

## العلاقة بين الصلابة النفسية و أداء العاملين بشركات السياحة

رضوى جمال الدين الدسوقي حميدة عبد السميع محمد محمد زيدان محمد الشربيني هبة صلاح زكى  
قسم الدراسات السياحية - كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات

### ملخص

الصلابة النفسية للعاملين في قطاع السياحة لها أهمية كبيرة لأن العمل في قطاع السياحة يتأثر بالأوضاع الاقتصادية والسياسية والصحية ، و طبيعة العمل تؤدي إلى الكثير من الضغوط التي تكون بمثابة عبء نفسي على العامل من حيث ساعات العمل الطويلة والموسمية (عدم إنتظام العمل). وهدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الصلابة النفسية وبين أداء العاملين بشركات السياحة فئة (أ) بمحافظة القاهرة. لتحقيق أهداف الدراسة ؛ تم تصميم إستمارة إستقصاء وتوزيعها بشكل إلكتروني على عينة عشوائية من العاملين في مختلف الأقسام في شركات السياحة فئة (أ) بمحافظة القاهرة . تم إرسال رابط الإستمارة إلى 444 من العاملين بشركات السياحة فئة (أ) بمحافظة القاهرة ، بينما تم الحصول على (398) رد من إجمالي ماتم إرساله . وبلغت عدد الإستمارات الصالحة للتحليل (383) إستمارة. وتم إستخدام إختبارات الصدق والثبات والتحليل الوصفي لبيانات الدراسة ومعامل إرتباط سبيرمان .أبرزت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين الصلابة النفسية وأداء العاملين بشركات السياحة المصرية مما يدل على أنه كلما زادت الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة كلما إنعكس ذلك إيجابياً على أدائهم وأدى إلى زيادته. ومن أهم توصيات الدراسة تصميم برامج تدريبية وورش عمل لموظفي الشركات السياحية لتعزيز الصلابة النفسية لديهم لتأثيرها على تحسين أدائهم.

**الكلمات الدالة:** الصلابة النفسية ، أداء العاملين ، شركات السياحة المصرية

### مقدمة

حياة الإنسان في العصر الحديث لا تخلو من الضيق والتوتر نتيجة للضغوط النفسية ، فالحياة اليومية مليئة بالضغوط التي تؤثر على كل فرد من أفراد المجتمع . تتطلب منه توافقاً أو إعادة توافق مع البيئة ( الزهراني ، 2018). وتعد الصلابة النفسية من أهم المفاهيم النفسية الضرورية للفرد للتوافق مع صعوبات الحياة فهي تساعد الفرد على حل المشكلات التي تعترضه ومواجهة الأزمات (عبد المطلب، 2017). وتتضح أهمية الصلابة النفسية في مقاومة الضغوط ووقاية الفرد من آثار الضغوط الحياتية المختلفة وتجعل الفرد أكثر مرونة وتفاؤل ، كما تعمل على حمايته من الإضطرابات النفسية والأمراض الجسدية (الطاهر ، 2016). يعد الأداء الوظيفي من أهم الأسس التي يتم الإعتماد عليها في عملية تحديد المسار الفعلي للموظفين داخل الشركات كما أنه مقياس لمعرفة مدى إنسجامهم مع العمل وضرورة تطويره ، ومن خلال التركيز على مواضع القصور في الأداء ، لذلك فهو بمثابة أداة للإصلاح والتطوير . وبشكل عام يمثل الأداء الوظيفي الهدف نحو تحقيق مبدأ العدالة ، وذلك من خلال التركيز على أدوات قياس لكل موظف كالمثابرة والإجتهد ومدى إمتلاك المهارات ، وعند قياس الأداء الوظيفي للموظفين ضرورة الاخذ في الاعتبار مسألة إختلاف المهارات والقدرات لكل موظف ( نعيرات ، 2022). وتتخلص مشكلة الدراسة في: يعاني العاملين في شركات السياحة من الضغوط في الوقت الذي يمكن للفرد فيه التكيف مع بعض الضغوط فإنه قد لا يستطيع التكيف مع البعض الآخر وبالتالي تظهر الآثار السلبية للضغوط على الاتزان النفسي للفرد حسب شدة

الضغوط كأن يعانى من التوتر والقلق أو الملل أو التمارض والغياب عن العمل أو تركه كلية كما قد يظهر على العمل نفسه في شكل قلة الإنتاج .

### أهداف الدراسة

- 1- التعرف على ماهية الصلابة النفسية .
- 2- الكشف عن العلاقة بين الصلابة النفسية وأداء العاملين بشركات السياحة.
- 3- الخروج بنتائج وتوصيات لزيادة مستوى الصلابة النفسية للعاملين وزيادة مستوى إداثهم.

### فروض الدراسة

- 1-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية والاداء للعاملين بشركات السياحة.
- 1/1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة وبين جودة العمل.
- 2/1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة وبين كمية العمل.
- 3/1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة وبين المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل.

### الإطار النظرى

#### مفهوم الصلابة النفسية

يعتبر مفهوم الصلابة النفسية من المفاهيم الحديثة نسبياً والتي حظيت باهتمام كثير من الباحثين فى علم النفس. ويوضح الجدول (1) أهم المفاهيم الخاصة بالصلابة النفسية.

جدول (1) مفاهيم الصلابة النفسية

المفهوم	المؤلف
قدرة الفرد على تحقيق التكيف الشخصى والنفسى والقدرة على مواجهة الأنواع العديدة من الضغوط مع الإحتفاظ بالإتزان النفسى والتغلب على الإنهاك النفسى.	دحلان (2017)
مجموعة من السلوكيات التى تمنح الشجاعة والتحفيز للقيام بالعمل الجاد لتحويل الظروف العصيبة من كوارث إلى فرص للنمو وللتطور .	Desai (2017)
مجموعة من الإلتزامات تتمثل فى إيمان الفرد بإمكاناته وقدرته على السيطرة على الأحداث التى تواجهه وقدرته على إيجاد الآليات التى تقلل كمية الضغوط النفسية.	عشعش (2018)
مجموعة من الخصائص الشخصية التى تعمل كمقاومة فى مواجهة أحداث الحياة المجهدة.	Eroz and Onat (2018)
دليل على الصحة النفسية للفرد فهى لاتحدد القوة والتحمل فقط بل والنظر والتوجه نحو المستقبل بنظرة إيجابية وتجعل الفرد متقبلاً لكل تغيير ومرحباً به.	الغفلى ( 2020)

المصدر من إعداد الباحثة

#### أهمية الصلابة النفسية

تمثل الصلابة النفسية إحدى سمات الشخصية الإيجابية التى تجعل الفرد قادراً على مواجهة العقبات وتجعل الفرد أكثر مرونة وتقايل وقدرة على حل المشكلات و إيجاد حلول ابداعية لها والمحافظة على الصحة النفسية وعدم تعرضه للقلق والاكتئاب والمحافظة على الصحة الجسدية أيضاً وعدم تعرضه للأمراض مثل أمراض القلب والدورة الدموية وغيرها ، كما أن لها دوراً فى جودة حياة الأفراد فالأفراد ذو الصلابة النفسية المنخفضة يكونوا أكثر عرضه للإصابة بالأمراض النفسية والجسدية بينما الأفراد ذو الصلابة

النفسية المرتفعة أقل عرضه للإصابة بالأمراض النفسية والجسدية (عموم ، 2021). حيث يتسم الأفراد ذوى الشخصية الصلبة بالهدوء الإنفعالي والإستقرار النفسى والتعامل مع الضغوط الحياتية المختلفة (ضغوط إقتصادية – ضغوط اجتماعية – ضغوط مهنية – ضغوط صحية – ضغوط دراسية ) بشكل إيجابى وفعال لذلك فإنهم ينجحون فى التعامل مع الضغوط ومواجهتها عن طريق إستخدام أسلوب المواجهة التحويلية وفيه يقومون بتغيير الأحداث الضاغطة وتحويل هذة المواقف إلى مواقف أقل تهديداً وينظروا إليها على انها فرص عظيمة للنمو واكتشاف نقاط قوتهم ورؤية فرص جديدة بالرغم من صعوبة المرحلة وشدة ضغوطها المؤقتة ( خنفر ، 2014 ). بينما يعتمد الأفراد ذو الصلابة المنخفضة على أسلوب المواجهة التراجعى وفيه يقومون بالتجنب أو الإبتعاد عن المواقف الضاغطة وعلى الرغم من أن الشخص الذى يلجأ إلى هذا الأسلوب قد يتجنب المواقف الضاغطة مؤقتاً ولكنها تظل موجودة ( خنفر ، 2014 ). وفى مجال السياحة والضيافة ، الصلابة النفسية للعاملين فى قطاع السياحة لها أهمية كبيرة لأن العمل فى قطاع السياحة يتأثر بالأوضاع الإقتصادية والسياسية والصحية ، و طبيعة العمل تؤدى إلى الكثير من الضغوط التى تكون بمثابة عبء نفسى على العامل من حيث ساعات العمل الطويلة والموسمية ( عدم إنتظام العمل) وكثرة التفاعل مع العملاء (khairat, 2016). وضغوط العمل جعلت الفرد يعيش حالة من القلق والتوتر وأدى ذلك إلى ضعف التركيز والإنتباه وبالتالي ضعف مستوى الأداء وعدم الحرص على أداء المهام والتغيب عن العمل وعدم الرضا عن العمل وإرتفاع معدل دوران العمل وأيضاً لها تأثير سلبى على صحته الجسدية ويؤدى ذلك إلى ضعف الإنتاجية (عبد الحليم ، 2020).

