخلافات بشكل كبير، وبلغ الانحراف المعياري ١.١٥. فيما علق ٢٦٣ من العاملين في شركات السياحة بنسبة ٨٠.٧% باهتمامهم بالتعرف علي آراء زملائهم في العمل قبل اتخاذ أي قرار، كما علق ٤١ من العاملين بعدم اهتمامهم بالتعرف علي آراء زملائهم قبل اتخاذ أي قرار، وذلك بنسبة ١٢.٦% وقد أشار بعضهم أن ممارستهم لهذا السلوك لأنه يجب تفضيل مصلحة العمل على المصالح الشخصية للعاملين. وعلق أيضاً ٢٢ من العاملين بنسبة ٦.٧% بتعرفهم علي آراء زملائهم عند اتخاذ أي قرار أحياناً. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي تعرف العاملين في شركات السياحة علي آراء زملائهم قبل اتخاذ أية قرارات ٤.١٩، مما يدل علي اهتمام هؤلاء العاملين بأخذ آراء زملائهم والتعرف علي وجهات نظرهم قبل اتخاذ أي قرار خاصة القرارات التي من شأنها التأثير بشكل ما على أحد هؤلاء الزملاء، وبلغ الانحراف المعياري ١.١٩. بالإضافة إلي ما سبق؛ فقد أوضحت النتائج أن العاملين في شركات السياحة فئة (أ) لديهم روح رياضية بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤.١٦، والانحراف المعياري ١.١٠.

وقد أوضحت النتائج أيضاً أن هناك ٢٧٨ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) ممن يتقبلون الاحباطات والمضايقات من قبل مديرهم دون شكوي أو تذمر، وذلك بنسبة ٨٥.٣%، وهناك ٣٤ من العاملين بنسبة ١٠.٤% لا يتقبلون مضايقات مديرين ويتذمرون من ذلك بتقديم شكوي لدى قسم الموارد البشرية أو الشؤون القانونية لاتخاذ اللازم، في حين هناك ١٤ من العاملين يتقبلون المضايقات بدون شكوي أحياناً، وذلك بنسبة ٤.٣%. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي تقبل العاملين في شركات السياحة فئة (أ) للاحباطات والمضايقات من قبل مديرهم دون شكوي ٤.١٤، مما يدل علي سعة صدر هؤلاء العاملين، وحرصهم علي وظائفهم، وقد بلغ الانحراف المعياري ١.١٢.

فيما أشار ٢٧٦ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) إلي قدرتهم علي تحمل ضغوط وأعباء العمل دون تذمر أو شكوي، وذلك بنسبة ٨٤.٦%، في حين أشار ٣٧ من العاملين بنسبة ١١.٤% إلي عدم تحملهم لضغوط وأعباء العمل بدون شكوي أو تذمر. كما أشار ١٣ فرد إلي قدرتهم علي تحمل مثل هذه الضغوط والأعباء بدون شكوي أحياناً، وذلك بنسبة ٤%.

وقد بلغ المتوسط الحسابي لقدرة العاملين في شركات السياحة علي تحمل ضغوط وأعباء العمل دون تذمر أو شكوي ٤.٢٧، ما يدل علي قدرتهم الكبيرة علي العمل تحت ضغط، وبلغ الانحراف المعياري ١.١٧. وهناك ٢٦٢ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) لا يحصلون علي فترات الراحة الكافية

أثناء العمل اليومي نظراً للإنشغال في العمل، وذلك بنسبة ٨٠.٣%، في حين يحصل ٤٨ من العاملين علي فترات راحة كافية أثناء العمل اليومي لكي يتمكنوا من مواصلة أعمالهم، وذلك بنسبة ١٤.٨%، كما أن هناك ١٦ فرد بنسبة ٤.٩% لا يحصلون علي فترات الراحة الكافية أثناء العمل اليومي أحياناً لانشغالهم بعملهم. وقد بلغ المتوسط الحسابي لعدم حصول العاملين في شركات السياحة علي فترات الراحة الكافية أثناء العمل لانشغالهم في العمل ٤.٠٣، مما يدل علي حرصهم علي إنهاء كافة أعمالهم اليومية، وكذلك استغراقهم وانهماكهم في العمل بصورة كبيرة، وبلغ الانحراف المعياري ١.٢٦.

