



يا صاحب القُبَّةِ البِيضاءِ

يا احب القُبَّةِ البِيضاءِ في النَّجفِ
مَنْ زارَ قَبْرَكَ واسْتَشْفى لَدَيْكَ شُفي
زوروا أبا الحَسَنِ الهادي لَعَلَّكُمْ
تُحْظُونَ بالأجرِ والإقبالِ والزُّلفِ
زوروا لِمَنْ تُسْمَعُ النَّجوى لَدِيهِ فَمَنْ
يَزُرُهُ بالقَبْرِ مَلهُوفاً لَدِيهِ كُفي
إِذا وَصَلَ فاحْرِمْ قَبْلَ تَدْخُلِهِ
مُلَبِّياً وإِسْعَ سَعِياً حَوْلَهُ وَطُفِ
حَتَّى إِذا طِفْتَ سَبْعاً حَوْلَ قَبْتِهِ
تَأْمَلِ البابَ تَلْقَى وَجْهَهُ فَقِفِ
وَقُلْ سَلامٌ مِنَ اللَّهِ السَلامِ على
أهلِ السَلامِ وأهلِ العِلْمِ والشَرَفِ





فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية
السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م العدد (١٠)

No.:
Date



ديوان الوقف الشيعي/ دائرة البحوث والدراسات

م/ مجلة القبة البيضاء

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

اشارة الى كتابكم المرقم ١٣٧٥ بتاريخ ٢٠٢٥/٧/٩، والحاقاً بكتابنا المرقم ب ت ع / ٤ / ٣٠٠٨ في ٢٠٢٤/٣/١٩، والمتضمن استحداث مجلتكم التي تصدر عن دائرتكم المذكوره اعلاه، وبعد الحصول على الرقم المعياري الدولي المطبوع وانشاء موقع الكتروني للمجلة تعتبر الموافقة الواردة في كتابنا اعلاه موافقة نهائية على استحداث المجلة.

...مع وافر التقدير

حسباً

أ.د. لبنى خميس مهدي
المدير العام لدائرة البحث والتطوير
٢٠٢٥/٧ / ١٧

نسخة منه الى:

- قسم الشؤون العلمية/ شعبة التأليف والترجمة و النشر.... مع الاولييات
- الصادرة

إشارة إلى كتاب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / دائرة البحث والتطوير

المرقم ٥٠٤٩ في ٢٠٢٢/٨/١٤ المعطوف على إعمامهم المرقم ١٨٨٧ في ٢٠١٧/٣/٦

تُعَدّ مجلة القبة البيضاء مجلة علمية رصينة ومعتمدة للترقيات العلمية.

مهند ابراهيم
١٥/ تموز



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - دائرة البحث والتطوير - القصر الأبيض - المجمع التربوي - الطابق السادس

✉ gd@rdd.edu.iq

🌐 Rdd.edu.iq

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية
السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م العدد (١٠)
تصدر عن دائرة البحوث والدراسات في ديوان الوقف الشيعي

المشرف العام

عمار موسى طاهر الموسوي
مدير عام دائرة البحوث والدراسات



التدقيق اللغوي

أ. م. د. علي عبد الوهاب عباس
التخصص / اللغة والنحو
الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية
الترجمة

أ. م. د. رافد سامي مجيد
التخصص / لغة إنكليزية
جامعة الإمام الصادق (عليه السلام) كلية الآداب

رئيس التحرير

أ. د. سامي حمود الحاج جاسم
التخصص / تاريخ إسلامي
الجامعة المستنصرية / كلية التربية

مدير التحرير

حسين علي محمد حسن
التخصص / لغة عربية وآدابها
دائرة البحوث والدراسات / ديوان الوقف الشيعي