### أبعاد الصلابة النفسية

تنقسم أبعاد الصلابة النفسية إلى ثلاثة أبعاد وهى كالتالى :

#### 1- الإلتزام

أشار المناحى (2015 : 155) أن الإلتزام هو نوع من التعاقد النفسى يلتزم به الفرد تجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله. وفى مجال السياحة والضيافة، الإلتزام يدل على إستعداد العاملين لبذل جهود مستمرة وتقديم تضحيات من أجل التفوق فى إنجاز العمل (Yu and Liang, 2021). كما يوفر الإلتزام إحساساً بالتوازن الداخلى والثقة وهو أمر مهم للتقييم الواقعى للمواقف المجهدة والمهددة (Eroz and onat, 2018).

#### 2 - التحكم

يعرف بأنه قدرة الفرد على السيطرة على الأحداث الحياتية الضاغطة ومصادرها الداخلية والخارجية التى يمر بها الفرد ليكون تأثيرها أقل حدة على الفرد ( أبو حامد ، 2018). وفى مجال السياحة والضيافة ، أضاف Yu and Liang (2021) أن التحكم يتمثل فى قدرة العاملين على تنظيم عواطفهم عند مواجهة تحديات وظيفية . كما يقود التحكم إلى الإعتقاد بأنه بغض النظر عن مدى سوء الأمور فإن الفرد بحاجة للإستمرار فى محاولة تحويل الضغوط من الكوارث المحتملة إلى فرص للنمو، كما يعرف التحكم بأنه قدرة الفرد على التأثير على نتائج الضغوط من خلال إتخاذ القرار المناسب للحصول على نتائج ذات مغزى بدلاً من العجز فى مواجهة الضغوط ( Eroz and Onat , 2018 ).

#### 3 – التحدى

يعرف بأنه قدرة الفرد على مواجهة الأحداث والمواقف الصعبة والشاقة وذلك بالنظر إليها على إنها وسيلة للإرتقاء والنمو وليست مدخلاً للتهديد (إبراهيم ، 2014). وفي مجال السياحة والضيافة ، التحدى هو العزم على العمل فى ظل الظروف المرهقة والصعبة بإعتبارها تجارب ستسهم فى نهاية المطاف فى النمو الشخصى ( Yu and Liang,2021). ويتقبل الفرد أن الحياة شاقة بطبيعتها ويرى الظروف الشاقة كفرصة للتعلم ويستفيد من خبراته السابقة سواء الفاشلة أو الناجحة فهو يرى أنه لا يمكن تحقيق الإتزان النفسى إلا بتحويل الضغوط إلى فرص للتطور والنمو (Eroz and Onat , 2018).

### مفهوم الأداء

لا يوجد إتفاق على مفهوم محدد للأداء لأن الإختلاف على مفهوم الأداء الوظيفى يرجع إلى إختلاف المعايير والمقاييس التى تستند عليها دراسة الأداء الوظيفى وقياسه التى يستخدمها المدراء فى المنظمات أو الشركات ( مصطفى ، 2017). والجدول التالى يوضح مفاهيم الأداء.

#### جدول (2) مفاهيم الأداء

المؤلف	المفهوم
نوفل (2015)	الإنجازات والنتائج التى يقوم بها العاملون فى المنظمات أو الشركات حسب مهام العمل التى يكلف بها العاملون والمرتبطة بأهداف المنظمة وذلك فى فترة محدودة.
Champbell&Wiernik (2015)	سلوك فردى يقوم به العاملين ويمكن ملاحظته ويعطى قيمة للمنظمة ويساهم فى تحقيق أهدافها.
رضوان ( 2016)	قيام العاملين بإستخدام مهاراتهم وقدراتهم وما لديهم من دوافع ، للقيام بأعمال محددة داخل عقد العمل ، وكذلك القيام بأعمال إضافية أخرى وفقاً لقدرة ورغبة العامل ، مثل تقديم أفكار مبتكرة ومساعدة العاملين الجدد.
إمام (2019)	هو قدرة العاملين داخل شركة السياحة على القيام بالمسئوليات والواجبات المسندة إليهم بفاعلية وكفاءة لتحقيق أهداف الشركة وفقاً للموارد المتاحة.
أبو حميد (2020)	العمليات التى تشمل على إتباع أساليب يتم بواسطتها القيام بالأنشطة لتحقيق أهداف المنظمة.

المصدر من إعداد الباحثة

### أهمية أداء العاملين

يحظى أداء العاملين بإهتمام كبير فى كل المجتمعات ، فجميع العاملين يعملوا على تحسين وتطوير مستوى الأداء ورفع معدلاته ، فالأداء معيار ومؤشر رئيسى لتقدم المجتمعات ، لما له من مردود إيجابى فى معدلات التنمية الإدارية والاجتماعية والإقتصادية مما يؤدي إلى رفع مستوى معيشة الأفراد وزيادة مصادر الدخل القومى للبلاد ( كرو ، 2016).

فالمشكلة الرئيسية فى الدول هى العمل على رفع مستوى الأداء وتطويره وتنميته فى جميع النواحي الإقتصادية والاجتماعية المختلفة. وتهتم جميع المستويات فى المنظمات أو الشركات إهتمام كبير بالأداء ابتداءً من مستوى الفرد فى المواقع المختلفة بداخل المنظمة أو الشركة لأن أداء العامل مؤثر بدرجة كبيرة على الأداء الكلى للمنظمة التى يعمل بها ، وهذا الأداء له تأثير إيجابى أو سلبى فى فاعلية وكفاءة المنظمة ككل ( كرو ، 2016). ويتسع هذا التأثير ليصل إلى مستوى الدولة ، والأداء على مستوى الدولة تعبير عن أداء المنظمات فيها . وإن إهتمام الفرد بجودة الأداء والعمل على تطويره وتنميته يمكنه من تحقيق الأهداف المرتبطة به وتمثل فى الأهداف الإقتصادية وهى ( ترقية ، حوافز ، زيادة الأجور وغيرها ) (كرو ، 2016). وترتبط الشركات الترقيات والحوافز التى يحصل عليها العاملين بأدائهم الوظيفى وهذا يزيد من

دافعية العاملين لزيادة الإنتاج وتطويره ( غانم وآخرون ، 2023). كما يرتبط الأداء بالإستقرار الوظيفي لدى العاملين ، حيث أن العاملين ذوى الأداء المنخفض يكونوا مهددين بالإستغناء عن خدماتهم ( غانم وآخرون ، 2023). وعند إهتمام الفرد بأدائه سوف يمكنه من تحقيق أهدافه النفسية والإجتماعية ( الحاجة إلى الإستقرار الوظيفي ، إثبات الذات ، الشعور بالرضا الوظيفي) ( كرو ، 2016).

### أبعاد الأداء

تنقسم أبعاد الأداء إلى ثلاثة أبعاد:

#### 1 – جودة العمل المنجز

تعنى مستوى دقة وإتقان العمل من قبل العاملين فى الشركات ، وكذلك مراعاة خلو الأداء من الأخطاء أثناء التنفيذ طبقاً للمواصفات المعدة مسبقاً من قبل الإدارة للقيام بالمهام الوظيفية (شنطاوى و مخامرة ، 2023). وفى مجال السياحة والضيافة ، ترتبط جودة الأداء بجميع أنشطة المنظمة أو الشركة التى تعبر عن مستوى أداء العمل المقدم من العاملين بكافة مستوياتهم ، ويلتزم العاملين بمستوى أداء معين بتقديم خدمة أو سلعة تكون مقبولة من الإدارة وتنال رضا العملاء من خلال تلبية توقعاتهم. وبناءً على ذلك فالجودة هى المؤشر الخاص بالحكم على جودة الأداء من حيث مستوى الإتقان وجودة المنتج ( سلعة – خدمة ) ( بوشاشية ومنير ، 2017).