ويتوافر لدي ٢٧٩ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) الرغبة ف التضحية بمصالحهم الشخصية من أجل مصالح الشركات التي يعملون بها، وذلك بنسبة ٨٥.٦%، كما أن هناك ٣٥ من العاملين يهتمون بمصالحهم الشخصية مقابل مصالح الشركات التي يعملون بها مفسرين ذلك بأنهم يعملون بجد من أجل تحقيق مصالحهم الشخصية سواء في الحصول على حقوقهم المالية كاملة أو في وجود فرص عادلة للترقى في المناصب المختلفة بالشركة، وذلك بنسبة ١٠.٧%، في حين أن هناك ١٢ من العاملين بنسبة ٣.٧% يهتمون بمصالح الشركات التي يعملون بها مقابل مصالحهم الشخصية أحياناً. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي تضحية العاملين في شركات السياحة بمصالحهم الشخصية من أجل مصلحة الشركات التي يعملون بها ٤.٢٠، مما يدل علي اهتمامهم بصالح شركاتهم، وولائهم لها، وبلغ الانحراف المعياري ١.١٣. كما بيّنت النتائج أن لدي العاملين في شركات السياحة فئة (أ) "وعي الضمير" بصورة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤.٢٠، والانحراف المعياري ١.٠٥.

وفي هذا السياق؛ يحرص ٢٦٧ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) علي الالتزام بلوائح وقواعد العمل في ظل عدم وجود الرقابة، وذلك بنسبة ٨١.٩%، في حين لا يلتزم ٤٧ من العاملين بلوائح وقواعد العمل في حالة غياب الرقابة، وذلك بنسبة ١٤.٤%، كما يلتزم ١٢ من العاملين بنسبة ٣.٧% بلوائح وقواعد العمل أحياناً في ظل عدم وجود الرقابة. وقد بلغ المتوسط الحسابي لحرص العاملين في شركات السياحة علي الالتزام بلوائح وقواعد العمل في حالة عدم وجود رقابة ٤.١٣، مما يدل علي علي حرص هؤلاء العاملين علي أداء أعمالهم في ضوء لوائح وقواعد العمل بأعلي كفاءة حتى ولو لم يوجد رقابة، وبلغ الانحراف المعياري ١.٢٧.

وهناك ٢٧٤ من العاملين في شركات السياحة بنسبة ٨٤% يقومون بأداء أعمال إضافية تفوق المهام الرسمية المكلفين بها بدون مقابل، في حين لا يقوم ٣٩ من العاملين بأي أعمال إضافية إلا بمقابل، وذلك بنسبة ١٢%، كما يقوم ١٣ من العاملين أحياناً بأداء أعمال إضافية تفوق المهام المكلفين بها بدون مقابل، وذلك بنسبة ٤%. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي قيام العاملين في شركات السياحة بأداء أعمال إضافية تفوق المهام الرسمية بدون انتظار مقابل ٤.٢١، مما يدل علي استعداد هؤلاء العاملين للقيام لأعمال إضافية بشكل تطوعي في سبيل تحقيق أهداف الشركة، وبلغ الانحراف المعياري ١.٢٠.

