

استكشاف العلاقة بين التمييز في مكان العمل والضيق النفسي داخل شركات السياحة والفنادق: الدور الوسيط لرفاهية الموظفين والدور المُعدل للدعم التنظيمي

أحمد غيث	الشيما نشتات السيد	دولت عز الدين شكرى
قسم الدراسات الفندقية	قسم الدراسات السياحية	قسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم	كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم	كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم

الملخص

يهدف البحث الحالي إلى التحقق من التأثير المحتمل للتمييز في مكان العمل في الضيق النفسي بين موظفي شركات السياحة فئة أ وفنادق الأربع نجوم. كما يسعى البحث لفحص الدور الوسيط لرفاهية الموظفين وكذلك الدور المُعدل للدعم التنظيمي. تم توزيع الاستبيان عبر الويب للحصول على استجابات 365 موظف بقسم المكاتب الأمامية داخل شركات السياحة فئة أ و316 من موظفي فنادق الأربع نجوم بمحافظة الجيزة. أكدت النتائج على أن التمييز في مكان العمل يقلل من رفاهية الموظفين، وبالتالي يزيد من مستويات الضيق النفسي لديهم. باستخدام تحليل متعدد المجموعات، أسفرت النتائج عن وجود أثر سلبي ومعنوي للتمييز في مكان العمل في رفاهية الموظف لصالح عينة موظفي الشركات السياحية. في حين أثرت رفاهية الموظف أثر سلبيًا ومعنويًا في الضيق النفسي لصالح عينة موظفي فنادق الأربع نجوم. بالإضافة إلى ذلك، خفف الدعم التنظيمي من التأثير السلبي للتمييز في مكان العمل في رفاهية الموظف لصالح عينة موظفي الشركات السياحية. توصي النتائج بأنه ينبغي تعزيز سياسات الشمول والمساواة في بيئة العمل للحد من التمييز وتحسين رفاهية الموظفين بالشركات السياحية، مع توفير برامج دعم نفسي وتدريب مهني لتعزيز الشعور بالإنصاف. كما يُوصى بتعزيز الدعم التنظيمي من خلال مبادرات تحفيزية وإجراءات واضحة لمكافحة التمييز، مما يساعد في تقليل تأثيراته السلبية على الموظفين في القطاع السياحي. علاوة على ذلك، يُوصى البحث بتطوير استراتيجيات لتعزيز رفاهية الموظفين كتوفير برامج ترفيهية تقلل من مستويات الضيق النفسي في المنشآت الفندقية. كما يجب على الإدارات الفندقية مراقبة عوامل الضغط النفسي وتقديم دعم استباقي للعاملين كاستشارات النفسية والمرونة في جداول العمل لضمان بيئة أكثر راحة وإنتاجية.

الكلمات المفتاحية: التمييز في مكان العمل، الضيق النفسي، شركات السياحة، رفاهية الموظف، صناعة الفنادق.

1. المقدمة

يُعدّ العنصر البشري في المؤسسات الخدمية أحد أهم الموارد التي تؤثر بشكل كبير في أدائها وقدرتها على تحقيق أهدافها، إذ يمثل لأي منظمة الاستغناء عنه أو العمل بدونه (العويمر والشبلي، 2024). لذا تسعى منظمات الأعمال لتبني برامج وسياسات تهدف لتعزيز رفاهية الموظفين، لما لها من دور بارز في تعزيز السلوكيات الإيجابية لديهم، والتي تنعكس على تحسين أدائهم الوظيفي وزيادة إنتاجيتهم (Zhou et al., 2022)، بالإضافة إلى تعزيز دافعيتهم للعمل وانتمائهم وولائهم للمؤسسة (Mohammadi et al., 2023). يُعدّ التمييز، الذي يتمثل في المعاملة غير العادلة للأفراد بما في ذلك التحيزات القائمة على الجنس أو العرق أو الجنسية، قضية اجتماعية مستدامة منذ زمن بعيد (Zhou et al., 2022). على الرغم من التوقعات الموجهة نحو قطاع الضيافة لتعزيز رفاهية الإنسان ودعم الفئات المهمشة (Ciarlante et al., 2024)، إلا أن مظاهر التمييز ما زالت قائمة بين الأطراف المعنية، مما يؤدي لتقويض جودة الخدمات وفعالية التفاعلات (Hsu, & Chen, 2019). يُصنّف التمييز إلى نوعين رئيسيين: التمييز الصارخ والتمييز الخفي (Zhou et al., 2022) يتميز التمييز الصارخ بوضوحه النسبي وسهولة التعرف عليه كالعنف الجسدي، التهديدات اللفظية وغير اللفظية، النكات غير الملائمة والرفض غير المبرر للفئات المحرومة (Mohammadi et al., 2023).

من ناحية أخرى، تُعد الضائقة النفسية، التي تتميز بأعراض نفسية ترتبط بالمعاناة العاطفية، قضية عامة في تزايد مستمر ولها تبعات اجتماعية واقتصادية بالغة (Anasori et al., 2021). غالبًا ما تُرافق الضائقة النفسية تدهورًا بالغًا في الصحة البدنية وزيادة الاعتماد على خدمات الرعاية الصحية، مما يؤدي لآثار سلبية على الموظفين وأصحاب العمل (Salem et al., 2023)، بما في ذلك انخفاض مستويات المشاركة المهنية وزيادة الإجازات المرضية، فضلًا عن ارتفاع معدلات التغيب والحضور غير المنتج (Srivastava et al., 2024). في هذا الصدد، تم توثيق التمييز كأحد مسببات الضائقة النفسية، إذ يرتبط بمجموعة من العواقب السلبية على الصحة النفسية والجسدية (Keller et al., 2023).

أظهرت الدراسات السابقة ارتباط التمييز بارتفاع معدلات الاكتئاب، الشعور بالوحدة، انخفاض مستوى الرفاهية والرضا عن الحياة (Li et al., 2023; Opoku et al., 2024). تُعرّف الضائقة النفسية بأنها استجابة عاطفية

أو جسدية غير تكيفية تجاه مواقف مرهقة، مما يؤدي للشعور بعدم الارتياح المزاجي (Anasori et al., 2021). استجابة لهذه التحديات، يُظهر الدعم التنظيمي المدرك الدرجة التي يشعر بها الفرد بأن المنظمة تُقدّر مجهوداته وتولي اهتمامًا برفاهيته ورعايته. تفترض نظرية الدعم التنظيمي وجود علاقة تفاعلية ومتبادلة بين المنظمة والموظفين، إذ تتأثر معتقدات الموظفين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم واهتمامها برفاهيتهم. يشمل هذا التفاعل جوانب مادية وشخصية على حد سواء. من المتوقع أن يقلل الدعم التنظيمي المدرك من ردود الفعل السلبية، ما يشير لتوافر الدعم المادي والعاطفي عند الحاجة لمواجهة ضغوط العمل المتزايدة. علاوة على ذلك، فإن توفير الدعم التنظيمي يساهم في تعزيز شعور الموظفين بالإيجابية تجاه المنظمة، مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهد لتحسين أداء المنظمة، ومن ثم تقليل مستويات الضغوط النفسية لديهم.

يتناول البحث الحالي قضية التمييز في مكان العمل وتأثيره البالغ في سلوكيات الموظفين في قطاع السياحة والفنادق. يُعد التمييز في هذا السياق سببًا رئيسيًا في زيادة الضغوط النفسية لدى الموظفين، مما ينعكس سلبًا في أدائهم المهني (Srivastava et al., 2024). على الرغم من ذلك، تظهر الأبحاث التجريبية أن سلوكيات الدعم التنظيمي تلعب دورًا محوريًا في التخفيف من آثار التمييز في مكان العمل في الصحة النفسية. أظهرت الدراسات الحديثة أن الدعم التنظيمي المدرك يُعزز من رفاهية الموظفين، مما ينعكس إيجابيًا في أدائهم والتزامهم تجاه المنظمة. على سبيل المثال، يُساهم الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي وتقليل الآثار

السلبية لبعض سلوكيات الموظفين داخل المنظمات السياحية والفندقية. فقد أظهر اسحاق وابو سن (2022) أن إدراك الموظفين للدعم التنظيمي لهم يُساهم في تعزيز تنميتهم الذاتية وزيادة اهتمامهم بتطوير خبراتهم بالتدريب الرسمي أو غير الرسمي، مما يؤدي لتقليل السلوكيات السلبية.

تدعم العديد من النظريات النفسية والتنظيمية العلاقة بين التمييز والضائقة النفسية من جهة، والدعم التنظيمي المدرك والرفاهية النفسية من جهة أخرى. فوفقًا لنظرية الإجهاد والتكيف، فإن الأفراد الذين يواجهون مواقف ضاغطة، مثل التمييز في بيئة العمل، يكونون أكثر عرضة للمعاناة من استجابات نفسية سلبية مثل القلق والاكتئاب. عندما يشعر الموظفون بعدم التقدير أو التمييز داخل مؤسساتهم، فإن ذلك يزيد من مستويات التوتر لديهم، مما يؤدي لتدهور رفاهيتهم العامة ويؤثر في صحتهم النفسية والجسدية (Anasori et al., 2021). بالمثل، تدعم نظرية الحفاظ على الموارد هذه المناقشة من خلال التأكيد على أن الأفراد يسعون للحفاظ على مواردهم النفسية والاجتماعية، وعند تعرضهم لمواقف تهدد هذه الموارد كغياب الدعم التنظيمي، فإنهم يكونون أكثر عرضة للضائقة النفسية (Salem et al., 2023).

من ناحية أخرى، تفترض نظرية التبادل الاجتماعي أن العلاقة بين الموظف والمنظمة تقوم على مبدأ المعاملة بالمثل، حيث يؤدي الدعم التنظيمي المدرك إلى تعزيز مشاعر الولاء والالتزام لدى الموظفين، مما يقلل من التوتر ويعزز رفاهيتهم. علاوة على ذلك، تدعم نظرية العدالة التنظيمية أن إدراك الموظفين للعدالة في مكان العمل، سواء من خلال توزيع الموارد بعدالة أو معاملة عادلة من قبل الإدارة، يساهم في تقليل مشاعر التمييز، ومن ثم تحسين الصحة النفسية وتقليل الضغوط المرتبطة بالعمل. تتفق هذه النظريات مع الدراسات السابقة التي أظهرت أن بيئة العمل التي تتسم بالدعم التنظيمي القوي، بما يقلل من التأثيرات السلبية للتمييز ويزيد من مستويات الرضا الوظيفي والرفاهية النفسية. يهدف البحث الحالي لسد الفجوات التي لم تغطيها في الأدبيات

المتعلقة بكيفية تأثير العوامل النفسية في سياق العمل السياحي والفندقي، مما يوفر رؤى متعمقة يمكن أن تساهم في تحسين بيئات العمل الفندقية والسياحية.