#### 2- كمية العمل المنجز

تعتبر كمية العمل المنجز أحد أهم مخرجات عنصر الكفاءة فى أداء العاملين بالإعتماد على الرغبة فى العمل والقدرة عليه . فقد عرف أبو جليدة ( 2018 : 45 ) " الكفاءة هى العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة فى عملية الإنتاج أو تقديم الخدمة وبين كمية الناتج المتحقق من تلك العملية ، من خلال الإستخدام الأفضل للموارد والربط بين المدخلات والمخرجات". وفى مجال السياحة والضيافة ، هى مقدار العمل الذى ينجزه العامل فى الظروف العادية للعمل خلال وقت محدد عن طريق ما يبذله العاملين من مجهود جسمانى وعقلى أثناء تأدية العمل ويتضح ذلك فى سرعة أداء العمل. وتعتبر كمية العمل المنجز دافع للوصول إلى معدل مناسب ومقبول فى الأداء بما يتفق مع خبرة العامل ( صادق ، 2022).

#### 3 – المعرفة والإلتزام بمتطلبات الوظيفة

هى المهارة الفنية وحصيلة المعلومات التى توجد عند العاملين عن الوظيفة وما يرتبط بها من مجالات ( نعييرات ، 2022). وأضاف أبو جليدة (2018) أن من أوجه الإلتزام القوى للعاملين تجاه الشركة هى:

- قيام العاملين بأقصى جهد أكثر من ما هو مطلوب رغبة منهم فى الإستمرار فى العمل داخل المنظمة أو الشركة نتيجة توافقه مع أهدافها والتعاون مع المنظمة لتحقيق أهدافها.
- إحترام القوانين واللوائح داخل الشركة .

وفى مجال السياحة والضيافة ، تتضمن الأساليب والطرق والمعدات التى تستخدم للقيام بالمهام الوظيفية من خلال المعرفة التطبيقية والنظرية ( صادق ، 2022) . بالإضافة إلى توفر المهارات اللازمة للوظيفة ومن أهمها المهارات الفنية مثل القدرة على إستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة والمهارات الإنسانية مثل التواصل مع الآخرين والقدرة على العمل الجماعى والتفاعل مع العملاء ( قدحات و عطا الله ، 2016).

### العلاقة بين الصلابة النفسية والأداء

للصلابة النفسية دور هام ومؤثر في دفاع الفرد عن نفسه أمام الضغوط الحياتية المختلفة والتكيف الفعال مع أحداث الحياة الصعبة ، كما تعتبر من العوامل الشخصية التي تعبر عن قدرة الفرد على التحمل . فالصلابة النفسية مؤشر إيجابي لتحسين الأداء وزيادة الإنتاج ، والصلابة النفسية هي إحدى الصفات النفسية للشخصية التي تنعكس على تصرف الفرد بمرونة مع الأحداث الضاغطة المختلفة التي تواجهه أثناء أدائه لواجبه المهني ، وهي تعد من العوامل الواقية من الضغوط المهنية التي تؤثر بصورة كبيرة على تراجع الأداء ( جلال ، 2021). كما أضاف عمومن (2021) أن الأفراد ذو الشخصية الصلبة يمتازون بالقدرة على الابتكار وإنجاز المهام ، والوقوف بجانب الآخرين عندما يحتاجون لذلك والإلتزام بالقيم والمبادئ ، إمتلاك رؤية إيجابية للمواقف والأحداث المستقبلية والإحتفاظ بالهدوء والثبات في المواقف الصعبة ، والاستفادة من الخبرات السابقة ووضع أهداف للمستقبل. كما تجعل الصلابة النفسية الأفراد أكثر إلتزاماً نحو العمل و دافعية نحو العمل ويميلون للسيطرة والقيادة وأكثر نشاطاً لأداء العمل الموكل إليهم ( سبع ، 2023) ، ولديهم مثابرة وقدرة على التجديد والتعلم والتطوير من أنفسهم ويتطلعون إلى تجارب جديدة وخبرات حياتية جديدة ( عبد اللطيف وعبد الجواد ، 2020). فالأفراد ذو الشخصية الصلبة يعتقدون أن النجاح في العمل وفي الحياة يعود للمجهود، ويستطيعون إتقان العمل ولديهم شعور بالرضا عن الذات والموضوعية والواقعية في تقييم ذاتهم بالإضافة إلى القدرة على تحقيق ذاتهم ( علاء الدين ، 2016). وأكد أبو الفتوح (2014) أن الأفراد ذوى الصلابة النفسية المرتفعة يرون أنهم قادرين على تحدى الصعوبات ويؤثر ذلك على شعورهم بالتحكم في المواقف وذلك يجعلهم يعتقدون أنهم قادرين على تغيير تلك الظروف وبهذا الإعتقاد يتحسن الأداء وتزداد إحتمالية النجاح.

### الدراسة الميدانية

#### منهج الدراسة

إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمة هذا المنهج لطبيعة موضوع الدراسة - وهو العلاقة بين الصلابة النفسية وأداء العاملين بشركات السياحة- حيث يقوم هذا المنهج على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول الى اسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج منها لتعميمها ( الكشاك ، 2022).

#### أداة الدراسة

إعتمدت الدراسة في تجميع بياناتها الأولية على إستمارة الإستبيان . تضمنت الإستمارة عدد من العبارات المرتبطة بمتغيرات الدراسة ، وتكونت الإستمارة من صفحة الغلاف التي تضمنت نبذة عن الدراسة ونوعها والهدف منها ، وطلب التعاون من العاملين بشركات السياحة فئة (أ) بمحافظة القاهرة لتحديد آرائهم على العبارات التي وردت بالإستمارة ، وقد تضمنت عدد ( 34 ) عبارة بخلاف البيانات الديموجرافية والوظيفية لعينة الدراسة . وقد تكونت الإستمارة من ثلاث محاور رئيسية وهي كالتالى :

#### المحور الأول: البيانات الشخصية

إشتمل هذا الجزء على 5 أسئلة تتضمن ما يلى :

النوع – العمر – المؤهل الدراسى – عدد سنوات الخبرة – الحالة الإجتماعية.

#### المحور الثانى: الصلابة النفسية لدى العاملين

يتناول هذا المحور قياس مستوى الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة فئة (أ) . ويشتمل هذا المحور على (20) عبارة تم تقسيمهم إلى (3) أبعاد رئيسية وهي الإلتزام والتحكم والتحدى وتم الإعتماد على دراسة الزياىدى (2020) فى إعداء عبارات هذا المحور وقد إعتمدت الدراسة فى الإجابة عن عبارات هذا المحور على مقياس ليكرت الخماسى الذى يعتمد على وجود خمس درجات مابين الموافقة المطلقة وعدم الموافقة المطلقة ( 5 = موافق تماماً ، 4 = موافق ، 3 = محايد ، 2 = غير موافق ، 1 = غير موافق تماماً) .

### المحور الثالث : أداء العاملين بشركات السياحة

يتناول هذا المحور تقييم أداء العاملين بشركات السياحة المصرية فئة (أ) . ويشتمل على ( 14 ) عبارة تم تقسيمهم إلى (3) أبعاد رئيسية وهى جودة العمل وكمية العمل والمعرفة والإلتزام بمتطلبات العمل وتم الإعتماد على دراسة بنى عيسى وابازيد (2014) فى إعداء عبارات هذا المحور وقد إعتمدت الدراسة فى الإجابة عن عبارات هذا المحور على مقياس ليكرت الخماسى الذى يعتمد على وجود خمس درجات مابين الموافقة المطلقة وعدم الموافقة المطلقة ( 5 = موافق تماماً ، 4 = موافق ، 3 = محايد ، 2 = غير موافق ، 1 = غير موافق تماماً) .

### مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة فى العاملين فى مختلف الأقسام فى شركات السياحة المصرية فئة ( أ ) بمحافظة القاهرة ، والبالغ عددها 1254 شركة سياحة (Ministry of Tourism and Antiquities, 2021). تم تجهيز وإعداد إستمارة الإستقصاء بشكل إلكترونى ، وإرسال رابط الإستمارة إلى 444 من العاملين بشركات السياحة فئة (أ) بشكل عشوائى، والذين تم الوصول إليهم من خلال مواقع التواصل الإجتماعى ( الفيس بوك ، واتساب) ، وكذلك موقع لينكد إن خلال الفترة من يونيو 2023 وحتى نهاية يوليو 2023. وتم الحصول على 398 رد بنسبة إستجابة بلغت 89.6 % وتم فحص الإستمارات ومراجعتها للتأكد من إكمال جميع الردود ، وبعد الفحص تبين أن هناك (15) إستمارة غير مكتملة الإجابات . بلغت عدد الإستمارات الصالحة للتحليل (383) إستمارة بنسبة إستجابة بلغت 86.3 % .

### الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة وإختبار صحة الفروض تم إستخدام برنامج The Statical Package For Social Sciences (SPSS V.20) وقد تم اجراء مجموعة من الاختبارات الاحصائية للوصول الي نتائج الدراسة وهي كالتالي:

- 1- اختبارات الصدق والثبات : عن طريق اجراء قياس الصدق الظاهري والصدق التقاربي والصدق التمييزي وكذلك إجراء اختبار كرونباخ ألفا : لقياس ثبات الاستقصاء.
- 2- التحليل الوصفي لبيانات الدراسة من خلال النسب والتكرارات: لعرض أهم الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة ، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية : لتحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة.
- 3- معامل إرتباط سبيرمان : لإيجاد العلاقات بين متغيرات الدراسة وابعادها .

### نتائج الدراسة

### صدق وثبات اداة الدراسة

### أولاً: صدق أداة الدراسة

يعتبر الصدق من أهم الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات كونه يتحقق من أن هذه الأداة تقيس فعلاً ما وضعت من أجله. وقد تم قياس صدق الاداة بالطرق الموضحة ادناه.

#### أ. الصدق الظاهري لاداة الدراسة

حيث تم مراعاة ارتباط اداة الدراسة بأهداف البحث، كما تم مراعاة جودة الفقرات المستخدمة في الاستبيان من حيث الوضوح والدقة ، كما تم عرض اداة الدراسة علي مجموعة من المحكمين للتأكد من ارتباط فقرات الاداة بموضوع الدراسة والذين اقرؤا فقراته وحذفوا وعدلوا عليه حتي وصل الي الصورة التي هو عليها الان.

#### ب. صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي)

حيث تم ترتيب درجات متغيري الصلابة النفسية واداء العاملين بشركات السياحة تنازلياً وتم اختيار 25 بالمائة (96 مفردة ) من الفئة العليا و 25 بالمائة (96 مفردة) من الفئة الدنيا، وبعد ذلك تم حساب الفروق بين المجموعتين عن طريق اختبار (ت).

جدول (3) صدق المقارنة بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا لمتغيري الصلابة النفسية والاداء للعاملين بشركات السياحة

المتغير	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدلالة
الصلابة النفسية	الفئة الدنيا	96	3.33	0,4249	-21.458	0.000
	الفئة العليا	96	4.38	0.2205		
اداء العاملين	الفئة الدنيا	96	3.38	0.5480	-24.55	0.000
	الفئة العليا	96	4.82	0,1738		

ونلاحظ من خلال جدول (3) ان النتائج المتحصلة والتي تمثل المتوسط الحسابي للفئة الدنيا على مقياس متغير الصلابة النفسية تساوي (3.33)، في حين كان المتوسط للفئة العليا يساوي (4,38). أما الانحراف المعياري للفئة الدنيا يساوي (0,4249) وللجنة الدنيا يساوي (0,2205) وبلغت قيمة (ت) لمعرفة الفروق بين المجموعتين (-21.458) ومنه نلاحظ أنه يوجد فروق بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا حيث ان مستوي المعنوية يساوي (0.00) وهو أقل من (0.05) ومنه فإن مقياس الصلابة النفسية يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

يتضح ايضاً من خلال جدول (3) تمتع مقياس متغير اداء العاملين بالصدق التمييزي فنجد ان المتوسط الحسابي للفئة الدنيا على مقياس اداء العاملين يساوي (3.38) ، في حين كان المتوسط للفئة العليا يساوي (4,82). أما الانحراف المعياري للفئة الدنيا يساوي (0,5480) وللجنة الدنيا يساوي (0,1738) وبلغت قيمة (ت) لمعرفة الفروق بين المجموعتين (-24.55) ومنه نلاحظ أنه يوجد فروق بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا حيث ان مستوي المعنوية يساوي (0.00) وهو أقل من (0.05) ومنه فإن مقياس متغير اداء العاملين يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

#### ج - صدق الاتساق الداخلي (التقاربي)

تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس الصلابة النفسية وكل بعد من أبعاده الثلاث وكانت النتائج كالاتي:

#### جدول (4) الصدق التقاربي لمقياس الصلابة النفسية



الرقم	البعد	معامل الارتباط
1	الالتزام	0,847
2	التحكم	0,854
3	التحدي	0.842

يتبين من جدول (4) أن كل أبعاد مقياس الصلابة النفسية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) وذلك لأن معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية عال حيث بلغ أكثر من (0.50) في كل الأبعاد والدلالة المعنوية Sig تساوي (0.00) ومنه فإن مقياس الصلابة النفسية يتمتع بدرجة عالية من الصدق. كما تم أيضا حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس أداء العاملين وكل بعد من أبعاده الثلاث وكانت النتائج كالآتي:

#### جدول (5) الصدق التقاربي لمقياس أداء العاملين

الرقم	البعد	معامل الارتباط
1	جودة العمل	0,894
2	كمية العمل	0,896
3	المعرفة والالتزام بالعمل	0.916

يتبين من جدول (5) أن كل أبعاد مقياس أداء العاملين دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) وذلك لأن معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية عال حيث بلغ أكثر من (0.50) في كل الأبعاد والدلالة المعنوية Sig تساوي (0.00) ومنه فإن مقياس أداء العاملين يتمتع بدرجة عالية من الصدق. ثانيا: ثبات الاستقصاء

تم إجراء اختبار الثبات والاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لأسئلة كل محور من محاور استمارة الاستقصاء للتأكد من ثبات استمارة الاستقصاء، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق والتعميم على مجتمع الدراسة. وتبلغ القيمة المقبولة لقيمة ألفا كرونباخ (0.70) وفقا ل Hair et al. (2021) فهذه القيمة تعد مقبولة في البحوث المتعلقة بالعلوم الإنسانية، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

#### جدول (6) قيمة معامل اختبار الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور وابعاد الدراسة

المتغيرات	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الصلابة النفسية	0,868	20
الالتزام	0.803	7
التحكم	0,851	6
التحدي	0.754	7
أداء العاملين	0,945	14
جودة العمل	0,920	5
كمية العمل	0,853	4
المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل	0,852	5

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (6) أن قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمحور الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة تساوي (0,868) ، وبلغت قيمته لكل بعد من الصلابة النفسية كما يلي: بُعد الالتزام (0.803) ، وبُعد التحكم (0.851) ، ثم بُعد التحدي (0.754).

وبلغت قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمحور اداء العاملين بشركات السياحة (0.945) وبلغت قيمته لكل بعد من ابعاد الاداء كما يلي : بعد جودة العمل (0,920) ، وبعد كمية العمل (0,853) ، وبعد المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل (0,852). ويتضح من خلال الجدول رقم (6) أيضاً أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة أعلي من 0,70 مما يدل علي أن أداة الدراسة تتسم بدرجة عالية من الثبات وقدرتها علي تحقيق أهداف الدراسة، وكذلك صلاحية الاستبيان للاستخدام في الدراسة والاعتماد عليه ، والحصول علي نتائج يمكن تعميمها.

### الخصائص الديموجرافية والوظيفية لعينة الدراسة

يوضح جدول (7) الخصائص الديموجرافية والوظيفية لعينة الدراسة

#### جدول (7) الخصائص الديموجرافية والوظيفية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الخصائص
56.7%	217	النوع ذكر
43.3%	166	أنثي
30.8%	118	السن أقل من 30 سنة
39.2%	150	من 30 الى أقل من 40 سنة
25.1%	96	من 40 الى أقل من 50 سنة
4.7%	18	من 50 الى أقل من 60 سنة
0.3%	1	60 فأكثر
0.3%	1	المؤهل أقل من متوسط
11%	42	مؤهل متوسط
71.8%	275	بكالوريوس / ليسانس
15.9%	61	ماجستير
0.8%	3	دكتوراه
26.4%	101	عدد سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات
24.3%	93	من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات
20.1%	77	من 10 سنوات لأقل من 15 سنوات
18%	69	من 15 سنوات لأقل من 20 سنة
11.2%	43	20 سنة فأكثر
42.8%	164	الحالة الاجتماعية اعزب
48.6%	186	متزوج
8.6%	33	أخري
100%	383	المجموع

وفيما يلي عرض لخصائص أفراد العينة وفقاً للبيانات الديموجرافية:

#### 1. توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع

وفقاً للجدول (7) بلغت نسبة الذكور 56.7% من عينة الدراسة ، في حين بلغت نسبة الإناث 43.3% ، مما يوضح زيادة عدد الذكور علي الإناث في عينة الدراسة . وهذا يدل على أن إستجابة الذكور للإجابة على إستمارة الإستقصاء كانت أعلى من الإناث.