كما يحرص ٢٨٠ من العاملين في شركات السياحة بنسبة ٨٥.٩% علي الإلمام بكل ما هو جديد في مجال العمل السياحي، وذلك لمواكبة التطورات في بيئة العمل، في حين لا يحرص ٣٦ من هؤلاء العاملين علي متابعة كل ما هو جديد في مجال العمل لمواكبة التطورات في بيئة العمل السياحي، وذلك بنسبة ١١.١%. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي حرص العاملين في شركات السياحة علي الإلمام بل ما هو جديد في مجال العمل السياحي لمواكبة التطورات في العمل ٤.٢٧، ما يدل علي اهتمام هؤلاء العاملين بتطوير قدراتهم ومعارفهم من أجل مواكبة كافة التغيرات في بيئة العمل السياحي، وبلغ الانحراف المعياري ١.١٧. وقد أكدت نتائج الدراسة علي أن العاملين في شركات السياحة فئة (أ) يمارسون "صدق المواطن"، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٤.٢٨، والانحراف المعياري ٠.٩٣. فهناك ٢٧٨ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) يحرصون علي حضور الدورات التدريبية والندوات التي تعقدها الشركة من أجل تطوير العمل، وذلك بنسبة ٨٥.٣%، في حين لا يحرص ٣٨ من العاملين علي حضور مثل هذه الدورات التدريبية والندوات، وذلك بنسبة ١١.٧%، وهناك ١٠ من العاملين الذين يحرصون أحياناً علي حضور هذه الدورات والندوات، وذلك بنسبة ٣%.

وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي حرص العاملين في شركات السياحة علي حضور الدورات التدريبية والندوات التي تعقدها الشركات من أجل تطوير العمل ٤.٢٨، مما يدل علي اهتمام هؤلاء العاملين

بتطوير قدراتهم وأنفسهم لأداء ما يكفون به من أعمال علي أكمل وجه، وبلغ الانحراف المعياري ١.٢٠. فيما أفاد ٢٦٩ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) بقدرتهم علي التكيف مع كافة التغيرات التي تحدث في الشركة، وذلك بنسبة ٨٢.٥%، في حين لا يمتلك ٣٨ من العاملين بنسبة ١١.٧% القدرة علي التكيف مع كافة التغيرات التي تحدث في الشركة، وفي نفس الوقت هناك ١٩ من العاملين بنسبة ٥.٨% لديهم القدرة علي التكيف أحياناً مع مثل هذه التغيرات. وقد بلغ المتوسط الحسابي لقدرة العاملين في شركات السياحة علي التكيف مع كافة التغيرات التي تحدث في الشركات ٤.١٥، مما يدل علي إمكانياتهم وقدراتهم العالية، بجانب المرونة والفاعلية في العمل، وبلغ الانحراف المعياري ١.١٧.

بالإضافة إلي ما سبق، فقد أكد ٢٩٠ من العاملين في شركات السياحة فئة (أ) علي شعورهم بالفخر للانتماء للشركات التي يعملون بها، وذلك بنسبة ٨٩%، في حين لا يشعر ٢٣ من العاملين بالفخر للانتماء إلي الشركات التي يعملون بها وينتظرون الفرصة المناسبة لترك العمل بالشركة وذلك لعدة أسباب أهمها عدم وجود سياسة عادلة لتوزيع الأجور وتفضيل المديرين لبعض الأفراد دون الآخرين، وذلك بنسبة ٧% وفي نفس الوقت هناك ١٣ من العاملين بنسبة ٤% يشعرون إلي حد ما بالفخر للانتماء للشركات التي يعملون بها. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمدي فخر العاملين في شركات السياحة فئة (أ) بالانتماء للشركات التي يعملون بها ٤.٤٢، مما يدل علي ارتباطهم وولائهم لشركاتهم بشكل كبير، وبلغ الانحراف المعياري ١.٠٣.

وبناءً علي النتائج السابقة، يتبين صحة فرض الدراسة القائل

"يدرك العاملين بشركات السياحة فئة "أ" أهمية ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل بيئة العمل".

ومن خلال ترتيب المتوسط الحسابي لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، نجد أن بُعد صدق المواطنة جاء في المرتبة الأولى، يليه بُعد وعي الضمير، ثم بُعد الروح الرياضية، يليه بُعد الكرم أو الكياسة، وأخيراً يأتي بُعد الإيثار.