بناءً على ذلك، يقدم هذا البحث مساهمات نظرية وتطبيقية في مجال إدارة الموارد البشرية في قطاع السياحة والضيافة من خلال اختبار التأثير المحتمل للتمييز في مكان العمل في الضائقة النفسية. يعتمد البحث على دمج نظرية الحفاظ على الموارد مع نظرية العدالة التنظيمية لتطوير إطار مفاهيمي أكثر شمولاً يفسر العلاقة بين التمييز في العمل والضائقة النفسية. من خلال هذا الدمج، يساهم البحث الحالي في توسيع الفهم النظري لكيفية تأثير استنزاف الموارد النفسية والشعور بعدم العدالة في الصحة النفسية للموظفين، مما يثري الأدبيات المتعلقة بالرفاهية النفسية في بيئات العمل السياحية والفندقية.

من الناحية التطبيقية، يسلط البحث الضوء على دور رفاهية الموظفين كمتغير وسيط في العلاقة بين التمييز في مكان العمل والضائقة النفسية، مما يبرز أهمية تحسين الرفاهية لتعزيز الصحة النفسية للموظفين. كما يناقش هذا البحث الدور المعدل للدعم التنظيمي، والذي يمكن أن يخفف من التأثيرات السلبية للتمييز في بيئات الأعمال السياحية والفندقية، مما يوفر توجيهات تطبيقية للإدارات المختلفة في صناعة الضيافة حول كيفية بناء بيئة عمل أكثر دعمًا. من خلال تقديم استراتيجيات لتعزيز الدعم التنظيمي، تساعد النتائج التي سيتم التوصل إليها في تحسين بيئات العمل الفندقية والسياحية، مما قد يؤدي لزيادة رضا الموظفين وإنتاجيتهم، وعليه تحسين جودة الخدمة السياحية وتعزيز الاستدامة في هذا القطاع الحيوي.

2. الإطار النظري للبحث

تُعد نظرية الحفاظ على الموارد إطارًا نفسيًا يفسر كيفية استجابة الأفراد للضغوط من خلال المحافظة على مواردهم المادية، العاطفية والاجتماعية (Khan et al., 2024). تفترض هذه النظرية أن الأفراد يسعون لحماية مواردهم وتجنب فقدانها، وعندما يتعرضون لضغوط مهنية، فإنهم يشعرون باستنزاف مواردهم، مما يؤدي لانخفاض رفاهيتهم وارتفاع مستويات الضيق النفسي لديهم (Li et al., 2025). في المنشآت الفندقية والسياحية، يتعامل الموظفون مع ضغوط العمل اليومية، إذ يمكن أن يؤدي التمييز لتفاقم هذه الضغوط من خلال تقليل الدعم الاجتماعي وزيادة الشعور بعدم الأمان الوظيفي (Zhao et al., 2023)، مما يعزز تأثيره السلبي في الصحة النفسية لهم. من ناحية أخرى، تركز نظرية العدالة التنظيمية على إدراك الأفراد للعدالة في بيئة العمل، والتي تشمل الإنصاف في توزيع الموارد، عدالة العمليات التنظيمية، والمعاملة العادلة (Karatepe et al., 2022). عندما يدرك الموظفون هذه الضغوط النفسية، فإنهم يشعرون بعدم العدالة، مما يؤثر سلبًا في رفاهيتهم ويزيد من مستويات الضيق النفسي (Akgunduz et al., 2023). مع ذلك، يمكن للدعم التنظيمي المدرك أن يخفف من هذه التأثيرات السلبية من خلال تعزيز الشعور بالانتماء، مما يساعد في استعادة هذه الموارد المهددة وتقليل مستويات الضغط النفسي. يتيح دمج هاتين النظريتين تطوير إطار مفاهيمي أكثر شمولاً يفسر كيف يؤثر التمييز في العمل في الصحة النفسية للموظفين من خلال رفاهيتهم، مع إبراز دور الدعم التنظيمي كعامل وقائي يمكن أن يعزز العدالة المدركة ويخفف من استنزاف الموارد المتاحة للموظفين، مما يساهم في تحسين بيئات الأعمال الفندقية والسياحية.

1.2. التمييز في مكان العمل Workplace discrimination

يُعرّف التمييز بأنه إنكار المساواة في معاملة الأفراد لانتمائهم لمجموعة اجتماعية محددة (Boulet et al., 2022; Raza et al., 2024; Zhou et al., 2023). في سياق مكان العمل، يمكن أن يتخذ التمييز شكلًا موضوعيًا أو ذاتيًا. يُعرّف التمييز المتصور بأنه إدراك الفرد لتلقي معاملة تفضيلية وسلبية استنادًا لخصائص معينة كالعمر أو الجنس أو الانتماء العرقي (Biswakarma et al., 2024). وفقًا لـ (Dhanani et al., 2018)، يُعنى التمييز الملحوظ في مكان العمل بإدراك الموظف أو المتقدم للوظيفة للمعاملة غير العادلة أو السلبية بناءً على عضويته في مجموعة اجتماعية محددة.

وجد Avery et al. (2008) أن النساء يواجهن تمييزًا جنسيًا متصورًا في مكان العمل بشكل أكبر من الرجال، في حين أن الموظفين ذو البشرة السوداء واللاتينيين يواجهون تمييزًا عرقيًا متصورًا أكثر من الموظفين ذو البشرة البيضاء. بين McCord et al. (2018) أن النساء يُبلغن عن تجارب سوء معاملة في بيئة أعمالهن مرتبطة بالممارسات الجنسية أكثر من الرجال، بينما يُظهر الرجال والنساء تصورات متشابهة لأشكال سوء المعاملة الأخرى كالتفويض الاجتماعي والنميمة السلبية. بالمثل، تشعر الأقليات العرقية بتمييز عنصري

أكبر مقارنة بالموظفين ذوي البشرة البيضاء. يُعد التمييز في مكان العمل أحد عوامل الضغط الاجتماعي البارزة، نظرًا لعدم قابليته للتنبؤ وصعوبة السيطرة عليه (Russen et al., 2021)، حيث ثبت ارتباطه بالعديد من المشكلات النفسية والجسدية، بما في ذلك الضيق النفسي، الاكتئاب وأمراض القلب (Zhou et al, 2022). كما يرتبط التمييز بانخفاض مستويات الرضا الوظيفي وكفاءة الأداء المهني، مما يترتب عليه تكاليف وخيمة على الأفراد والمجتمع (Clark et al., 2021).

2.2. رفاهية الموظف Employee wellbeing

يُمكن تعريف رفاهية الموظفين بأنها مجموعة من الممارسات، البرامج والمبادرات المُصممة لتحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين وتعزيز سلوكهم وأدائهم الوظيفي (العويمر والشبلي، 2024). تهدف تلك الجهود لزيادة دافعيتهم للعمل من خلال تقديم مزايا عديدة تسهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة، بما يُعزز الإنتاجية والسعادة للمنظمة (جودة ومحمد، 2022). تُعتبر أبعاد رفاهية الموظفين إطارًا شاملاً لتحسين جودة حياتهم المهنية والشخصية، مما ينعكس إيجابيًا على أدائهم وولائهم التنظيمي. يشمل ذلك الرفاهية النفسية التي تركز على تحقيق الرضا العام والصحة النفسية (Ciarlante et al., 2024) من خلال تطوير الذات وبناء علاقات إيجابية مع زملاء العمل، إلى جانب التمتع بمشاعر إيجابية كالسعادة والطمأنينة بعيدًا عن القلق والإحباط (Srivastava et al., 2024).

بالإضافة إلى ذلك، تتجلى الرفاهية الاجتماعية في تعزيز جودة العلاقات الاجتماعية للموظف داخل وخارج بيئة العمل (Wong et al., 2024)، مما يعزز شعوره بالانتماء للمنظمة واستمتاعه بعلاقات آمنة وإيجابية مع زملائه (سناني وبوعطيط، 2021)، بينما تركز رفاهية مكان العمل على توفير بيئة خالية من الضغوط النفسية والجسدية، تضمن السلامة المهنية وتُعزز التحفيز الوظيفي، مما يسهم في تحسين الأداء وزيادة الشعور بالسعادة تجاه بيئة العمل (قرني، 2023). تُبرز الأبحاث الحديثة التأثير السلبي المستمر للتمييز المتصور على الصحة النفسية في مختلف السياقات (Boulet et al., 2023). بين Schmitt et al. (2014) أن هذا التأثير يكون أكثر حدة على النتائج السلبية كالاكتئاب مقارنةً بالنتائج الإيجابية كاحترام الذات. في سياق بيئة العمل، يرتبط سوء المعاملة، بما في ذلك التمييز، بتدهور الصحة النفسية وضعف الأداء الوظيفي (Dhanani et al., 2018). أظهر (Triana et al. 2019) أن التمييز العنصري والجنساني لهما آثار سلبية في الصحة النفسية، إذ تكون هذه الآثار أكثر وضوحًا بين الأقليات. بناءً على ذلك، يفترض هذا البحث أن:

الفرض الأول: يؤثر التمييز في مكان العمل معنويًا في رفاهية الموظف.