## 2. توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر

وفقاً للجدول (7) فقد جاءت الفئة العمرية (من 30 الى اقل من 40 سنة) في المرتبة الأولى بنسبة بلغت 39.2% من عينة الدراسة، يليها الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) بنسبة بلغت 30.8% ، ثم الفئة العمرية (من 40 الى اقل من 50 سنة) بنسبة بلغت 25.1% ، ثم الفئة العمرية (من 50 الى اقل من 60 سنة) بنسبة بلغت 4.7% ، وأخيراً الفئة العمرية (60 فأكثر ) بنسبة بلغت 0.3% ، وهذا يدل علي تنوع الفئة العمرية لأفراد عينة الدراسة بشكل كبير وعدم اقتصرها علي فئة عمرية بعينها ، مما يخدم أهداف الدراسة ، و يساعد إلى حد كبير في تكوين رأى صائب ودقيق نحو دراسة أثر الصلابة النفسية على أداء العاملين بشركات السياحة.

## 3. توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوي التعليمي

يتضح من جدول (7) أن أفراد عينة الدراسة الحاصلين علي مؤهل بكالوريوس / ليسانس بنسبة بلغت 71.8% ، ، بينما بلغت نسبة افراد العينة الحاصلين علي درجة الماجستير 15.9% ، ثم يأتي بعد ذلك الحاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة 11% ، ثم الحاصلين علي درجة الدكتوراه بنسبة 0.8% ، ثم بلغت نسبة افراد العينة مؤهله اقل من المتوسط 0.3% ، ومن خلال ما هو موضح نجد ان العينة قد اتسمت بارتفاع المستوي التعليمي لافرادها ، مما يعنى أن إتجاهاتهم ستتأثر إلى حد ما بخلفيتهم العلمية ، مما يساعد إلى حد كبير في تكوين رأى صائب ودقيق نحو دراسة أثر الصلابة النفسية على أداء العاملين بشركات السياحة.

## 4. توزيع عينة الدراسة وفقاً عدد سنوات الخبرة

يوضح جدول (7) توزيع افراد العينة وفقاً لعدد سنوات الخبرة حيث يتضح ان الافراد الذين كانت عدد سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات كانت نسبتهم 26.4% ، بينما بلغت نسبة الافراد ذوي الخبرة من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات 24.3% ، في حين بلغت نسبة الأفراد ذوي الخبرة من 10 سنوات لأقل من 15 سنة 20.1% ، و بلغت نسبة الأفراد ذوي الخبرة من 15 سنة لأقل من 20 سنة 18% ، وبلغت نسبة الأفراد من ذوي الخبرة 20 سنة خبرة فأكثر 11.2% ، مما يعكس تنوع عامل الخبرة ، ويخدم أهداف الدراسة ، حيث يضمن التعرف على آراء مستويات الخبرة المختلفة بما تحمله من خبرات متراكمة نحو دراسة أثر الصلابة النفسية على أداء العاملين بشركات السياحة.

## 5. توزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية

يتبين من الجدول (7) توزيع أفراد العينة وفقاً للحالة الاجتماعية حيث بلغت نسبة من كانت حالتهم الاجتماعية (متزوج) 48.6% ، بينما بلغت نسبة من كانت حالتهم الاجتماعية (اعزب) 42.8%، في حين أن هناك أفراد مجتمع الدراسة بنسبة بلغت 8.6% كانت حالتهم الاجتماعية (أخرى) . مما يدل على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من المتزوجين.

## التحليل الوصفي لمحاور الدراسة

أولاً : التحليل الوصفي لآراء عينة الدراسة حول درجة الصلابة النفسية لدى العاملين في شركات السياحة

يوضح جدول (8) استجابات أفراد العينة حول درجة الصلابة النفسية لدى العاملين في شركات السياحة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، ويتضح من خلال نتائج التحليل الوصفي لدرجة الصلابة النفسية لدى العاملين في شركات السياحة، اتفاق العينة علي وجود صلابة نفسية لدى العاملين بشركات السياحة. حيث بلغ مستوي المتوسط الحسابي العام 3.88 ، وكان ذلك عند انحراف معياري بلغت قيمته 436.

جدول (8) التحليل الوصفي لدرجة الصلابة النفسية لدى العاملين في شركة السياحة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجات الموافقة					العبارات	
		موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً		
.508	4.16	<b>البعد الأول: الإلتزام</b>						
.777	4.13	140	159	81	2	1	ك	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي.
		36.6	41.5	21.1	.5	.3	%	
.798	4.15	147	158	72	4	2	ك	أستثمر وقتي في أنشطة مفيدة لعملي.
		38.4	41.3	18.8	1.0	.5	%	
.629	4.25	132	223	24	3	1	ك	لدى قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها.
		34.5	58.2	6.3	.8	.3	%	
.826	4.05	1	138	129	115	1	ك	أقف بجانب الآخرين عند مواجهة المشكلات.
		.3	36.0	33.7	30.0	.3	%	
.755	4.16	138	175	65	4	1	ك	أبادر بالمشاركة في الأنشطة لخدمة عملي.
		36.0	45.7	17.0	1.0	.3	%	
.791	4.14	142	162	72	6	1	ك	يمكنني التوافق مع الآخرين بمجال عملي.
		37.1	42.3	18.8	1.6	.3	%	
.636	4.22	125	223	32	2	1	ك	أسعى بجدية لتحقيق خطتي المستقبلية.
		32.6	58.2	8.4	.5	.3	%	
.468	3.65	<b>البعد الثاني: التحكم</b>						
.683	4.24	139	204	36	2	2	ك	لدى هدف أسعى لتحقيقه من خلال عملي
		36.3	53.3	9.4	.5	.5	%	
.775	4.06	2	121	168	92	2	ك	أستطيع السيطرة والتحكم في مجرى أمور حياتي و عملي في الشركة السياحية.
		.5	31.6	43.9	24.0	.5	%	
.741	4.22	148	180	48	6	1	ك	أعتقد أن الأحداث التي تمر بي تجعلني أقوى في عملي .
		38.6	47.0	12.5	1.6	.3	%	
.959	3.88	111	153	90	21	8	ك	أعتقد أن العمل غير الناجح يعود لسوء التخطيط.
		29.0	39.9	23.5	5.5	2.1	%	
.929	1.56	9	13	25	93	243	ك	أغير قيمي ومبادئ إذا إحتاج العمل لذلك.

		2.3	3.4	6.5	24.3	63.4	%	
.774	3.95	95	187	93	6	2	ك	أخذ قرارى بنفسى ولا يفرض على من الآخرين.
		24.8	48.8	24.3	1.6	.5	%	
<b>.497</b>	<b>3.83</b>	<b>البعد الثالث: التحدي</b>						
.762	4.09	125	177	76	4	1	ك	أتعامل مع الآخرين بتفاؤل وإيجابية.
		32.6	46.2	19.8	1.0	.3	%	
.695	4.20	134	199	46	3	1	ك	لدى المقدرة على المناقشة وإدارة الحوار مع الآخرين فى العمل.
		35.0	52.0	12.0	.8	.3	%	
1.26	2.31	34	34	81	105	129	ك	المشكلات تستنفذ قواى ومقدرتى على التحمل.
		8.9	8.9	21.1	27.4	33.7	%	
.876	4.08	137	163	66	12	5	ك	لا اخاف من التغييرات التى تحدث فى عملى أو فى الحياة و أحاول التأقلم معها .
		35.8	42.6	17.2	3.1	1.3	%	
.698	4.16	125	200	55	2	1	ك	أعتقد أن حياتى فى العمل هى مجموعة تغييرات تنمى قدراتى.
		32.6	52.2	14.4	.5	.3	%	
.907	3.89	115	197	66	3	2	ك	أؤمن أن الهروب من المشكلات لا يؤدي إلى حلها فى مجال عملى.
		30.0	51.4	17.2	.8	.5	%	
<b>.436</b>	<b>3.88</b>	<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة</b>						

طبقاً للجدول (8) تشير نتائج أفراد العينة إلى اتفاقهم حول توافر عنصر الالتزام في شركات السياحة ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لُبعد الالتزام **4.16** ، وذلك عند انحراف معياري **508**. وفيما يلي عرض آراء عينة الدراسة حول عبارات محور الالتزام ، وهي كما يلي: أشار **355** من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم لديهم قيم ومبادئ معينة يلتزمون بها ويحافظون عليها، وذلك بنسبة **92.7%** من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت ، مما يدل علي اهمية الالتزام بالقيم والمبادئ لديهم وضرورة الحفاظ عليها. بينما أشار **139** من إجمالي أفراد عينة الدراسة أنهم يقفون بجانب الآخرين عند مواجهة المشكلات، وذلك بنسبة **36.3%** من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت، مما يدل علي اهمية الوقوف بجانب الآخرين عند مواجهة المشكلات لديهم. كما تشير نتائج أفراد العينة إلى اتفاقهم حول توافر عنصر التحكم في شركات السياحة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور التحكم **3,65** وذلك عند انحراف معياري **468**، وفيما يلي عرض آراء عينة الدراسة حول عبارات بُعد التحكم ، وهي كما يلي: أشار **343** من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم لديهم هدف يسعون لتحقيقه من خلال عملهم، وذلك بنسبة **89.6%** من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت، مما يدل علي سعيهم من أجل تحقيق الأهداف. بينما أشار **22** من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم يغيرون قيمهم ومبادئهم إذا إحتاج العمل لذلك، وذلك بنسبة **5.7%** من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت، مما يدل علي اهمية دور القيم والمبادئ في العمل. كما تشير نتائج أفراد العينة إلى اتفاقهم حول توافر عنصر التحدي لدي العاملين في شركات السياحة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لُبعد التحدي **3.83** ، وذلك عند انحراف معياري **497**. وفيما يلي عرض آراء عينة الدراسة حول عبارات بُعد التحدي، وهي كما يلي: أشار **333** من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم لديهم المقدرة على المناقشة وإدارة الحوار مع الآخرين فى العمل، وذلك بنسبة **87%** من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت، مما يدل علي قدرتهم على المناقشة وإدارة الحوار مع الآخرين فى العمل بشكل كبير. بينما أشار **68** من إجمالي أفراد عينة الدراسة ان المشكلات تستنفذ قوتهم وقدراتهم على التحمل، وذلك بنسبة **17.8%** من

خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت، مما يدل علي اهمية حل المشكلات حيث انها من أهم نقاط استنفاد القوة لدي العاملين.