ويوضح جدول رقم (٣) ترتيب المتوسطات الحسابية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بشركات السياحة:

### جدول رقم (٣)

ترتيب المتوسطات الحسابية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بشركات السياحة

المتوسط الحسابي	البعد	الترتيب
٤.٢٨	صدق المواطنة	١
٤.٢٠	وعى الضمير	٢
٤.١٦	الروح الرياضية	٣
٤.١٤	الكرم أو الكياسة	٤
٤.١٣	الإيثار	٥

اختبار مان ويتني

Mann-Whitney U

### جدول رقم (٤)

نتائج اختبار مان ويتني لمستوي سلوكيات المواطنة التنظيمية بين العاملين في شركات السياحة - متغير النوع (ذكر - أنثى)

مستوي الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة Z	قيمة U	مجموع الرتب	متوسط الرتب	العدد	الجنس	
دال إحصائياً	٠.٠٤٧	-	١١٠٢٠	٣٠٩٢٠.٠٠	١٥٥.٣٨	١٩٩	ذكر	الإيثار
				٢٢٣٨١.٠٠	١٧٦.٢٣	١٢٧	أنثى	
غير دال إحصائياً	٠.٣٧٩	-	١١٩٢٤	٣١٨٢٤.٠٠	١٥٩.٩٢	١٩٩	ذكر	الكرم أو الكياسة
				٢١٤٧٧.٠٠	١٦٩.١١	١٢٧	أنثى	
دال إحصائياً	٠.٠٢٦	-	١٠٨٢٢	٣٠٧٢٢.٠٠	١٥٤.٣٨	١٩٩	ذكر	الروح الرياضية
				٢٢٥٧٩.٠٠	١٧٧.٧٩	١٢٧	أنثى	
غير دال إحصائياً	٠.١١٧	-	١١٣٨١	٣١٢٨١.٠٠	١٥٧.١٩	١٩٩	ذكر	وعي الضمير
				٢٢٠٢٠.٠٠	١٧٣.٣٩	١٢٧	أنثى	
دال إحصائياً	٠.٠٣٠	-	١٠٩٢٤	٣٠٨٢٤.٠٠	١٥٤.٨٩	١٩٩	ذكر	صدق المواطنة
				٢٢٤٧٧.٠٠	١٧٦.٩٨	١٢٧	أنثى	
غير دال إحصائياً	٠.٠٥٦	-	١١٠٥٩	٣٠٩٥٩.٥٠	١٥٥.٥٨	١٩٩	ذكر	سلوكيات المواطنة التنظيمية
				٢٢٣٤١.٥٠	١٧٥.٩٢	١٢٧	أنثى	

يوضح جدول (٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد الكرم أو الكياسة، وبُعد وعي الضمير، وكذلك متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية ككل وفقاً لمتغير النوع (ذكر، أنثى). كما يوضح الجدول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد "الإيثار"، وبُعد "الروح الرياضية"، وبُعد "صدق المواطنة" وفقاً لمتغير النوع. ومن خلال فحص متوسط الرتب الموضح بالجدول، يتضح أن الفروق كانت لصالح الإناث. وهذا يعني أن الإناث هم الأكثر امتلاكاً للأبعاد الثلاثة من الذكور. وقد اتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة (عامر، ٢٠١٢) حيث كانت نتائج متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية لصالح الإناث دون الذكور.

اختبار كروسكال والاس KRUSKAL-WALLIS

جدول رقم (٥)

نتائج اختبار كروسكال والاس لمستوي سلوكيات المواطنة التنظيمية بين العاملين في شركات السياحة - متغير عدد سنوات الخبرة (من ١ لأقل من ٥ سنوات - من ٥ لأقل من ١٠ سنوات - من ١٠ لأقل من ١٥ سنة - ١٥ سنة فأكثر)