3.2. الضيق النفسي Psychological distress

يُشير الضيق النفسي إلى حالة من الصحة النفسية السلبية التي قد تؤثر على الموظف بشكل مباشر أو غير مباشر مع مرور الوقت (Khan et al., 2024). يمكن أن يؤدي الضيق النفسي إلى ظهور مشاعر وآثار سلبية متنوعة، كالحزن، خيبة الأمل، اليأس، الإحباط، الغضب والاستياء (Krishnan & Rathakrishnan, 2025)، إلى جانب مشاعر سلبية أخرى تؤثر في الحالة النفسية للموظفين (الباز، 2023). تبنت العديد من المنظمات خدمات الصحة النفسية بهدف دعم موظفيها وتحسين صحتهم العامة استجابةً للحاجة الملحة للحد من تلك الضائقة (Akram et al., 2024). بناءً على ذلك ينعكس التدهور وانخفاض مستويات رفاهية الموظف كالشعور بالإرهاق، قلة الدعم الاجتماعي، وتدهور بيئة العمل، سلبيًا في حالته النفسية والبدنية (Wong et al., 2024)، إذ يرتفع مستوى الضغط النفسي، مما يزيد من احتمالية حدوث اضطرابات وخيمة كالقلق (Khan et al., 2024). في هذا الصدد، تُسهم الرفاهية المنخفضة بشكل معنوي في تفاقم الضيق النفسي بين موظفي قطاعي السياحة والضيافة. بناءً على ذلك، يفترض هذا البحث أن:

الفرض الثاني: يؤثر رفاهية الموظف معنويًا في الضيق النفسي.

يُمثل التمييز في مكان العمل والضائقة النفسية، باعتبارها أحد مكونات الصحة النفسية، تحديات بالغة تؤثر في الأفراد والمنظمات على حد سواء (Keller et al., 2023). إذ يؤدي ارتفاع مستويات الضائقة النفسية لزيادة معدلات التغيب عن العمل، مما ينعكس سلبًا على الأداء التنظيمي ويزيد من تكاليف الرعاية الصحية. كما يسهم التمييز في مكان العمل في رفع التكاليف التنظيمية المرتبطة بدوران الموظفين، التغيب المرضي الطويل والمطالبات القانونية المتعلقة بالتمييز (Clark et al., 2021). على المستوى الفردي، يُعزز التمييز شعور الموظفين بعدم العدالة في بيئة العمل، مما يؤثر في رفاهيتهم النفسية وإنتاجيتهم بشكل مباشر (Wong et al., 2024).

يسهم التمييز المتصور في ظهور أعراض الضائقة النفسية كالقلق والاكتئاب إلى جانب أشكال أخرى كالتوتر العصبي (Khan et al., 2024). كما يؤثر التمييز المتصور على الحالة المزاجية، تقدير الذات والرضا عن الحياة. بالرغم من أن التمييز المتصور يُعد من العوامل التي تضر بالرفاهية النفسية بشكل عام، إلا أن تأثيراته قد تختلف تبعًا لجوانب الرفاهية المتأثرة (Schmitt et al., 2014)، بناءً على ذلك، يؤدي التمييز في مكان العمل لزيادة مستويات التوتر والقلق والاكتئاب لدى الموظفين. من المتوقع أن تكون تلك التأثيرات السلبية مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بحالة رفاهية الموظف؛ فعندما يتعرض الموظف للتمييز في بيئة العمل (Krishnan & Rathakrishnan, 2025)، فإن رفاهيته النفسية والجسدية قد تتدهور بشكل ملحوظ، مما يزيد من تعرضه للضغط النفسي (Wong et al., 2024). بناءً على ذلك، يفترض هذا البحث أن:

الفرض الثالث: تتوسط رفاهية الموظف جزئيًا ومعنويًا العلاقة بين التمييز في مكان العمل والضغط النفسي.

4.2. الدعم التنظيمي المتصور Perceived organizational support

يُمثل الدعم التنظيمي المتصور مجموعة من المعتقدات التي يُشكلها الموظف حول مدى تقدير المنظمة لمساهماته واهتمامها برفاهيته الشخصية. وفقًا لنظرية (Eisenberger et al., 1999)، يُعرف هذا النوع من الدعم بأنه الدرجة التي يدرك فيها الفرد أن المنظمة تُقدر مجهوداته وتعتني به. يشمل ذلك شعور الموظف بأن المنظمة تكافئ الأداء الجيد وتتعامل معه بشكل مناسب (Jolly et al., 2021). كما يرى (Wang et al., 2020) الدعم التنظيمي بأنه إجراءات وسياسات تنظيمية تُعزز تقدير المنظمة لإسهامات الموظف ورعاية مصالحه الشخصية. يُشير الدعم التنظيمي المدرك إلى أن استجابة الموظف تُعد وسيلة بسيطة في العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوكياته داخل المنظمة (Karatepe et al., 2024). تقوم هذه الفكرة على أن اهتمام المنظمة بتلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية للموظفين يُعزز ارتباطهم بالمنظمة ويزيد من إيمانهم بأن هذه المنظمة ستظل ملتزمة بتقديرهم، مما يؤدي لتعزيز الولاء التنظيمي لديهم (Alagarsamy et al., 2024). بناءً على ذلك، فإن تعامل المنظمة مع موظفيها بطريقة إيجابية يُعزز من قدرتهم على التكيف مع سياساتها الداخلية. في المقابل، إذا شعر الموظفون بأنهم لا يتلقون معاملة إيجابية من منظماتهم؛ فمن المرجح أن تنخفض رغبتهم في الاستمرار بهذه المنظمات. قد يدفع هذا الشعور الموظفين ذوي الشخصيات الاستباقية لمغادرة هذه المنظمات نظرًا لصعوبة التكيف مع بيئتها، مما يدفعهم للبحث عن فرص بديلة تلبي توقعاتهم وتوفر بيئة عمل أكثر توافقًا مع احتياجاتهم (Karatepe et al., 2024).

علاوة على ذلك، ترتبط مستويات الدعم التنظيمي المرتفعة بزيادة رضا الموظفين وتحسين صحتهم النفسية والجسدية وتقليل النية لترك العمل مع تعزيز الالتزام التنظيمي (Jolly et al., 2021). يُمكن للدعم التنظيمي تحسين رفاهية الموظفين بشكل مباشر عبر وجود المشرفين الداعمين وفرص التدريب الكافية، وبشكل غير مباشر من خلال تعزيز ثقافة عمل إيجابية تُشجع الاحترام والإنصاف، مما يُعزز شعورهم بالانتماء والرفاهية (Shehata et al., 2023). بالتالي، تُعد بيئة العمل الداعمة عاملاً أساسيًا في تحقيق رفاهية الموظفين والنجاح التنظيمي. بالإضافة إلى ذلك، يُعد الدعم القيادي عاملاً بارزًا، إذ يعكس سلوك القادة الداعم جودة العلاقة بينهم وبين الموظفين وتقدير جهودهم المثمرة. كما تُسهم المشاركة في اتخاذ القرارات في تعزيز هذا الإدراك من خلال تشجيع التعاون وتحفيز الموظفين. أخيرًا، يلعب دعم وتأكيد الذات دورًا محوريًا في تعزيز توجهات

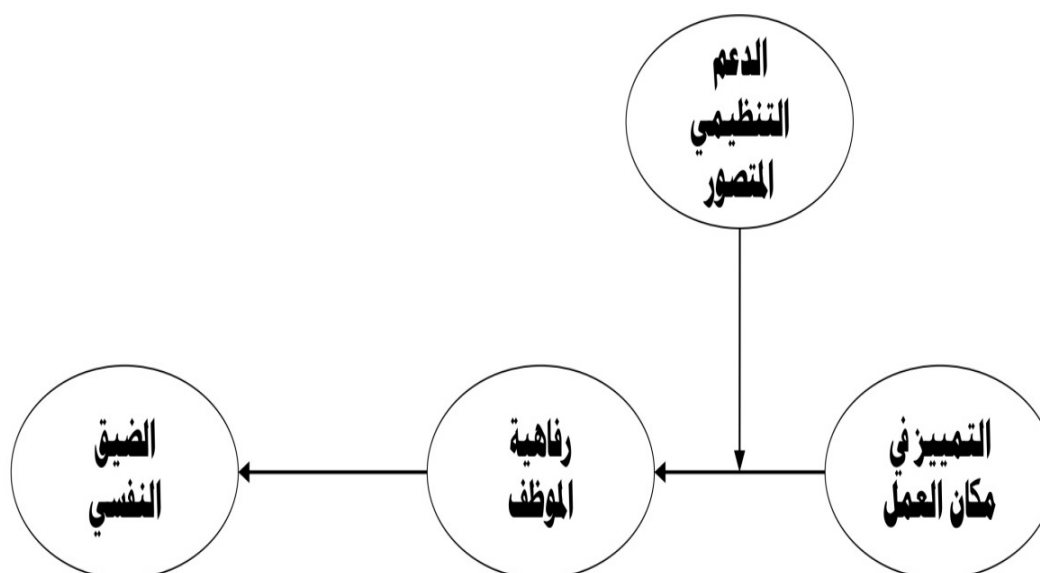
الموظفين الإيجابية نحو المنظمة ورفع مستوى أدائهم، إذ يرتبط بقدرتهم على تلبية احتياجاتهم والمشاركة الفعالة في الأدوار التنظيمية.

لقد أظهرت الدراسات أن التمييز في العمل يؤدي لسلوكيات سلبية في مكان العمل ومواقف سلبية تجاه طبيعة العمل، مع انخفاض الصحة النفسية لديهم (Sarwar & Muhammad, 2020)، فعندما تصبح العلاقات بين الزملاء غير مستقرة نتيجة للتمييز المتصور يحدث اختلال ملحوظ بين علاقات الموظفين وتتحول لضغوط نفسية واجتماعية تؤثر سلباً في كفاءتهم المهنية، ويمكن أن تقوض الأداء التنظيمي (Shehata et al., 2023) كما أن الممارسات التنظيمية الداعمة ودعم الزملاء يسهمان في التخفيف من حدة الآثار السلبية (محبوب، 2020)، إذ يسهم إدراك الفرد للدعم التنظيمي في تعزيز التمكين النفسي له وتعزيز شعوره بالرفاهية النفسية (Jolly et al., 2021).

كما فحص Wattoo et al. (2018) تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الصراع بين الأسرة والعمل ورفاهية الموظف. كشفت نتائجهم عن وجود علاقة سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك والصراع، وكذلك علاقة إيجابية بين الدعم والرفاهية، من خلال التأثير الوسيط للصراع بين الأسرة والعمل. كذلك أشار Posa (2019) أن تأثير الدعم التنظيمي المدرك في الارتباط بالعمل والتمكين النفسي كان إيجابياً، بينما لم يكن للتمكين النفسي تأثير معنوي ملحوظ. بناءً عليه، فإن الدعم التنظيمي المدرك يمكن أن يعمل كعامل وقائي ضد الضغوط النفسية والاجتماعية الناجمة عن التمييز في بيئة العمل (Karatepe et al., 2024)؛ فالموظفون الذين يشعرون بدعم تنظيمي أكبر يكونون أكثر قدرة على التعامل مع التمييز في مكان العمل، مما يقلل من تأثيره السلبي على صحتهم النفسية (Shehata et al., 2023). بناءً على ذلك، يفترض هذا البحث أن:

الفرض الرابع: يُضعف الدعم التنظيمي المتصور من تأثير التمييز في مكان العمل في رفاهية الموظف.