### ثانياً: التحليل الوصفي لأداء العاملين بشركات السياحة

يوضح جدول (9) استجابات أفراد العينة حول أداء العاملين بشركات السياحة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، ويتضح من خلال نتائج التحليل الوصفي لاداء العاملين بشركات السياحة ، ارتفاع أداء العاملين بشركات السياحة . حيث بلغ مستوي المتوسط الحسابي العام 4.14 ، وكان ذلك عند انحراف معياري بلغت قيمته 586. ، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة إمام (2018) وهى يتميز العاملون فى شركات السياحة المصرية فئة (أ) بإرتفاع مستويات أدائهم.

### جدول ( 9 ) يوضح التحليل الوصفي لأداء العاملين بشركات السياحة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجات الموافقة					العبارات	
		موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً		
<b>.632</b>	<b>4.18</b>						<b>البعد الأول : جودة العمل</b>	
.695.	4.21	138	194	48	2	1	ك	أقوم بإنجاز المهام بكل دقة.
		36.0	50.7	12.5	.5	.3	%	
.698	4.17	127	199	54	2	1	ك	أقدم للعملاء خدمة مميزة وذات نوعية جيدة.
		33.2	52.0	14.1	.5	.3	%	
.746	4.14	129	187	62	3	2	ك	لدى القدرة على تنظيم وترتيب الأعمال حسب الأولوية.
		33.7	48.8	16.2	.8	.5	%	
.748	4.22	151	171	58	2	1	ك	أقوم بإختيار الإجراءات الملائمة وفقاً لطبيعة المهام الموكلة لى.
		39.4	44.6	15.1	.5	.3	%	
.734	4.17	135	187	57	2	2	ك	أحرص على أداء المهام دون أخطاء.
		35.2	48.8	14.9	.5	.5	%	
<b>.664</b>	<b>4.11</b>						<b>البعد الثانى : كمية العمل</b>	
.775	4.15	142	164	72	4	1	ك	أقوم بإنجاز الأعمال فى الوقت المحدد.
		37.1	42.8	18.8	1.0	.3	%	
.767	4.14	139	164	77	2	1	ك	أحافظ على إستغلال الوقت أثناء عملى بشكل مناسب وعدم ضياعه.
		36.3	42.8	20.1	.5	.3	%	
.856	3.98	142	164	72	4	1	ك	أقوم بإنجاز الأعمال بالسرعة المناسبة.
		37.1	42.8	18.8	1.0	.3	%	
<b>.605</b>	<b>4.12</b>						<b>البعد الثالث: المعرفة والإلتزام بمتطلبات العمل</b>	
.788	4.15	134	188	54	5	2	ك	لدى معرفة كافية عن كيفية أداء عملى وعن طبيعة وظيفتى.
		35.0	49.1	14.1	1.3	.5	%	
.750	4.16	135	166	73	6	3	ك	لدى معرفة كاملة بسياسات الشركة.
		35.2	43.3	19.1	1.6	0.8	%	
.816	4.10	127	191	61	3	1	ك	لدى القدرة على التعامل مع رؤسائى بشكل مرضى.
		33.2	49.9	15.9	.8	.3	%	
.724	4.14	132	201	46	2	2	ك	لدى مهارة الإتصال مع العملاء والتعامل معهم

		34.5	52.5	12.0	.5	.5	%	بالشكل المناسب.
.703	4.19	117	165	94	5	2	ك	أودى المهام دون الحاجة إلى الإشراف أو المتابعة.
		30.5	43.1	24.5	1.3	.5	%	
<b>.586</b>	<b>4.14</b>	<b>المتوسط الحسابي والانحراف لاداء العاملين بشركات السياحة</b>						

طبقاً للجدول (9) تشير نتائج أفراد العينة إلى اتفاقهم حول توافر عنصر جودة العمل في شركات السياحة ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لُبعد جودة العمل **4.18** ، وذلك عند انحراف معياري **632** ، وفيما يلي عرض آراء عينة الدراسة حول عبارات بُعد جودة العمل ، وهي كما يلي: أشار 322 من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم يقوموا بإختيار الإجراءات الملائمة وفقاً لطبيعة المهام الموكلة لهم، وذلك بنسبة 84% من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت، مما يدل علي اهمية القيام بإختيار الإجراءات الملائمة وفقاً لطبيعة المهام.بينما أشار 316 من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم لديهم القدرة على تنظيم وترتيب الأعمال حسب الأولوية، وذلك بنسبة 82.5% من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت، مما يدل علي انهم لديهم القدرة على تنظيم وترتيب الأعمال حسب الأولوية. كما تشير نتائج أفراد العينة إلي كمية العمل في شركات السياحة ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لُبعد الالتزام **4.11** ، وذلك عند انحراف معياري **664** ، وفيما يلي عرض آراء عينة الدراسة حول عبارات بُعد كمية العمل ، وهي كما يلي: أشار 306 من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم يقوموا بإنجاز الأعمال فى الوقت المحدد ، وذلك بنسبة 79.9% من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت، مما يدل علي التزام العاملين في إنجاز اعمالهم فى الوقت المحدد.بينما أشار 306 من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم يقوموا بإنجاز الأعمال بالسرعة المناسبة، وذلك بنسبة 79.9% من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت، مما يدل علي انهم يتميزون بإنجاز الأعمال بالسرعة المناسبة. كما تشير نتائج أفراد العينة إلي المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل في شركات السياحة ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لُبعد المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل **4.12** ، وذلك عند انحراف معياري **605** . وفيما يلي عرض آراء عينة الدراسة حول عبارات بُعد المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل وهي كما يلي: أشار 282 من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم يؤدون المهام دون الحاجة إلى الإشراف أو المتابعة، وذلك بنسبة 73.7% من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت ، مما يدل علي ان العاملين بشركات السياحة قادرين علي اداء مهامهم دون الحاجة الي الإشراف أو المتابعة. بينما أشار 318 من إجمالي أفراد عينة الدراسة انهم لديهم القدرة على التعامل مع رؤسائهم بشكل مرضى، وذلك بنسبة 83.1% من خلال درجتي الموافقة لمقياس ليكرت ، مما يدل علي ان العاملين بشركات السياحة لديهم القدرة على التعامل مع رؤسائهم بشكل مرضى.

### نتائج الارتباط للعلاقة بين الصلابة النفسية وأداء للعاملين بشركات السياحة المصرية

يتضح من خلال الجدول (10) وجود علاقة طردية قوية بين الصلابة النفسية وأداء للعاملين بشركات السياحة المصرية وذلك عند مستوي معنوية 0,00 وهو أقل من 0,05، وقد بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0,741 وهو ارتباط موجب قوي، مما يدل علي أنه كلما زادت الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة كلما انعكس ذلك إيجابياً على ادائهم وادي الي زيادته. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة عابى (2020) وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين الصلابة النفسية والدافعية للإنجاز المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط. كما تتفق مع نتيجة دراسة ( Yu and Liang ( 2021 أن الصلابة النفسية للمضيفين الجويين ترتبط إيجابياً بكفاءتهم الذاتية فى تقديم خدمات الإسعافات الأولية.