مستوي الدلالة	قيمة الدلالة	درجات الحرية	قيمة كاي تربيع	متوسط الرتب	العدد	سنوات الخبرة	
دال إحصائياً	٠.٠٠٠	٣	٣٧.٧١٨	١٣٨.٠٦	١٢٠	من ١ لأقل من ٥ سنوات	الإيثار
				٢٠٦.٢٣	١١٢	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	
				١٥٢.٠٨	٦٠	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	
				١٣٢.٦٨	٣٤	١٥ سنة فأكثر	
دال إحصائياً	٠.٠٠٠	٣	٤٥.١٩٧	١٣٣.٦٧	١٢٠	من ١ لأقل من ٥ سنوات	الكرم أو الكياسة
				٢٠٩.٩٥	١١٢	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	

مستوي الدلالة	قيمة الدلالة	درجات الحرية	قيمة كاي تربيع	متوسط الرتب	العدد	سنوات الخبرة	
						سنوات	
				١٤٠.٦٦	٦٠	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	
				١٥٦.٠٧	٣٤	١٥ سنة فأكثر	
دال إحصاءياً	٠.٠٠٠٠	٣	٤٥.١٦١	١٣٨.١٠	١٢٠	من ١ لأقل من ٥ سنوات	الروح الرياضية
				٢١٠.١٦	١١٢	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	
				١٥٠.٠٣	٦٠	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	
				١٢٣.٢٢	٣٤	١٥ سنة فأكثر	
دال إحصاءياً	٠.٠٠٠٠	٣	٣٠.٥٥١	١٣٢.١٩	١٢٠	من ١ لأقل من ٥ سنوات	وعي الضمير
				١٩٧.١١	١١٢	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	
				١٧٠.٨١	٦٠	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	
				١٥٠.٤٠	٣٤	١٥ سنة فأكثر	
دال إحصاءياً	٠.٠٠٠٠	٣	٣٢.٣١٤	١٤٧.٩٨	١٢٠	من ١ لأقل من ٥ سنوات	صدق المواطنة
				٢٠٠.٥٧	١١٢	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	
				١٥٠.٤٣	٦٠	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	
				١١٩.٢١	٣٤	١٥ سنة فأكثر	
دال إحصاءياً	٠.٠٠٠٠	٣	٤٦.٧٦٠	١٣٧.١٩	١٢٠	من ١ لأقل من ٥ سنوات	سلوكيات المواطنة التنظيمية
				٢١٢.١٤	١١٢	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	
				١٤٦.٢٠	٦٠	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	
				١٢٦.٦٦	٣٤	١٥ سنة فأكثر	

يوضح جدول (٥) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار – الكرم أو الكياسة – الروح الرياضية – وعي الضمير – صدق المواطنة)، وكذلك متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية ككل وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة (من ١ لأقل من ٥ سنوات – من ٥ لأقل من ١٠ سنوات – من ١٠ لأقل من ١٥ سنة – ١٥ سنة فأكثر).

ولتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً لاستجابات عينة الدراسة باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة، يوضح جدول (٥) من خلال فحص رتب المتوسط الحسابي ما يلي:

• وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة من حيث الإيثار كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكانت الفروق لصالح العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ٥ إلي أقل من ١٠ سنوات، أي أنهم أكثر العاملين ممارسة لـ "الإيثار"، يليهم العاملين الذين تتراوح سنوات

خبراتهم ما بين ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة من حيث ممارستهم لُبعد "الإيثار"، ثم العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١ إلى أقل من ٥ سنوات، وأخيراً يأتي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم ١٥ سنة فأكثر كأقل العاملين ممارسة لُبعد "الإيثار".