في هذا البحث، سيتم استكشاف العلاقة غير المبررة في الأدبيات السابقة بين التمييز في مكان العمل والضيق النفسي في ضوء وجود مستويات عالية أو منخفضة من رفاهية الموظفين بالقطاع السياحي والفندقي، إلى جانب التحقق من تأثير الدعم التنظيمي المتصور كمعدل للعلاقة بين التمييز في مكان العمل ورفاهية الموظف، وما تركته من فجوات بحثية يُمكن الاستناد عليها لبناء فرضيات جديدة لم يتم دراستها من قبل كما موضح بشكل 1.



شكل 1. نموذج البحث
المصدر: إعداد الباحثين

3. منهج البحث

شمل هذا البحث الموظفين بشركات السياحة والفنادق داخل محافظة الجيزة كمجتمع للدراسة. كانت الموظفين المعنيين يعملون بقسم المكاتب الأمامية بكل من شركات السياحة والفنادق. تم اختيار هؤلاء الموظفين الذين لديهم خبرة وظيفية لأكثر من عام وأعمارهم يجب أن تتجاوز 25 عام، بالإضافة إلى كونهم حاملين الجنسية المصرية. تم جمع البيانات من الموظفين العاملين بفنادق الأربع نجوم وشركات السياحة فئة أ بمحافظة الجيزة. وفقاً لتقديرات جمعية الفنادق المصرية، هناك عشرة فنادق مصنفة أربع نجوم بمحافظة الجيزة، بينما أشارت إحصائيات غرفة شركات ووكالات السفر والسياحة أن إجمالي شركات السياحة المصنفة فئة أ الموجودة بمحافظة الجيزة بلغت 424 شركة سياحية.

باستخدام نهج الترجمة العكسية، كانت هناك حاجة ماسة لترجمة الاستبيان إلى اللغة العربية كون فقرات جميع مقاييسه تمت إعدادها من مصادر أجنبية لكي يتوافق هذا النهج مع اللهجة المصرية التي يتحدث بها غالبية المشاركين المحتملين. تم استدعاء ثلاثة أساتذة في إدارة الفنادق واثنين في الدراسات السياحية لتتقيد الاستبيان وفحصه بعد ترجمته إلى اللغة العربية. أكدوا على أن الاستبيان كان واضحاً ويسهل فهم مضمونه. علاوة على ذلك، طُلب من المشاركين المشاركة طوعية في هذا الاستبيان باستخدام رابط قصير تم إعداده باستخدام Google Form. تم إعطاء المستجيبين الذين وافقوا على المشاركة بالاستبيان من خلال هذا الرابط الذي تم إرساله إليهم في جروبات واتساب أب الخاصة بهم لتسجيل إجاباتهم عن كل فقرة مذكورة به. تم الوصول إلى أرقام الهواتف الشخصية لهم من قبل إدارة الشركات والفنادق التي سمحت بانضمام موظفيها في هذا الاستبيان الطوعي.

انضم لهذا الاستبيان المكون من خمسة أقسام فرعية موظفي ثمانية فنادق من أصل الفنادق العشرة و37 شركة سياحية من أصل 60 شركة سياحية تم دعوتهم كعينة تمثيلية لمجتمع شركات السياحة والفنادق بالجيزة وافقت على التعاون المشترك مع الباحثين في اتمام دراستهم الميدانية. تم استخدام مقياس ليكرت خماسي خيارات الاستجابة لكل مقياس من المقاييس التالية. تمت الاستعانة بست فقرات لتقييم الدعم التنظيمي المتصور، والتي تم الحصول عليها من مقياس (Karatepe (2012). تم توظيف خمس فقرات لمقياس الضيق النفسي في بيئة العمل، تم اقتباسها من مقياس (Salem et al. (2023). لتقييم رفاهية الموظف، تم استخدام خمس فقرات من مقياس (Magdy and Salem (2024). تم استخدام مقياس (Lee et al. (2021) لتقييم التمييز في مكان العمل باستخدام بُعدين فرعيين كمقياس انعكاسي من الدرجة الثانية: التمييز المُجرب كُبعد أول والتمييز الملحوظ كُبعد ثانٍ بخمس فقرات لكل منهما.

تم توزيع 500 استمارة على موظفي شركات السياحة ومثلهم على موظفي الفنادق. تم الحصول على 388 استجابة (بنسبة 77.6%) من موظفي شركات السياحة فئة أ و327 استجابة (بنسبة 65.4%) من موظفي فنادق الأربع نجوم بين سبتمبر وأكتوبر 2024. مع ذلك، تم التخلص من 23 استجابة غير صالحة من عينة موظفي شركات السياحة و19 استجابة أخرى من عينة موظفي فنادق الأربع نجوم لاحتوائهم على قيم متطرفة قد تفسد النتائج المحتمل الحصول عليها. بناءً على ذلك، تم الحصول على 365 استجابة صالحة من موظفي الشركات السياحية فئة أ و316 استجابة أخرى من موظفي فنادق الأربع نجوم كعينة نهائية صالحة لمزيد من الاختبارات الإحصائية.

تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية ذات المربعات البنائية الصغرى (PLS-SEM) لتحليل مجموعة البيانات لأسباب مختلفة باستخدام برنامج ADANCO-PLS. أولاً، إنها التقنية الأكثر ملاءمة لاختبار الروابط الجديدة في البحوث الاستكشافية (Purwanto & Sudargini, 2021). ثانياً، إنها الأداة الأقوى للتحقيق في توجه التنبؤ بالمتغيرات التابعة في ظل وجود متغيرات بسيطة ومعدلة (Rasoolimanesh, 2022). هناك مبرر آخر لاستخدام PLS-SEM وهو يرجع إلى إمكانية تحليل متعدد المجموعات للمقارنة بين الاختلافات الملحوظة في العينات المختلفة (Aburumman et al., 2022).

4. النتائج والمناقشة

تكشف نتائج الجدول التالي عن خصائص أفراد العينة من حيث التكرارات والنسب المئوية لهذه التكرارات لكل من عينة موظفي فنادق الأربع نجوم وشركات السياحة فئة أ:

جدول 1. الخصائص الديموغرافية

عينة موظفي شركات السياحة فئة أ = 365							
الخصائص	الفئة	النسبة	التكرارات	الخصائص	الفئة	النسبة	التكرارات
النوع	ذكر	165	45.2	الحالة الاجتماعية	متزوج	242	66.3
	أنثى	200	54.8		غير متزوج	123	33.7
الفئة العمرية (السنوات)	أقل من 30	44	12.1	الخبرة الوظيفية (السنوات)	أقل من 3	33	9
	30 إلى أقل من 40	42	11.5		3 حتى أقل من 6	203	55.6
	40 إلى أقل من 50	256	70.1		6 حتى أقل من 9	64	17.5
	50 فأكثر	23	6.3		9 فأكثر	65	17.8
عينة موظفي فنادق الأربع نجوم = 316							
الخصائص	الفئة	النسبة	التكرارات	الخصائص	الفئة	النسبة	التكرارات
النوع	ذكر	164	51.9	الحالة الاجتماعية	متزوج	182	57.6
	أنثى	152	48.1		غير متزوج	134	42.4
الفئة العمرية (السنوات)	أقل من 30	27	8.5	الخبرة الوظيفية (السنوات)	أقل من 3	22	7
	30 إلى أقل من 40	66	20.9		3 حتى أقل من 6	188	59.5
	40 إلى أقل من 50	156	49.4		6 حتى أقل من 9	76	24.1
	50 فأكثر	67	21.2		9 فأكثر	26	8.2

المصدر: إعداد الباحثين

بينت نتائج جدول 1 أن هناك 54.8% من المشاركين كانوا من فئة الإناث في عينة موظفي شركات السياحة، بينما 51.9% من المشاركين كانوا من فئة الذكور في عينة موظفي فنادق الأربع نجوم. كما أسفرت نتائج جدول 1 عن وجود 66.3% من المشاركين المتزوجين في عينة موظفي شركات السياحة، أكدت على هذه النتيجة ما توصلت إليه نسبة المشاركين المتزوجين في عينة فنادق الأربع نجوم التي بلغت 57.6%. بالإضافة إلى ذلك، أشارت النتائج إلى أن 70.1% من المشاركين كان لديهم من 30 إلى أقل من 40 عام في عينة موظفي الشركات السياحية، بينما 49.4% من المشاركين في عينة موظفي فنادق الأربع نجوم كانت أعمارهم تتراوح ما بين 40 وأقل من 50 عام. فيما يتعلق بالخبرة الوظيفية للمشاركين في العينتين، بلغت نسبة معظم المشاركين بعينة موظفي فنادق الأربع نجوم وموظفي الشركات السياحية بـ 59.5% و 55.6% على التوالي لامتلاكهم خبرة مهنية تتراوح ما بين 3 وأقل من 6 سنوات.

تقييم نموذج القياس

تم تقييم نموذج القياس للبيانات المجمعة لكل عينة من العينات البحثية على حدة. تم استخدام ثلاث مقاييس أساسية لتقييم نموذج القياس (Afthanorhan et al., 2020). أولاً، تمت الاستعانة بمقياس الاتساق الداخلي القائم على تشبعات الفقرات، أي انتمائها إلى المقاييس الكلية التابعة لها، حيث يجب أن تزيد قيمة كل تشبع عن 0.70 لضمان اتساق داخلي قوي لكل مقياس (Purwanto & Sudargini, 2021). ثانياً، تم استخدام مقياس الموثوقية المركبة الذي يؤكد مدى تقارب فقرات كل مقياس من بعضها وفقاً لاستجابات المشاركين، حيث يجب أن تكون قيمته أعلى من 0.70 (Afthanorhan et al., 2020). ثالثاً، تم استخدام مقياس متوسط التباين الذين يؤكد على مدى الاختلاف بين كل فقرة من فقرات المقاييس المستخدمة وفقاً لاستجابات المشاركين، حيث يجب أن تكون قيمته المقبولة 0.50 فأكثر (Aburumman et al., 2022).