هيئة التحرير

أ. د. علي عبد كنو
التخصص / علوم قرآن / تفسير
جامعة ديالى / كلية العلوم الإسلامية
أ. د. علي عطية شرقي
التخصص / تاريخ إسلامي
جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد
أ. م. د. عقيل عباس الريكان
التخصص / علوم قرآن تفسير
الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية
أ. م. د. أحمد عبد خضير
التخصص / فلسفة
الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
م. د. نوزاد صفر بخش
التخصص / أصول الدين
جامعة بغداد / كلية العلوم الإسلامية
أ. م. د. طارق عودة مري
التخصص / تاريخ إسلامي
جامعة بغداد / كلية العلوم الإسلامية

هيئة التحرير من خارج العراق

أ. د. مها خير بك ناصر
الجامعة اللبنانية / لبنان / لغة عربية.. لغة
أ. د. محمد خاقاني
جامعة اصفهان / إيران / لغة عربية.. لغة
أ. د. خولة خمري
جامعة محمد الشريف / الجزائر / حضارة وآديان.. أديان
أ. د. نور الدين أبو لحية
جامعة باتنة / كلية العلوم الإسلامية / الجزائر
علوم قرآن / تفسير

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية
السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م العدد (١٠)
تصدر عن دائرة البحوث والدراسات في ديوان الوقف الشيعي

العنوان الموقعي

مجلة القبة البيضاء
جمهورية العراق
بغداد / باب المعظم
مقابل وزارة الصحة
دائرة البحوث والدراسات

الاتصالات

مدير التحرير

٠٧٧٣٩١٨٣٧٦١

صندوق البريد / ٣٣٠٠١

الرقم المعياري الدولي

ISSN3005_5830

رقم الإيداع

في دار الكتب والوثائق (١١٢٧)

لسنة ٢٠٢٣

البريد الإلكتروني

إيميل

off_research@sed.gov.iq

IRAQI
Academic Scientific Journals

الرقم المعياري الدولي
(3005-5830)

دليل المؤلف.....