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة من حيث الكرم أو الكياسة كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكانت الفروق لصالح العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات، أي أنهم أكثر العاملين ممارسة لُبعد "الكرم أو الكياسة"، يليهم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم ١٥ سنة فأكثر من حيث ممارستهم لُبعد "الكرم أو الكياسة"، ثم العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة، وأخيراً يأتي العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١ إلى أقل من ٥ سنوات كأقل العاملين ممارسة لُبعد "الكرم أو الكياسة".
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة من حيث الروح الرياضية كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكانت الفروق لصالح العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات، أي أنهم أكثر العاملين ممارسة لُبعد "الروح الرياضية"، يليهم العاملين الذين تتراوح سنوات خبراتهم ما بين ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة من حيث ممارستهم لُبعد "الروح الرياضية"، ثم العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١ إلى أقل من ٥ سنوات، وأخيراً يأتي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم ١٥ سنة فأكثر كأقل العاملين ممارسة لُبعد "الروح الرياضية".
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة من حيث وعي الضمير كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكانت الفروق لصالح العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات، أي أنهم أكثر العاملين ممارسة لُبعد "وعي الضمير"، يليهم العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة من حيث ممارستهم لُبعد "وعي الضمير"، ثم العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم ١٥ سنة فأكثر، وأخيراً يأتي العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١ إلى أقل من ٥ سنوات كأقل العاملين ممارسة لُبعد "وعي الضمير".
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة من حيث صدق المواطنة كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكانت الفروق لصالح العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات، أي أنهم أكثر العاملين ممارسة لُبعد "صدق المواطنة"، يليهم العاملين الذين تتراوح سنوات خبراتهم ما بين ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة من حيث ممارستهم لُبعد "صدق المواطنة"، ثم العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١ إلى أقل من ٥ سنوات، وأخيراً يأتي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم ١٥ سنة فأكثر كأقل العاملين ممارسة لُبعد "صدق المواطنة".
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة من حيث سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكانت الفروق لصالح العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات، أي أنهم أكثر العاملين ممارسة لُبعد "صدق المواطنة"، يليهم العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة من حيث ممارستهم لُبعد "صدق المواطنة"، ثم العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ١ إلى أقل من ٥ سنوات، وأخيراً يأتي العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم ١٥ سنة فأكثر كأقل العاملين ممارسة لُبعد "صدق المواطنة".

#### الخلاصة

يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية العاملين، حيث ينعكس أثر المساندة و المعاونة التي يقدمها الزملاء لبعضهم البعض في الإرتقاء بمستوى الأداء من خلال تبادل الخبرات الفنية والمهارية، مما يعود على الشركات السياحية بالنفع ويعظم الاستفادة من العنصر البشري، بالإضافة لانخفاض معدلات دوران العمالة. وقد أوضحت الدراسة مدى وعي العاملين بشركات السياحة فئة "أ" بضرورة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث أنهم يمارسون جميع أبعاد سلوكيات المواطنة بدرجة كبيرة، وتشمل هذه الأبعاد صدق المواطنة، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والكرم أو الكياسة، والإيثار.

#### التوصيات

من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وما توصلت إليه الدراسة من نتائج، تقترح الباحثة بعض التوصيات التالية:

١. الإدارة العليا والإدارة الوسطى و قسم الموارد البشرية بشركات السياحة توفير مناخ عمل جيد يشجع العاملين بالمؤسسات السياحية المختلفة علي ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وخلق بيئة عمل محفزة وجذابة للعاملين. وذلك من خلال :
  - تشجيع وتحفيز العمل الجماعي داخل الشركات السياحية، وبناء علاقات إنسانية بين العاملين بعضهم البعض، وبين العاملين والإدارة.
  - تطبيق مبدأ القيادة التشاركية داخل الشركات السياحية، ومنح العاملين حرية التعبير عن آرائهم وأفكارهم، والاستفادة من مقترحاتهم في تطوير العمل.
  - وضع سياسة أجور ومكافآت تضمن الاحتفاظ بالعاملين المتميزين داخل المنظمة، ومنع انتقالهم للمنافسين.
  - وضع سياسة وإجراءات تضمن حماية الموارد البشرية في الشركات السياحية، وتحقق لهم مزيد من الأمان الوظيفي، والذي يساعد بدوره علي رفع روحهم المعنوية، وتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.
  - العدالة في توزيع الواجبات والمهام، والأجور، والمكافآت، والترقيات، حتي يشعر العاملون بالمساواة بين الجميع داخل الشركات السياحية، مما يدفعهم إلي التطوع للقيام بأنشطة إضافية داخل العمل.
  - تنمية وتشجيع المديرين والمرؤوسين علي ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الندوات والاجتماعات المستمرة لرفع الوعي بأهميتها وكيفية تنفيذها.
  - تغيير الثقافة التنظيمية داخل الشركات السياحية، واعتبار سلوكيات المواطنة التنظيمية هدفاً تنظيمياً تسعى هذه الشركات لتحقيقه.