جدول 2. نتائج الصدق التقاربي

المتغيرات	الفقرة	عينة موظفي فنادق الأربع نجوم			عينة موظفي شركات السياحة فئة أ		
		تشبع الفقرة	الموثوقية المركبة	متوسط التباين	تشبع الفقرة	الموثوقية المركبة	متوسط التباين
رفاهية الموظف	أشعر بإيجابية تجاه العمل في هذا الفندق/الشركة السياحية.	0.834	0.910	0.670	0.732	0.913	0.679
	يتواصل معي مشرفي وزملائي بانتظام لمعرفة مدى أدائي في هذا الفندق/الشركة السياحية.	0.825			0.811		
	عندما أشعر بالتوتر، أشعر بأنني أحظى بالدعم المتاح للمساعدة في هذا الفندق/الشركة السياحية.	0.814			0.823		
	تشجع ثقافتنا التنظيمية على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية في هذا الفندق/الشركة.	0.806			0.864		
	بوفر هذا الفندق/الشركة السياحية المساعدة في إدارة التوتر النفسي أثناء تأدية العمل اليومي.	0.812			0.883		
التميز المُجرب	في العمل، لا أحصل على التقدير الكافي بسبب عرقي/لون بشرتي.	0.826	0.925	0.711	0.840	0.927	0.719
	لقد أثر العرق سلبيًا على الطريقة التي تقدمت بها مسيرتي المهنية.	0.853			0.802		
	لقد لعب عمري دورًا في تقييم الأداء الذي تلقّيته.	0.820			0.855		
	لقد تعرضت لمعاملة غير عادلة من قبل هذا الفندق/الشركة من حيث التعويضات والمزايا بسبب طولي بالسنتيمترات.	0.843			0.848		
	لقد تعرضت لمعاملة غير عادلة من قبل هذا الفندق أو الشركة السياحية من حيث الترقية.	0.872			0.891		
التميز الملحوظ	في عملي، لاحظت أن موظفي الأقليات العرقية لا يحصلون على التقدير الكافي	0.801	0.904	0.653	0.885	0.919	0.694

						بسبب لون بشرتهم.	
		0.873			0.796	في عملي، لاحظت أن الانتماء لبلد ما أثر سلبيًا على التطور الوظيفي لموظفي الأقليات العرقية.	
		0.811			0.822	في عملي، لاحظت أن الانتماء العرقي لعب دورًا في تقييم أداء موظفي الأقليات من حاملي الديانة المسيحية.	
		0.816			0.816	في عملي، لاحظت أن موظفي الأقليات العرقية تعرضوا لمعاملة غير عادلة من قبل هذا الفندق أو الشركة السياحية فيما يتعلق بالتعويضات والمزايا.	
		0.774			0.804	في العمل، لاحظت أن موظفي الأقليات العرقية تعرضوا لمعاملة غير عادلة من قبل هذا الفندق أو الشركة السياحية فيما يتعلق بفرص الترقية.	
0.810	0.946	0.903	0.886	0.926	0.905	التميز المُجرب	التميز في مكان العمل
		0.922			0.827	التميز الملحوظ	
0.696	0.932	0.844	0.685	0.929	0.844	معاملة مديري المباشر لزملائي في الأسبوع الماضي جعلتني شعرت بالضعف والإغماء.	الضيق النفسي
		0.893			0.809	لقد أقيت اللوم على نفسي بسبب أشياء.	
		0.852			0.805	لقد شعرت بالخوف.	
		0.765			0.827	لقد شعرت باليأس من المستقبل.	
		0.798			0.859	لقد شعرت بالدوار.	
0.697	0.932	0.842	0.691	0.931	0.843	يقر هذا الفندق/الشركة السياحية مساهماتي في رفاهيته.	الدعم التنظيمي المتصور
		0.866			0.839	يراعي الفندق/الشركة السياحية أهدافي وقيمي جيدًا.	
		0.876			0.866	هذا الفندق/الشركة السياحية على استعداد لمساعدتي عندما أحتاج إلى خدمة خاصة.	
		0.832			0.799	يبدى الفندق/الشركة السياحية أي اهتمام بي.	
		0.816			0.784	يهتم الفندق/الشركة السياحية بأرائي.	
		0.774			0.854	بفخر الفندق/الشركة السياحية بإنجازاتي في العمل.	

المصدر: إعداد الباحثين

أشارت نتائج جدول 2 إلى أن نموذج القياس كان صالح وكاف لإجراء اختبار الفروض المباشرة وغير المباشرة في المرحلة التالية، حيث تجاوزت قيم الموثوقية المركبة (Composite reliability)، متوسط التباين (Average variance extracted) وتشبع الفقرة القيم المسموحة (Factor loadings) (Afthanorhan)

(et al., 2020). لتأكيد صلاحية نموذج القياس، تم استخدام مؤشر آخر للتحقق من مدى اختلاف كل مقياس عن المقاييس الأخرى، والذي يُطلق عليه الصدق التمييزي، حيث يجب أن تكون نسبة الارتباطات بين كل مقياس وغيره من المقاييس الأخرى أقل من 0.85 (Rasoolimanesh, 2022).

جدول 3. نتائج الصدق التمييزي باستخدام نسبة الارتباطات بين المتغيرات

عينة موظفي شركات السياحة فئة أ				
المتغيرات	(1)	(2)	(3)	(4)
1. التمييز في مكان العمل				
2. رفاهية الموظف	0.478			
3. الدعم التنظيمي المتصور	0.329	0.562		
4. الضيق النفسي	0.387	0.245	0.315	
عينة موظفي فنادق الأربع نجوم				
المتغيرات	(1)	(2)	(3)	(4)
1. التمييز في مكان العمل				
2. رفاهية الموظف	0.334			
3. الدعم التنظيمي المتصور	0.433	0.687	0.261	
4. الضيق النفسي	0.653	0.556	0.579	

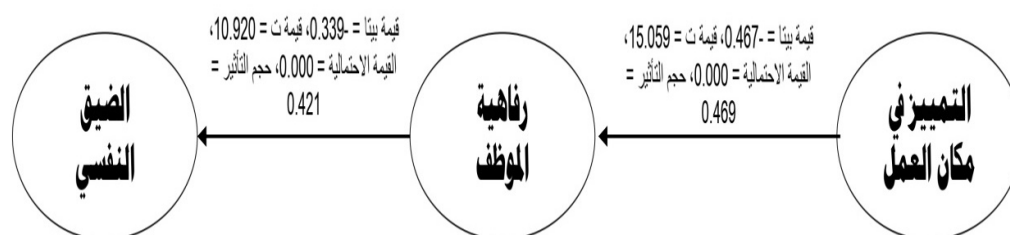
المصدر: إعداد الباحثين

أكدت نتائج جدول 3 على صلاحية نموذج القياس حيث تحقق صدق تمييزي كافٍ بين المقاييس المدروسة في هذا البحث، والتي لم تتجاوز نسب الارتباطات فيما بينها عن الحدود المسموحة بها (HTMT). يعتبر اختبار هذه النسبة بمثابة دليل قوي على قدرة النموذج على تحقيق نتائج موثوقة مقارنة باستخدام النهج التقليدي لـ Fornell-Larcker (Dash & Paul, 2021).

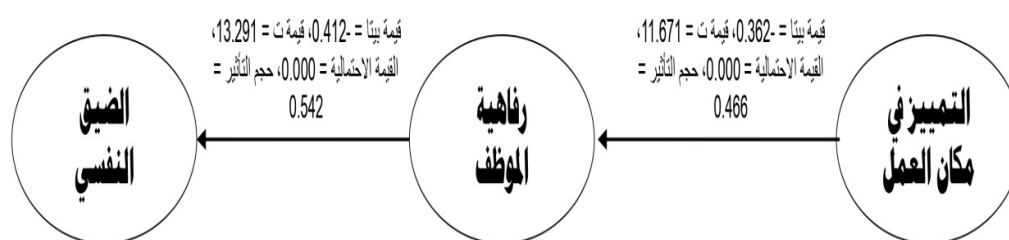
تقييم النموذج الهيكلي

يمكن إجراء تقييم النموذج الهيكلي كمرحلة تالية لتقييم نموذج القياس، حيث يتم تحديد الارتباطات السببية بين جميع المسارات الإحصائية المفترضة في هذا البحث. على هذا النحو، تم استخدام قيمة بيتا وقيمة t للتأكد على مدى تأثير متغير ما في متغير آخر، مع استخدام القيمة الاحتمالية التي تشير إلى قبول أو رفض الفرض المقترح (Afthanorhan et al., 2020)؛ فعندما تكون هذه القيمة أقل 0.05 يمكن قبول الفرض، بينما إذا ارتفعت قيمتها عن ذلك؛ يتم رفض هذا الفرض، وقبول الفرض البديل. كما تم استخدام اثنين من المقاييس الإحصائية القائمة على تقييم ملائمة النموذج الهيكلي (Aburumman et al., 2022). أولاً، تم استخدام مقياس حجم التأثير الذي يؤكد على الحجم المتوقع لتأثير متغير مستقل في متغير تابع، حيث تعتبر القيمة المقبولة لحجم التأثير أكبر من 0.02. ثانياً، تم استخدام مقياس مُعامل التحديد الذي يشير إلى مدى تفسير المتغيرات المستقلة للمتغير التابع، إذ يجب أن تكون نسبته المقبولة أكبر من 10% (Dash & Paul, 2021).