### جدول (10) العلاقة بين الصلابة النفسية والاداء للعاملين بشركات السياحة

اداء العاملين بشركات السياحة	الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة			
0,741**	1,000	معامل الارتباط	الصلابة النفسية	معامل سبيرمان
0,000	0	المعنوية	للعاملين بشركات السياحة	
383	383	حجم العينة		
1,000	0,741**	معامل الارتباط	اداء العاملين بشركات السياحة	
0	0,000	المعنوية		
383	383	حجم العينة		

\*دال عند مستوي معنوية 0.01

### 2- العلاقة بين الصلابة النفسية للعاملين وجودة العمل بشركات السياحة المصرية

يتضح من خلال الجدول (13) وجود علاقة طردية قوية بين الصلابة النفسية وجودة العمل بشركات السياحة المصرية وذلك عند مستوي معنوية 0,00 وهو أقل من 0,05، وقد بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0,699 وهو ارتباط موجب قوي، مما يدل علي أنه كلما زادت الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة كلما انعكس ذلك إيجابياً على جودة العمل بهذه الشركات.

### جدول (13) العلاقة بين الصلابة النفسية وجودة العمل بشركات السياحة

جودة العمل بشركات السياحة	الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة			
0,699**	1,000	معامل الارتباط	الصلابة النفسية	معامل سبيرمان
0,000	0	المعنوية	للعاملين بشركات السياحة	
383	383	حجم العينة		
1,000	0,699**	معامل الارتباط	جودة العمل بشركات السياحة	
0	0,000	المعنوية		
383	383	حجم العينة		

\*دال عند مستوي معنوية 0.01

### 3- العلاقة بين الصلابة النفسية للعاملين و كمية العمل بشركات السياحة المصرية

يتضح من خلال الجدول (16) وجود علاقة طردية قوية بين الصلابة النفسية و حجم العمل بشركات السياحة المصرية وذلك عند مستوي معنوية 0,00 وهو أقل من 0,05، وقد بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0,679 وهو ارتباط موجب قوي، مما يدل علي أنه كلما زادت الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة كلما انعكس ذلك إيجابياً على كمية العمل بهذه الشركات.

### جدول (16) العلاقة بين الصلابة النفسية وكمية العمل بشركات السياحة

حجم العمل بشركات	الصلابة النفسية للعاملين بشركات			
---------------------	---------------------------------------	--	--	--



السياحة	السياحة	معامل الارتباط	الصلابة النفسية	معامل سبيرمان
0,679**	1,000	معامل الارتباط	الصلابة النفسية	معامل سبيرمان
0,000	0	المعنوية	بشركات	
383	383	حجم العينة	السياحة	
1,000	0,679**	معامل الارتباط	كمية العمل	
0	0,000	المعنوية	بشركات	
383	383	حجم العينة	السياحة	

\*دال عند مستوي معنوية 0.01

**4-العلاقة بين الصلابة النفسية للعاملين و المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل بشركات السياحة المصرية**  
يتضح من خلال الجدول ( 19 ) وجود علاقة طردية قوية بين الصلابة النفسية و المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل بشركات السياحة المصرية وذلك عند مستوي معنوية 0,00 وهو أقل من 0,05، وقد بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0,679 وهو ارتباط موجب قوي، مما يدل علي أنه كلما زادت الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة كلما انعكس ذلك إيجابياً على المعرفة والالتزام بالعمل. وتتفق هذه النتيجة مع ماتوصلت إليه دراسة (Eroz and Onat (2018 وهى وجود علاقة إيجابية بين الصلابة النفسية والالتزام المهني لدى العاملين فى فنادق أربع وخمس نجوم بمنطقة الأنيا.

#### جدول (19) العلاقة بين الصلابة النفسية والمعرفة والالتزام بمتطلبات العمل بشركات السياحة

المعرفة والالتزام بالعمل بشركات السياحة	الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة	معامل الارتباط	الصلابة النفسية	معامل سبيرمان
0,679**	1,000	معامل الارتباط	الصلابة النفسية	معامل سبيرمان
0,000	0	المعنوية	بشركات	
383	383	حجم العينة	السياحة	
1,000	0,679**	معامل الارتباط	المعرفة والالتزام	
0	0,000	المعنوية	بشركات	
383	383	حجم العينة	السياحة	

\*دال عند مستوي معنوية 0.01

#### النتائج والتوصيات

##### أولاً: النتائج

- 1- الصلابة النفسية هامة فى مجال العمل السياحى نظراً لتأثر قطاع السياحة بالعديد من الأزمات الإقتصادية والصحية والسياسية وتعمل هذه الأزمات على عدم الإستقرار فى العمل الذى يؤثر على العاملين فإذا اتصف العاملين فى قطاع السياحة بالصلابة النفسية فإنهم قادرون على التحكم فى إنفعالاتهم ويتميزون بالإيجابية والمرونة والمواجهة الفعالة فى حل المشكلات والقدرة على إتقان العمل والمثابرة وبذل المزيد من الجهد وأكثر دافعية للقيام بالأعمال الموكلة إليهم.
- 2- يتصف العاملين بشركات السياحة المصرية فئة ( أ ) بالصلابة النفسية حيث تشير نتائج أفراد العينة إلى إتفاقهم حول توافر عنصر الإلتزام وعنصر التحكم وعنصر التحدى .

- 3- وتشير النتائج إلى ارتفاع مستوى أداء العاملين من حيث جودة العمل وكمية العمل والمعرفة والالتزام بمتطلبات العمل.
- 4- وجود علاقة طردية قوية بين الصلابة النفسية وأداء العاملين بشركات السياحة المصرية مما يدل على أنه كلما زادت الصلابة النفسية للعاملين بشركات السياحة كلما انعكس ذلك إيجابياً على أدائهم وأدى إلى زيادته.

### ثانياً : التوصيات

- في ضوء ماتوصلت إليه الدراسة من نتائج ؛ تقدم الدراسة التوصيات التالية لمديري شركات السياحة
- 1- ضرورة توعية موظفي الشركات السياحية بكيفية التعامل مع الضغوط التي يتعرضون لها والتقبل والتكيف مع الضغوط والتعرف على كيفية إدارة الضغوط من خلال التحكم فيها.
  - 2- تصميم برامج تدريبية وورش عمل لموظفي الشركات السياحية لتعزيز الصلابة النفسية لديهم لتأثيرها على تحسين أدائهم.
  - 3- العمل على توفير بيئة عمل مريحة وتحسين ظروف العمل وطمأنتهم على وظائفهم واعمالهم حتى يتمكنوا من أداء أفضل مع توفير الأدوات اللازمة لهم للقيام بأعمالهم بكفاءة وللحفاظ على المستوى المرتفع من الأداء.
  - 4- وضع برامج تدريبية مستمرة بحيث تشمل برامج التدريب الداخلي والخارجي لمواكبة التغييرات في بيئة العمل وتوفير فرص التدريب لتطوير مهارات وقدرات ومعارف العاملين لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
  - 5- توفير أجواء تساعد على تبادل المعارف والخبرات بين الأفراد وتعزيز روح العمل الجماعي.

### المراجع

- 1- أبو الفتوح ، نهى عبد الرحمن . ( 2014 ). الصلابة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة وقلق المستقبل لدى عينة من طلاب الجامعة ، المجلة المصرية للدراسات النفسية ، 85 ( 24 ) ، 483 – 540.
- 2- أبو جليدة ، سعيد سمير . (2018). أثر إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية . رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، كلية الأعمال، الأردن.
- 3- أبو حامد، نهلة عبد المهدي حامد . (2018). فاعلية برنامج إرشاد جمعي قائم على العلاج الواقعي في تحسين مستوى الصلابة النفسية لدى أمهات الأطفال الإيتام ، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين.
- 4- أبو حميد ، محمد بن سعد . (2020). أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين ، المجلة العربية للنشر العلمي ، 21 ، 631 – 654.
- 5- إبراهيم ، تامر شوقي . (2014). الصمود النفسي وعلاقته بكل من الضغوط النفسية والصلابة النفسية والرجاء لدى عينة من طلاب الجامعة ، المجلة المصرية للدراسات النفسية ، 24 ( 85 ) ، 138 - 200 .
- 6- إمام ، محمود السيد . (2018). أثر الإحترق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية ، مجلة إقتصاديات المال والأعمال ، 7 ، 333 – 350.
- 7- إمام ، محمود السيد . (2019). أثر الإلتزام التنظيمي على أداء العاملين : دراسة ميدانية على شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة ، مجلة إقتصاد المال والأعمال ، 3 ( 1 ) ، 547 – 564.
- 8- الزهراني ، أحمد صالح موسى . (2018). الضغوط النفسية المدركة وعلاقتها بدافعية الإنجاز والتوافق الأكاديمي لدى عينة من طلاب الجامعة . المجلة العلمية ، كلية التربية ، 34 ( 9 ) ، 297 - 333.
- 9- الزيايدي ، بسنت عادل رمضان . (2020). أثر التمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين ، المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية ، 18 ، 1 – 48.
- 10- الطاهر ، الطاهر محمد . (2016). الصلابة النفسية . مجلة كلية دلتا العلوم والتكنولوجيا ، جامعة الإمام المهدي ، 44 ، 111 - 146.
- 11- الغفلي ، إيلاف بنت محمد بن عبد العزيز . (2020). الإكتئاب وعلاقته بالصلابة النفسية لدى مرضى الفشل الكلوي بمدينة الرياض ، المجلة المصرية للدراسات النفسية ، 30 ( 109 ) ، 450 – 498.