## ٢. كليات ومعاهد السياحة والفنادق

انطلاقاً من أن سلوكيات المواطنة التنظيمية يمكن للفرد اكتسابها وتنميتها من خلال التعلم والتدريب؛ فهناك ضرورة أن يتم رفع وعي الطلاب بكليات السياحة والفنادق والمعاهد العليا بأهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية. وذلك من خلال توفير دورات تدريبية عن سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل كليات السياحة والفنادق والمعاهد العليا أو إدراجها ضمن المقررات الدراسية، وذلك لإعداد كوادر فعالة ومتميزة من الطلاب للعمل بالمؤسسات السياحية المختلفة.

## المراجع

١. أبو الفضل ، هاجر محمد (٢٠٠٧). أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي بالتطبيق على البنوك التجارية في القاهرة الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة .
٢. أحمد ، هند راشد (٢٠١٦). اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في سلطة مياه وكهرباء دبي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
٣. الحوال ، سعاد فهد سعد (٢٠١٨). سلوكيات المواطنة التنظيمية البيئية كمدخل وسيط في العلاقة بين الإدارة الخضراء للموارد البشرية وفاعلية الأداء - دراسة ميدانية على مؤسسة البترول الكويتية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
٤. الخليل، عبد الحميد مصطفى (٢٠٠٥). تأثير مهارات الذكاء العاطفي على أداء القيادات الإدارية ، دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس .
٥. الخبيلي، مغير خميس(٢٠٠٣). نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبوظبي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
٦. الزبيدي ، ناظم جواد سلمان (٢٠٠٧). العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية واثرها في تفوق المنظمات - دراسة استطلاعية على عينة من مديري المصارف الحكومية والأهلية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد، العراق.
٧. الشواء، جمانا (٢٠١٥). الذكاء العاطفي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على بنك فلسطين في محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر- غزة، فلسطين.
٨. الطائي ، رعد عبدالله و جواد ، عادل ياسين (٢٠١٤). دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية بحث في هيئة النزاهة ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، ٢٠ (٧٩) ، ص ص ٧٣ - ١٠٤ ، بغداد.