عينة موظفي شركات السياحة فئة أ



عينة موظفي فنادق الأربع نجوم



شكل 2. نتائج الفروض المباشرة

المصدر: إعداد الباحثين

جدول 4. نتائج النموذج الهيكلي

عينة موظفي شركات السياحة فئة أ							
الفرص	المسار	قيمة بيتا	قيمة ت	القيمة الاحتمالية	حجم التأثير	معامل التحديد	نتيجة الفرض
الفرص الأول	التمييز في مكان العمل ← رفاهية الموظف	0.467***	15.059	0.000	0.469	0.422	قبول
الفرص الثاني	رفاهية الموظف ← الضيق النفسي	0.339***	10.920	0.000	0.421	0.326	قبول
الفرص الثالث	التمييز في مكان العمل ← الضيق النفسي	0.159**	5.107	0.008			قبول
الفرص الرابع	الدعم التنظيمي المتصور* التمييز في مكان العمل ← رفاهية الموظف	0.455***	14.680	0.000			قبول
عينة موظفي فنادق الأربع نجوم							
الفرص	المسار	قيمة بيتا	قيمة ت	القيمة الاحتمالية	حجم التأثير	معامل التحديد	نتيجة الفرض
الفرص الأول	التمييز في مكان العمل ← رفاهية الموظف	0.362***	11.671	0.000	0.466	0.367	قبول
الفرص الثاني	رفاهية الموظف ← الضيق النفسي	-	13.291	0.000	0.542	0.403	قبول

				0.412***		
قبول		0.009	4.811	0.149**	التمييز في مكان العمل ← رفاهية الموظف ← الضيق النفسي	الفرض الثالث
قبول		0.000	12.558	- 0.389***	الدعم التنظيمي المتصور*التمييز في مكان العمل ← رفاهية الموظف	الفرض الرابع
الاختلاف بين عيني موظفي الفنادق وشركات السياحة						
القيمة الاحتمالية	قيمة ت	قيمة بيتا	المسار			
0.026	3.104	0.105*	التمييز في مكان العمل ← رفاهية الموظف			
0.39	2.366	-0.073*	رفاهية الموظف ← الضيق النفسي			
0.743	0.322	0.01	التمييز في مكان العمل ← رفاهية الموظف ← الضيق النفسي			
0.043	2.121	0.066*	الدعم التنظيمي المتصور*التمييز في مكان العمل ← رفاهية الموظف			

المصدر: إعداد الباحثين

تأسيساً على ذلك، كشفت نتائج جدول 4 وشكل 2 أن التمييز في مكان العمل أثر سلبياً ومعنوياً في رفاهية الموظف (عينة موظفي شركات السياحة: قيمة بيتا = -0.467، قيمة ت = 15.059، القيمة الاحتمالية = 0.000، حجم التأثير = 0.469؛ عينة موظفي فنادق الأربع نجوم: قيمة بيتا = -0.362، قيمة ت = 11.671، القيمة الاحتمالية = 0.000، حجم التأثير = 0.466)؛ وبالتالي تم قبول صحة الفرض الأول بحجم تأثير قوي. كما بينت نتائج جدول 4 وشكل 2 أن رفاهية الموظف أثر سلبياً ومعنوياً في الضيق النفسي (عينة موظفي شركات السياحة: قيمة بيتا = -0.339، قيمة ت = 10.920، القيمة الاحتمالية = 0.000، حجم التأثير = 0.421؛ عينة موظفي فنادق الأربع نجوم: قيمة بيتا = -0.412، قيمة ت = 13.291، القيمة الاحتمالية = 0.000، حجم التأثير = 0.542)؛ وبالتالي تم قبول صحة الفرض الثاني بحجم تأثير قوي.

علاوة على ذلك، بينت نتائج جدول 4 أن رفاهية الموظف توسطت جزئياً ومعنوياً العلاقة بين التمييز في مكان العمل والضيق النفسي (عينة موظفي شركات السياحة: قيمة بيتا = 0.159، قيمة ت = 5.107، القيمة الاحتمالية = 0.008؛ عينة موظفي فنادق الأربع نجوم: قيمة بيتا = 0.149، قيمة ت = 4.811، القيمة الاحتمالية = 0.009)؛ وبالتالي تم قبول صحة الفرض الثالث. كشفت النتائج الواردة بجدول 4 أيضاً عن وجود قدرة تفسيرية معقولة لتأثير التمييز في مكان العمل في رفاهية الموظف بنسبة 42.2% و36.7% لعينة موظفي شركات السياحة وفنادق الأربع نجوم على التوالي. بالمثل، أسفرت النتائج عن وجود قدرة تفسيرية معقولة لرفاهية الموظف في الضيق النفسي لكل من عينة موظفي شركات السياحة وفنادق الأربع نجوم بنسبة 32.6% و40.3% على التوالي.

لتقييم صلاحية الفرض الرابع، تم استخدام الدعم التنظيمي كمُعدّل بين التمييز في مكان العمل ورفاهية الموظف كما وارد بجدول 4. أظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي خفف معنوياً من التأثير السلبي للتمييز في مكان العمل في رفاهية الموظف (عينة موظفي شركات السياحة: قيمة بيتا = 455.0، قيمة ت = 14.680، القيمة الاحتمالية = 0.000؛ عينة موظفي فنادق الأربع نجوم: قيمة بيتا = -0.389، قيمة ت = 12.558، القيمة الاحتمالية = 0.000)؛ وبالتالي تم قبول صحة الفرض الرابع.

من ناحية أخرى، تم استخدام تحليل متعدد المجموعات لفحص مدى وجود اختلافات معنوية بين التأثيرات المباشرة وغير المباشرة في كلتا العينتين. يُبرز تحليل الاختلافات بين عينة موظفي شركات السياحة فئة "أ" وموظفي فنادق الأربع نجوم كيفية تأثر كل مجموعة بشكل مختلف بالتميز في بيئة العمل، مما يساهم في تقديم توصيات أكثر دقة وملاءمة لكل قطاع على حدة. أظهرت نتائج جدول 4 أن هناك اختلافات معنوية في التأثير السلبي للتميز في مكان العمل في رفاهية الموظف (قيمة بيتا = 0.105، قيمة ت = 3.104، القيمة الاحتمالية = 0.026) لصالح عينة موظفي شركات السياحة فئة أ. على نقيض ذلك، هناك اختلافات جوهرية ملحوظة في التأثير السلبي لرفاهية الموظف في الضيق النفسي (قيمة بيتا = 0.073، قيمة ت = 2.366، القيمة الاحتمالية = 0.039) لصالح عينة موظفي فنادق الأربع نجوم. بالإضافة إلى ذلك، هناك اختلافات معنوية ملحوظة في تأثير الدعم التنظيمي في العلاقة السلبية بين التميز في مكان العمل ورفاهية الموظف (قيمة بيتا = 0.066، قيمة ت = 2.121، القيمة الاحتمالية = 0.043) لصالح عينة موظفي شركات السياحة فئة أ.

أظهرت النتائج أن التأثير السلبي للتميز على رفاهية الموظف كان أقوى في شركات السياحة، مما يشير إلى أن موظفي هذا القطاع أكثر حساسية لفقدان العدالة التنظيمية، مما ينعكس على تراجع رفاهيتهم النفسية. في المقابل، كان التأثير السلبي لضعف الرفاهية في الضيق النفسي أكثر وضوحاً داخل فنادق الأربع نجوم، مما يدل على أن بيئة العمل الفندقية تكون أكثر إرهاقاً عندما تقل رفاهية الموظفين نظراً للضغوط التشغيلية اليومية. علاوة على ذلك، تبين أن الدعم التنظيمي لعب دوراً محورياً في التخفيف من تأثير التميز في رفاهية الموظف في الشركات السياحية، مما يشير إلى أن توفير بيئة داعمة في هذه الشركات يساعد بشكل ملحوظ في تقليل الآثار السلبية للتميز.

بناءً على هذه الاختلافات، يمكن الاستنتاج أن التأثير السلبي للتميز في مكان العمل يتطلب استراتيجيات مختلفة في صناعة الضيافة. في الشركات السياحية، يجب تعزيز الدعم التنظيمي بشكل أكبر من خلال تطوير سياسات واضحة لمكافحة التميز وتوفير برامج دعم نفسي ومهني نظراً لدوره الفعال في الحد من الآثار السلبية للتميز على رفاهية الموظفين. ففي فنادق الأربع نجوم، يجب التركيز على تحسين رفاهية الموظفين من خلال تقليل الضغوط التشغيلية وتحسين ظروف العمل نظراً لتأثير انخفاض الرفاهية الملحوظ في الضيق النفسي. يساعد هذا التوجه في تقديم حلول مخصصة لكل قطاع، مما يساهم في تعزيز الصحة النفسية للموظفين في قطاع السياحة والضيافة.

5. المناقشة والاستنتاجات

يُقدم هذا البحث تحليلاً شاملاً لديناميكيات العمل في الفنادق ذات الأربع نجوم وشركات السياحة من الفئة أ، مع التركيز على رفاهية الموظفين، الدعم التنظيمي المتصور، التميز في مكان العمل والضايفة النفسية. تكشف النتائج عن وجود اختلافات ديموغرافية كبيرة بين المجموعتين، مع التأكيد على تأثير الحالة الاجتماعية والخبرة الوظيفية في تصورات بيئة العمل. على سبيل المثال، مثل الموظفون المتزوجون وأولئك الذين لديهم خبرة معتدلة (من 3 إلى أقل من 6 سنوات) الأغلبية في كلتا العينتين، مما يسلط الضوء على القواسم المشتركة الديموغرافية الرئيسية ويعكس استقراراً وظيفياً لتعزيز التفاعل الإيجابي مع سياسات رفاهية الموظفين والتعامل مع سلوكيات التميز في بيئة العمل. كما أن التفاوت في الفئات العمرية والخصائص الاجتماعية بين عيني البحث قد يؤثر في كيفية إدراك المشاركين للعوامل المرتبطة بالرفاهية والضيق النفسي. تُظهر النتائج أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 عام تشكل الغالبية بين موظفي شركات السياحة، مما يشير إلى أن هذه الفئة قد تكون أكثر تأثراً بالعوامل البيئية في بيئة العمل مقارنةً بغيرها من الفئات العمرية الأخرى.

أظهرت النتائج أن التميز في مكان العمل يؤثر بشكل سلبي ومعنوي في رفاهية الموظفين. يتماشى ذلك مع ما أشار إليه (Schmitt et al. 2014) بأن التميز المتصور يؤدي لتدهور الصحة النفسية للموظفين، إذ يتسبب في انخفاض مستوى الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي. علاوة على ذلك، أكدت (Triana et al. 2019) أن التميز العنصري والجنساني له تأثيرات سلبية أكثر وضوحاً في الصحة النفسية والشعور بالرفاهية بين الأقليات. بينت النتائج أيضاً أن انخفاض مستويات رفاهية الموظف يؤثر بشكل ملحوظ في زيادة الضيق النفسي.