- 12- الكشاك ، سارة عبد الحليم .(2022). أثر التسويق الريادي على إستدامة الميزة التنافسية بشركات الطيران ، رسالة ماجستير ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة مدينة السادات ، مصر.
- 13- المناحي ، عبد الله بن عبد العزيز .(2015). فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الصلابة النفسية لدى المكتبيين فى ضوء نظرية العلاج المعرفى السلوكى ، مجلة رسالة التربية وعلم النفس ، 48 ، 151 -176.
- 14- بنى عيسى ، أحمد محمد وابازيد ، رياض أحمد .(2014). دور الإلتزام التنظيمى فى تحسين أداء العاملين فى القطاع المصرفى الأردنى ، دراسات العلوم الإدارية ، 41 (2) ، 362 – 374.
- 15- بوشاشية ، نادية ومنير ، نورى .(2017). جودة الخدمة السياحية واثرها على تعزيز ولاء السائح مع دراسة ميدانية لكيفية تقديم الخدمة السياحية لمنطقة الشلف ، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية ، 18 ، 70 – 82.
- 16- جلال ، هيثم ناجى عبد الحكيم .(2021). الصلابة النفسية وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس المكفوفين ، مجلة علوم نوى الإحتياجات الخاصة ، 3 (2) ، 3395 – 3446 .
- 17- خنفر ، فتيحة .( 2014 ). الصلابة النفسية وعلاقتها بمركز الضبط لدى الطالب الجامعى ، دراسة لإستكمال شهادة الليسانس فى علم النفس، جامعة قاصدى مرباح ورقلة ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، الجزائر.
- 18- دحلان ، محمد منذر يوسف عبد الخالق .(2017). الصلابة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والتوافق النفسى لدى خريجي الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى ، فلسطين.
- 19- رضوان ، أحمد جمال غزالى حسن .(2016). أثر الولاء التنظيمى على أداء العاملين – دراسة تطبيقية على بعض المنظمات المصرية ، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة بنها.
- 20- سبع ، سنية محمد أحمد سليمان .(2023). الصلابة النفسية كمتغير وسيط فى العلاقة بين ضغوط العمل والإلتزام التنظيمى " دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية " ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية ، 4 (1) ، 459 – 496.
- 21- شطاوى ، هشام و مخامرة ، هبه .(2023). أثر الإدارة بالتجوال على أداء الموظفين فى المنظمات الصناعية الأردنية ، مجلة جدارا للدراسات والبحوث ، 9 (1) ، 129 – 153.
- 22- صادق ، هانى صلاح .(2022). تأثير مناخ العمل على الأداء الوظيفى للعاملين فى المنشآت الفندقية بمدينة الغردقة ، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة ، 16 (1) ، 99 – 134.
- 23- عابى ، سلاف .(2020). الصلابة النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز المهنى لدى أساتذة التعليم المتوسط " دراسة ميدانية ببعض متوسطات ولاية المسيلة" ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة محمد بو ضياف – المسيلة ، الجزائر.
- 24- عبد الحليم ، نيفين شريف .(2020). تأثير ضغط العمل فى الأداء و الإلتزام الوظيفى للعاملين بقطاع الضيافة ، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة ، 18 (1) ، 196 – 207.
- 25- عبد اللطيف ، محمد سيد وعبد الجواد ، ميرفت عزمى .(2020). نمذجة العلاقات بين عادات العقل ومهارات حل المشكلات والتفكير عالى الرتبة والصلابة النفسية لطلاب الجامعة ، المجلة التربوية ، 74 ، 588 – 653.
- 26- عبد المطلب، عبد المطلب عبد القادر .(2017). الصلابة النفسية وعلاقتها بالإضطرابات الجسمية وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمى ومعلمات المرحلة المتوسطة بدولة الكويت. مجلة الطفولة العربية ، 74 ، 10 - 35 .
- 27- عشعش ، نورا محمد حسنين .(2018). أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى طلاب الجامعة ، مجلة كلية التربية ، جامعة بورسعيد ، 23 ، 401 – 430.
- 28- علاء الدين ، هلكا عمر .(2016). الصلابة النفسية وعلاقتها بكل من تحمل الضيق والأبعاد الأساسية للشخصية لدى عينة من المراهقين اللبنانيين ، رسالة دكتوراة، جامعة بيروت العربية ، لبنان.
- 29- عمومن ، رمضان .(2021). أهمية الصلابة النفسية وإستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لتحقيق الصحة النفسية لدى عمال مؤسسة سوناطراك بالأغواط ، مجلة دراسات إجتماعية ، 5 (1) ، 11 – 24.

- 30- غانم ، كامل وأحمد ، جيهان وأبو قمر ، محمود ودراز ، عمرو. ( 2023). *العلاقة بين القيادة القائمة على القيمة والأداء الوظيفي للعاملين في الفنادق المصرية – دراسة تطبيقية* ، مجلة كلية السياحة والفنادق – جامعة مدينة السادات ، 7 ( 1/1 ) ، 99 – 120.
- 31- فدحات ، رانيا وعطا الله ، فاروق عبد النبي . (2016). *دراسة تقييمية للمهارات الإدارية للعاملين في قطاع السياحة الأردني والمصري* ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة ، 13 ( 2 ) ، 89 – 108.
- 32- كرو، شفاء .(2016). *دراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمة – تطبيق عملي على شركة جود* ، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا.
- 33- مصطفى ، مروان .(2017). *أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي – دراسة حالة ثانوية الأمل بزدين* ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و الإجتماعية ، جامعة الجبالى بونعامة بخميس مليانة ، الجزائر.
- 34- نعيرات ، جهاد أحمد عبد الرزاق . (2022). *العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة . المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات* ، 46 ، 1 - 27.
- 35- نوفل، كمال راتب علي. (2015). *أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة* ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين (قطاع غزة).
- 1- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). **The modeling and assessment of work performance.** *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47-74.
  - 2- Desai R., B.( 2017). **Psychological hardiness among college students.** *The International Journal of Indian Psychology*, 4(3), 80-4.
  - 3- Eroz, S.S. & Onat, E. (2018). **Psychological hardiness: a survey in hospitality management.** *Research Journal of Business and Management* , 5(1), 81-89.
  - 4- Hair, J. F., Astrachan, C. B., Moisescu, O. I., Radomir, L., Sarstedt, M., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2021). **Executing and interpreting applications of PLS-SEM: Updates for family business researchers.** *Journal of Family Business Strategy*, 12(3), 100392.
  - 5- Khayrat, G. (2016). **Job Burnout Effects on Employees' Attitudes in Egyptian Travel Agencies.** *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research* , 1(2), 29- 48.
  - 6- Ministry of Tourism and Antiquities (2021). *Tourism in Figures.* Central department of information and decision support , general department of information and statics , Egypt .
  - 7- Yu, Y. C., & Liang, J. C. (2021). Relationships among affect, hardiness and self-efficacy in first aid provision by airline cabin crew. *International journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 2108.

## **The Relationship Between Psychological Hardiness and The Performance of Travel Agencies Employees**

Radwa Gamal Eldin Eldesouky Hamida Abd Elsamie Mohamed

Mohamed Zidan Elsherbiny Heba Salah Zaki

Tourism Studies Department – Faculty of tourism and Hotels – University of Sadat City

### **Abstract**

The psychological hardiness of workers in the tourism sector has its importance because work in the tourism sector is affected by economic, political and health conditions, and the nature of the work leads to a lot of pressures that act as a psychological burden on the worker in terms of long and seasonal working hours (irregular work). The study aimed to investigate the relationship between psychological hardiness and the performance of travel agencies employees Category (A) in Cairo Governorate . To achieve the objectives of the study; A survey form was designed and distributed electronically to a random sample of employees in various departments in travel agencies Category (A) in Cairo Governorate. The link to the form was sent to 444 employees in travel agencies Category (A) in Cairo Governorate. Only 383 questionnaires were valid for analysis. And was used Validity and reliability tests, descriptive analysis of study data, and Spearman's correlation coefficient . The results of the study showed that there is a strong positive relationship between psychological hardiness and the performance of Egyptian travel agencies employees, which indicates that the greater the psychological hardiness of travel agencies employees , the more this will reflect positively on their performance and lead to its increase. One of the most important recommendations of the study is designing training programs and workshops for employees of tourism companies to enhance their psychological toughness to have an impact on improving their performance.

**Key Words:** Psychological Hardiness, The Performance of Employees, Egyptian travel agencies.