٩. الطيب ، أسماء عطالله محمد أمين (٢٠١٢) . العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي في ضوء مدركات العدالة التنظيمية - دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة عين شمس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
١٠. العطار ، محمد السيد أسامة (٢٠٠٥) . العلاقة بين الانتماء التنظيمي وكلام من المواطنة التنظيمية والدور الإضافي- دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
١١. الفقى ، شيرين فتحى (٢٠٠٥) . أثر العوامل التنظيمية على تمكين العاملين فى المنظمات الخدمية- دراسة ميدانية على الفنادق العالمية بجمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس .
١٢. المغربى ، عبد الحميد عبد الفتاح (٢٠٠٧) . المهارات والسلوكيات التنظيمية، كلية التجارة ، جامعة المنصورة.
١٣. باشا ، باسل محمد (٢٠٠٧) . تأثير تطوير المسار الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
١٤. حسانين ، جاد الرب (٢٠١٠) . أثر الذكاء العاطفي للقادة على سلوكيات المواطنة التنظيمية للمرؤسين بالبنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنوفية.
١٥. رمضان ، أماني نور الدين (٢٠٠٤) . أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على جامعتي عين شمس وقناة السويس، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
١٦. زهرة ، وائل محمود عبد الجواد (٢٠١٠) . علاقة تمكين العاملين بسلوكيات المواطنة التنظيمية : دراسة تطبيقية على العاملين بالكادر العام بالمنصورة، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة .
١٧. زيدان ، أشرف زكريا ابراهيم (٢٠٠٦) . العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى المديرين وقدرتهم على إحداث التغيير - دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للتأمين الصحي فرع وسط الدلتا، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
١٨. صديق ، كريم ميسر (٢٠١٧) . دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة القاهرة.
١٩. عامر ، سالى محمد سعد (٢٠١٢) . أثر الذكاء العاطفي للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على الإدارات التابعة لميناء دمياط، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة دمياط.
٢٠. عبد العال ، أيمن عبدالعال مبارز (٢٠١١) . أثر المناخ التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين - دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة عين شمس، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة القاهرة .
٢١. عياط ، محمد سعد محمد (٢٠١٧) . أثر الدعم القيادي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة.
٢٢. غنيمي ، أيمن السيد (٢٠١٠) . تأثير الثقافة التنظيمية على الأنماط القيادية " ، دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس في جمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ص ٤٥ .
٢٣. قاسم ، ميرفت ابراهيم راشد (٢٠٠٧) . أثر تمكين العاملين فى سلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على العاملين فى وزارة الداخلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
٢٤. محمد ، سامية السيد محمود (٢٠١٢) . محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على الوحدات الحكومية بمحافظة الشرقية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق.

المراجع الأجنبية

1. Al-Romeedy, B. (2019) Strategic Agility as a competitive Advantage in Airlines – Case Study : Egypt Air, Journal The Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City, 3(1),1-15.
2. Anwar, M. A., Osman G., M., Fontaine, R., & Rahman, M. S. (2017). Assessing organizational citizenship behaviour through constructing emotional intelligence. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 9(2), 105-117.
3. Haider, S. N. (2015). The relationship between emotional intelligence (EI) and organizational citizenship behavior (OCB): The moderating role of Islamic work ethics (IWE). *ASEAN Journal of Psychiatry*, 16(1), 99-109.
4. Organ, D.W., (1988). “ Organizational citizenship behavior : The good soldier syndrome Lexington, Lexington Books.
5. Zaki, H. and Al-Romeedy, B.(2018) Job Security as a predictor of work alienation among Egyptian travel agencies employees, *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research*, 3(1), 1-22.

## The Study of Evaluation Organizational citizenship behavior among the Employees of Egyptian Tourism Agencies

Youstina Rezk Hana<sup>1</sup> Ghada Khairat<sup>2</sup> Mohamed Zidan Sherbini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Higher Institute for Tourism and Hotels, 6 October

<sup>2</sup>Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City

### Abstract

Organization citizenship behavior is activity or state of mind craved by the organization since it is related to perspectives that influence the viability and victory of the organization, such as reducing costs , increased resources , increasing productivity, encouraging spontaneous and innovative activity , as well as linking citizenship behavior to the work environment and job satisfaction, reducing the need to use formal control methods and thus becoming responsible for creating the appropriate working environment conducive to practicing organizational citizenship behaviors. The objective of the study was to assess the awareness and practice of the employees of category (A) tourism agencies for organizational citizenship behaviors. To achieve the objective of the study, 386 survey forms were distributed to a random sample of employees in category (A) tourism agencies, while 326 analysis samples were valid for analysis. The study concluded that the employees of the tourism agencies are practicing the Organizational citizenship behaviors to a large extent, where they practice all dimensions to varying degrees. These include the sincerity of citizenship, awareness of conscience, sportsmanship, generosity or civility, altruism. It also concluded that the behavior of organizational citizenship affects the level of employee productivity. The impact of the support and cooperation offered by colleagues to each other reflects the improvement of performance through the exchange of technical expertise and skill, which brings benefits to the organization and maximizes the benefit of the human element.

**Keywords :**Organizational citizenship behavior , Travel Agencies.