تتفق هذه النتيجة مع (Boulet et al. (2023، الذين أوضحوا أن تدني رفاهية الموظف يؤدي لتفاقم المشكلات النفسية كالقلق والاكتئاب. كما أشار (Keller et al. (2023 إلى أن ضعف بيئة العمل والدعم الاجتماعي يؤديان لزيادة مستويات التوتر والضغط النفسية. تدعم هذه النتائج أهمية تعزيز رفاهية الموظفين كوسيلة فعالة لتقليل الضغوط النفسية وتحسين الأداء الوظيفي.

علاوة على ذلك، كشفت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك يساهم في تعديل العلاقة بين التمييز في مكان العمل والرفاهية، بحيث يخفف من التأثيرات السلبية للتمييز على الموظفين. تتوافق هذه النتيجة مع عشري وآخرون (2024) الذين أكدوا أن الدعم التنظيمي يُعزز الشعور بالانتماء ويقلل من الاستجابات النفسية السلبية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج فروقاً واضحة بين العيّنتين، إذ يُعاني موظفو شركات السياحة من فئة أ بتأثير أكبر للتمييز في مكان العمل في رفاهيتهم النفسية، ولكن الدعم التنظيمي كان أكثر فعالية في تخفيف هذا التأثير المتفاقم. في المقابل، يُعاني موظفو فنادق الأربع نجوم من تأثير أكبر لضعف رفاهيتهم في خفض مستويات الضيق النفسي، مما يبرز اختلافات جوهرية في طبيعة التحديات التي تواجهها كل عينة. يُشير ذلك إلى أن القطاع السياحي والفندقي يواجه تحديات مرتبطة بالتمييز والضيق النفسي للموظفين، إذ يلعب التمييز دوراً محورياً في تدهور الحالة النفسية للموظفين. تؤكد هذه النتيجة على توصل إليه (Clark et al. (2021، بأن الضغط الناتج عن التمييز في بيئة عمل غير متوقعة يزيد من الإجهاد النفسي والجسدي. كما دعم Hsu and Chen (2019) هذه النتيجة بأن قطاع الضيافة قد يتطلب جهوداً إضافية للتغلب على هذه المشكلات لتحسين جودة التفاعلات الاجتماعية في بيئة العمل.

6. توصيات البحث

اختتم هذا البحث بتحليل ديناميكيات بيئات العمل في قطاعي الفنادق والسياحة، مسلطاً الضوء على التأثير السلبى للتمييز في رفاهية الموظفين، والدور الحاسم الذي يلعبه الدعم التنظيمي في تخفيف هذه التأثيرات. تتماشى هذه النتائج مع أهداف البحث، والتي سعت إلى توضيح العلاقة بين التمييز والضيق النفسي من خلال رفاهية الموظفين، مع إبراز التفاوتات بين عيّنتي موظفي الفنادق والشركات السياحية في طبيعة التأثيرات وعوامل التخفيف. تؤكد نتائج البحث أن المنشآت السياحية والفندقية تتطلب استراتيجيات مخصصة لمعالجة التحديات النفسية التي يواجهها الموظفون في ظل بيئة عمل تنافسية وضغوط تشغيلية متزايدة. بالنظر للوضع الراهن، تواجه الشركات السياحية تحديات بالغة تتعلق بتأثير التمييز في رفاهية الموظفين، بما يجعل الحاجة الملحة لسياسات تنظيمية تعزز ثقافة العدالة والإنصاف. في المقابل، تعاني المنشآت الفندقية من مستويات مرتفعة من الضيق النفسي بين الموظفين كنتيجة مباشرة لانخفاض رفاهيتهم، مما يشير إلى أهمية تعزيز بيئات عمل أكثر مرونة. تُبرز هذه التفاوتات ضرورة تبني نهج متكامل يشمل تعزيز الدعم التنظيمي بين موظفي الشركات السياحية، وتحسين رفاهية موظفي الفنادق، بما يساهم في تحسين بيئة العمل في كلا القطاعين. بناءً على هذه النتائج، يخرج البحث بإطار نظري متكامل يدمج بين نظرية الحفاظ على الموارد ونظرية العدالة التنظيمية لتقديم فهم أكثر شمولاً للعلاقة بين التمييز في مكان العمل والضيق النفسي. من الناحية التطبيقية، يوفر البحث توصيات تطبيقية يمكن أن تساعد الشركات الفندقية والسياحية على تحسين بيئات العمل والحد من الآثار السلبية للتمييز، بما يساهم في خلق بيئات مهنية أكثر دعمًا وإيجابية، والتي تتمثل فيما يلي:

أولاً: توصيات موجهة للشركات السياحية

- تطوير لوائح صارمة تمنع التمييز في مكان العمل، مع توفير قنوات رسمية للإبلاغ عن أي ممارسات تمييزية وضمان التعامل معها بشفافية.
- تنظيم ورش عمل دورية للمديرين حول كيفية إدارة التنوع والحد من التحيزات السلوكية، مما يساهم في خلق بيئة أكثر إنصافاً.
- ضمان معايير موضوعية في تقييم الأداء، بحيث تعتمد على الجدارة وليس العلاقات الشخصية.
- توفير برامج الدعم النفسي والاستشارات المهنية في بيئات الأعمال، مع إنشاء مساحات للحوار المفتوح تتيح للموظفين التعبير عن مخاوفهم.
- تقديم الحوافز المادية والمعنوية لموظفي الشركات السياحية بناءً على الالتزام، مما يعزز الشعور بالانتماء الوظيفي.

ثانياً: توصيات موجهة للمنشآت الفندقية

- توفير ظروف عمل مريحة كتخفيف أعباء العمل، تقديم جداول زمنية مرنة وإنشاء مساحات للاسترخاء داخل المنشآت الفندقية.
- إدراج برامج الدعم النفسي كالجلسات الاستشارية وورش عمل حول التعامل مع الضغوط النفسية، بالإضافة إلى توفير الأنشطة الرياضية للحد من الإرهاق البدني.
- تشجيع الإدارة العليا على تعزيز التواصل المفتوح مع الموظفين والاستماع لمشكلاتهم، مع الاهتمام بتقديم تغذية راجعة إيجابية وداعمة لرفع الروح المعنوية.
- تقديم الحوافز المالية للموظفين الذين يحققون معدلات رضا مرتفعة من النزلاء، مما يساهم في تحسين معنوياتهم والحد من الضيق النفسي.
- تشجيع التفاعل الاجتماعي الإيجابي بين الموظفين عبر تنظيم الفعاليات الجماعية، إلى جانب توفير فرص متساوية للنمو والتطور المهني داخل الفندق.

7. محددات البحث والدراسات المستقبلية

تتمثل إحدى المحددات الرئيسية في هذا البحث في تحديد العلاقة المعقدة بين التمييز في مكان العمل والضيق النفسي بين موظفي القطاع السياحي والفندقي بمحافظة الجيزة، إذ يُعد التمييز عاملاً مؤثراً بشكل كبير في رفاهية الموظفين وأدائهم. بالنسبة للأبحاث المستقبلية، تتطلب مزيداً من التحقيقات حول تأثيرات التمييز في أماكن العمل الأخرى في قطاعات متعددة أو مناطق جغرافية مختلفة. كما يمثل قياس تأثيرات الدعم التنظيمي على تقليل تلك الآثار السلبية تحدياً آخر، إذ يختلف تأثير هذا الدعم باختلاف السياقات التنظيمية. كما أن استخدام الاستبيانات عبر الويب لجمع البيانات من موظفي الشركات السياحية والفندقية في محافظة الجيزة قد يواجه تحديات تتعلق بالتمثيل العادل للعينة والتأكد من دقة الإجابات في بيئات العمل المختلفة. من ناحية أخرى، قد تكون هناك قيود محتملة في تحديد آليات الدعم التنظيمي المثلى وتوضيح مدى تأثيرها بشكل دقيق في أنواع السياقات الفندقية. على هذا النحو، يجب استكشاف دور السياسات الشاملة للتنوع والإدماج في تعزيز الصحة النفسية للموظفين بشكل أكبر، مع التركيز على تطوير برامج الرفاهية الموجهة لتحسين بيئة العمل بالقطاع السياحي والفندقي. أخيراً، من الضروري دراسة العلاقة بين التمييز في مكان العمل ونتائج الموظفين على المدى الطويل لتوفير رؤى دقيقة حول كيفية تحسين بيئات العمل وتنمية رأس المال البشري في هذه الصناعة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- اسحاق، عبد الشكور زكريا وابو سن، أحمد ابراهيم. (2022). تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام التنظيمي، *المجلة العربية للعلوم الانسانية والاجتماعية*، 2(15) 1-62.
- الباز، نورا أحمد (2023). الضيق النفسي وعلاقته بالرضا الأكاديمي والتحكم الذاتي والتوجه نحو المستقبل لدى عينة من طلاب الجامعة. *مجلة قطاع الدراسات الإنسانية*، 31(1)، 1033-1144.
- العويمر، هيجر حسين والشبلي، هيثم حمود (2024). تأثير رفاهية الموظفين على الولاء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي. *المجلة العربية للإدارة* ج 44، ع 5، 1-18.
- جودة، رياض حميد؛ ومحمد، أثير عبد هلال (2022). تأثير رفاهية العاملين في المخرجات التنظيمية: بحث تحليلي في الشركة العامة لصناعات النسيج والجلودمقر مصنع القطنية في بغداد، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 18(59)، ص ص 208-227.
- سناني، لبنى؛ وبوعطيط، جلال الدين (2021). دور جودة حياة العمل في تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، *مجلة سوسيوولوجيا للدراسات والبحوث الاجتماعية*، مج 5، (3)، ص ص 84-97.

عشري، تامر إبراهيم؛ جمعه، غادة محمد محمد محمد؛ النقراشي، أسامة محمود (2024). العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ومرونة الموظف: الدور الوسيط للتوازن بين العمل والحياة. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، 48(4)، 461-497.

قرني، حسام (2023). تعزيز مقومات الرفاه الوظيفي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات: دراسة حالة البنك الأهلي المصري، *مجلة كلية السياسة والاقتصاد*، 17(2)، ص 181-224.

محجوب، إبراهيم جمال الدين محمود (2020). توسط استجابة الموظف في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والانحراف في مكان العمل. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 50(4)، 523-576.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Aburumman, O. J., Omar, K., Al Shbail, M., & Aldoghan, M. (2022). *How to deal with the results of PLS-SEM?* In International conference on business and technology (pp. 1196-1206). Cham: Springer International Publishing.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., & Aimran, N. (2020). An extensive comparison of CB-SEM and PLS-SEM for reliability and validity. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 357-364.
- Akgunduz, Y., Bardakoglu, O., & Kizilcalioglu, G. (2023). Happiness, job stress, job dedication and perceived organizational support: A mediating model. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(2), 654-673.
- Akram, Z., Chaudhary, S., Akram, U., & Han, H. (2024). How leaders exploited the frontline hospitality employees through distress and service sabotage? *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 41(2), 252-271.
- Alagarsamy, S., Mehrolia, S., & Mathew, J. (2024). Fear of COVID-19, workplace phobia, workplace deviance and perceived organizational support: A moderated mediation model. *Stress and Health*, 40(1), e3289.
- Anasori, E., Bayighomog, S. W., De Vita, G., & Altinay, L. (2021). The mediating role of psychological distress between ostracism, work engagement, and turnover intentions: An analysis in the Cypriot hospitality context. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102829.
- Avery, D. R., McKay, P. F., & Wilson, D. C. (2008). What are the odds? How demographic similarity affects the prevalence of perceived employment discrimination. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 235.
- Biswakarma, G., Aithal, P. S., Singh, S. K., Gnawali, A., & Ghimire, J. (2024). Workplace bullying and employees' turnover intention in hospitality industry: Evidence of Nepal. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2317197.
- Boulet, M., Lachapelle, M., & Keiff, S. (2023). Demographic diversity, perceived workplace discrimination and workers' well-being: context matters. *Evidence-based HRM*, 11(1), 35-51.
- Ciarlante, K., Mejia, C., & Broker, E. (2024). A research agenda for occupational safety, health, & well-being in hospitality & tourism management. *International Journal of Hospitality Management*, 123, 103887.
- Clark, A., Stenholm, S., Pentti, J., Salo, P., Lange, T., Török, E., ... & Hulvej Rod, N. (2021). Workplace discrimination as risk factor for long-term sickness absence: Longitudinal analyses of onset and changes in workplace adversity. *PLoS One*, 16(8), e0255697.

- Dash, G., & Paul, J. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121092.
- Dhanani, L. Y., Beus, J. M., & Joseph, D. L. (2018). Workplace discrimination: A meta-analytic extension, critique, and future research agenda. *Personnel Psychology*, 71(2), 147-179.
- Eisenberger, R., & Rhoades, L. (1999). Does pay for performance increase or decrease. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(5), 1026-1040.
- Hsu, C. H., & Chen, N. (2019). Resident attribution and tourist stereotypes. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(4), 489-516.
- Jolly, P. M., McDowell, C., Dawson, M., & Abbott, J. (2021). Pay and benefit satisfaction, perceived organizational support, and turnover intentions: The moderating role of job variety. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102921.
- Karatepe, O. M. (2012). The effects of coworker and perceived organizational support on hotel employee outcomes: The moderating role of job embeddedness. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 36(4), 495-516.
- Karatepe, O. M., Çolakoğlu, Ü., Yurcu, G., & Kaya, Ş. (2024). Do financial anxiety and generalized anxiety mediate the effect of perceived organizational support on service employees' career commitment? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(4), 1087-1113.
- Keller, E., Guardiano, M., & Li, J. (2023). Discrimination in the workplace linked to psychological distress: A longitudinal study in the United States. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 10-1097.
- Khan, M. A., Shoukat, M. H., Tan, C. C., & Selem, K. M. (2024). My supervisor distresses me! examining three-way interaction in the hospitality setting. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(4), 2384-2402.
- Krishnan, S., & Rathakrishnan, B. (2025). Psychosocial factors contributing to turnover intention among employees in the hospitality industry: A systematic review. *Current Psychology*, 1-22.
- Lee, Y., Li, J. Y. Q., & Tsai, W. H. S. (2021). The role of strategic internal communication in workplace discrimination: A perspective of racial minority employees. *International Journal of Strategic Communication*, 15(1), 37-59.
- Li, J., Matthews, T. A., Clausen, T., & Rugulies, R. (2023). Workplace discrimination and risk of hypertension: Findings from a prospective cohort study in the United States. *Journal of the American Heart Association*, 12(9), e027374.
- Li, K., Sun, X., & Cheng, J. (2025). How does leaders' narcissistic rivalry impact employees' service outcomes in the hospitality industry? A conservation of resources perspective. *Kybernetes*, 54(4), 2111-2136.
- Magdy, A., & Salem, I. E. (2024). Understanding the impact of work environment on employee well-being and cynicism: Insights from the hotel industry. *Tourism and hospitality management*, 30(4), 531-542.
- McCord, M. A., Joseph, D. L., Dhanani, L. Y., & Beus, J. M. (2018). A meta-analysis of sex and race differences in perceived workplace mistreatment. *Journal of Applied Psychology*, 103(2), 137.

- Mohammadi, Z., Bhati, A., & Ng, E. (2023). 20 years of workplace diversity research in hospitality and tourism: a bibliometric analysis. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 42(4), 551-571.
- Opoku, E. K., Wimalasena, L., & Sitko, R. (2024). Sexism and workplace interpersonal mistreatment in hospitality and tourism industry: A critical systematic literature review. *Tourism Management Perspectives*, 53, 101285.
- Posa, J. (2019). *Predictors of psychological well-being: Perceived organizational support, work engagement, and psychological empowerment*. Capella University.
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) analysis for social and management research: A literature review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114-123.
- Rasoolimanesh, S. M. (2022). Discriminant validity assessment in PLS-SEM: A comprehensive composite-based approach. *Data Analysis Perspectives Journal*, 3(2), 1-8.
- Raza, A., Ishaq, M. I., Jamali, D. R., Zia, H., & Haj-Salem, N. (2024). Testing workplace hazing, moral disengagement and deviant behaviors in hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(3), 743-768.
- Russen, M., Dawson, M., & Madera, J. M. (2021). Gender discrimination and perceived fairness in the promotion process of hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 327-345.
- Sarwar, A., & Muhammad, L. (2020). Impact of employee perceptions of mistreatment on organizational performance in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 230-248.
- Schmitt, M. T., Branscombe, N. R., Postmes, T., & Garcia, A. (2014). The consequences of perceived discrimination for psychological well-being: A meta-analytic review. *Psychological bulletin*, 140(4), 921.
- Selem, K. M., Boğan, E., Shehata, A. E., & Mohamed, H. A. (2023). A moderated-mediation analysis of abusive supervision, fear of negative evaluation and psychological distress among Egyptian hotel employees. *Current Psychology*, 42(4), 3395-3410.
- Selem, K. M., Shoukat, M. H., Shehata, A. E., Ahmad, M. S., & Gursay, D. (2024). From workplace to home: consequences of supervisor bullying in the hospitality setting. In *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 1-23.
- Shehata, A. E., Khan, M. A., Khalid, R., Raza, M., & Selem, K. M. (2023). Consequences of paradoxical leadership in the hotel setting: Moderating role of work environment. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32(5), 670-693.
- Srivastava, S., Khan, M., Kumari, A., & Jain, A. K. (2024). A study of workplace bullying and coping strategies in hospitality sector: Role of moral injury and inclusive leadership. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 11(1), 18-34.

- Triana, M. D. C., Jayasinghe, M., Pieper, J. R., Delgado, D. M., & Li, M. (2019). Perceived workplace gender discrimination and employee consequences: A meta-analysis and complementary studies considering country context. *Journal of Management*, 45(6), 2419-2447.
- Wang, X., Guchait, P., & Paşamehmetoğlu, A. (2020). Why should errors be tolerated? Perceived organizational support, organization-based self-esteem and psychological well-being. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1987-2006.
- Wattoo, M. A., Zhao, S., & Xi, M. (2018). Perceived organizational support and employee well-being: Testing the mediatory role of work–family facilitation and work–family conflict. *Chinese Management Studies*, 12(2), 469-484.
- Wong, A. K. F., Kim, S., Gamor, E., Koseoglu, M. A., & Liu, Y. (2024). Advancing employees' mental health and psychological well-being research in hospitality and tourism: Systematic review, critical reflections, and future prospects. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 1-19.
- Zhao, L., Jolly, P. M., & Zhao, S. (2023). The effect of illegitimate tasks on hospitality employees' service performance: A conservation of resources perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(7), 2665-2684.
- Zhou, L., Liu, J., & Liu, D. (2022). How does discrimination occur in hospitality and tourism services, and what shall we do? A critical literature review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(3), 1037-1061.

Exploring the nexus between workplace discrimination and psychological distress within tourism agencies and hotels: The mediating role of employee well-being moderating role of organizational support

Ahmed Ghaith

Hotel studies department
Faculty of Tourism and
Hotels - Fayoum University

Al-Shaima Nashat El-Sayed

Tourism studies department
Faculty of Tourism and
Hotels - Fayoum University

Dawlat Ezz El-Din Shoukry

Tourism studies department
Faculty of Tourism and Hotels
Fayoum University

Abstract

The current research aims to investigate the potential impact of workplace discrimination on psychological distress among employees working at A-class tourism agencies and four-star hotels. This research also examines the mediating role of employee well-being and the moderating role of organizational support. A web-based questionnaire was used to obtain responses from 365 front-office employees in A-class tourism agencies and 316 other employees within four-star hotels in Giza Governorate. Findings confirmed that workplace discrimination reduces employee well-being, increasing their levels of psychological distress. Using a multi-group analysis, results revealed a negative and significant impact of workplace discrimination on employee well-being in favor of the tourism agency sample. Otherwise, employee well-being is negatively and significantly affected by psychological distress in favor of the four-star hotel sample. Further, organizational support mitigated the negative effect of workplace discrimination on employee well-being in favor of the tourism agency sample. Findings recommend workplace inclusion and equality policies to reduce discrimination and improve employee well-being in tourism agencies while providing psychological support and career training programs to foster a sense of fairness. It also enhances organizational support through incentive initiatives and clear anti-discrimination measures. Hence, this will help mitigate its negative impact on employees in the tourism sector. Furthermore, this research recommends developing strategies to enhance employee well-being (e.g., providing recreational programs) that reduce psychological distress levels in hotel establishments. Hotel management should also monitor stressors and provide proactive support to employees (e.g., psychological counseling and flexible work schedules) to ensure more comfortable and productive workplaces.

Keywords: Workplace discrimination, psychological distress, tourism agencies, employee well-being, Hotel industry.