- ١- إن يتسم البحث بالأصالة والجدة والقيمة العلمية والمعرفية الكبيرة وسلامة اللغة ودقة التوثيق.
- ٢- إن تحتوي الصفحة الأولى من البحث على:
 - أ. عنوان البحث باللغة العربية .
 - ب . اسم الباحث باللغة العربية . ودرجته العلمية وشهادته.
 - ت . بريد الباحث الإلكتروني.
 - ث . ملخصان أحدهما باللغة العربية والآخر باللغة الإنكليزية.
 - ج . تدرج مفاتيح الكلمات باللغة العربية بعد الملخص العربي.
- ٣- أن يكون مطبوعاً على الحاسوب بنظام (office Word) (٢٠٠٧ أو ٢٠١٠) وعلى قرص ليزري مدمج (CD) على شكل ملف واحد فقط (أي لا يُجزأ البحث بأكثر من ملف على القرص) وتُرَوَّد هيئة التحرير بثلاث نسخ ورقية وتوضع الرسوم أو الأشكال، إن وُجِدَت، في مكانها من البحث، على أن تكونَ صالحةً من الناحية الفنية للطباعة.
- ٤- أن لا يزيدَ عدد صفحات البحث على (٢٥) خمس وعشرين صفحة من الحجم (A4).
- ٥ . يلتزم الباحث في ترتيب وتنسيق المصادر على الصيغة APA
- ٦- أن يلتزم الباحث بدفع أجور النشر المحددة البالغة (٧٥,٠٠٠) خمسة وسبعين الف دينار عراقي، أو ما يعادلها بالعملات الأجنبية.
- ٧- أن يكونَ البحثُ خالياً من الأخطاء اللغوية والنحوية والإملائية.
- ٨- أن يلتزم الباحث بالخطوط وأحجامها على النحو الآتي:
 - أ. اللغة العربية: نوع الخط (Arabic Simplified) وحجم الخط (١٤) للمتن.
 - ب . اللغة الإنكليزية: نوع الخط (Times New Roman) عناوين البحث (١٦) . والملخصات (١٢) . أما فقرات البحث الأخرى؛ فيحجم (١٤) .
- ٩- أن تكونَ هوامش البحث بالنظام التلقائي (تعليقات ختامية) في نهاية البحث . بحجم ١٢ .
- ١٠- تكون مسافة الحواشي الجانبية (٢,٥٤) سم والمسافة بين الأسطر (١) .
- ١١- في حال استعمال برنامج مصحف المدينة للآيات القرآنية يتحمل الباحث ظهور هذه الآيات المباركة بالشكل الصحيح من عدمه، لذا يفضل النسخ من المصحف الإلكتروني المتوافر على شبكة الانترنت.
- ١٢- يبلغ الباحث بقرار صلاحية النشر أو عدمها في مدّة لا تتجاوز شهرين من تاريخ وصوله إلى هيئة التحرير .
- ١٣- يلتزم الباحث بإجراء تعديلات المحكّمين على بحثه وفق التقارير المرسلّة إليه وموافاة المجلة بنسخة معدّلة في مدّة لا تتجاوز (١٥) خمسة عشر يوماً.
- ١٤- لا يحق للباحث المطالبة بمتطلبات البحث كافة بعد مرور سنة من تاريخ النشر .
- ١٥- لا تعاد البحوث الى أصحابها سواء قبلت أم لم تقبل.
- ١٦- دمج مصادر البحث وهوامشه في عنوان واحد يكون في نهاية البحث، مع كتابة معلومات المصدر عندما يرد لأول مرة.
- ١٧- يخضع البحث للتقويم السري من ثلاثة خبراء لبيان صلاحيته للنشر .
- ١٨- يشترط على طلبة الدراسات العليا فضلاً عن الشروط السابقة جلب ما يثبت موافقة الاستاذ المشرف على البحث وفق النموذج المعتمد في المجلة.
- ١٩- يحصل الباحث على مستل واحد لبحثه، ونسخة من المجلة، وإذا رغب في الحصول على نسخة أخرى فعليه شراؤها بسعر (١٥) الف دينار.
- ٢٠- تعبر الأبحاث المنشورة في المجلة عن آراء أصحابها لا عن رأي المجلة.
- ٢١- ترسل البحوث على العنوان الآتي: (بغداد - شارع فلسطين المركز الوطني لعلوم القرآن)
- أو البريد الإلكتروني: (off_research@sed.gov.iq) بعد دفع الأجور في الحساب المصرفي العائد إلى الدائرة.
- ٢٢- لا تلتزم المجلة بنشر البحوث التي تُخلُّ بشروط من هذه الشروط .



مَجَلَّةُ اَلْاَسْاَبِيَّةِ اَلْاَجْتِمَاعِيَّةِ فَصْلِيَّةٌ تَصَدَّرُ عَنْ دَائِرَةِ الْبُحُوْثِ وَالذِّرَاسَاتِ فِي ذِيْوَانَ الْوَقْتِ الشَّيْبَانِي
محتوى العدد (١٠) شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٥ م المجلد الخامس

| ت | عنوانات البحوث | اسم الباحث | ص |
|----|--|---|-----|
| ١ | واقع المرأة المسلمة بين المرجعية الدينية والعولمة مقارنة سوسيولوجية | م.د. فاطمة عبد الزهرة عبد الجليل | ٨ |
| ٢ | أثر اسلوب القصد المعاكس في خفض الاحباط الوجودي لدى طلبة الجامعة | أ.م.د. وفاء شاكر عبد الكريم | ٢٤ |
| ٣ | الحقوق والالتزامات في المنطقة الاقتصادية الخالصة في ظل اتفاقية الامم المتحدة ١٩٨٢ | م.د. علي عبد مسلم صاحب م.م. رافع عبد الجبار نوشي | ٤٢ |
| ٤ | تقويم مستوى رضا العملاء عن خدمات بلدية الشعلة | م.د. سعد عبد اللطيف صالح | ٧٢ |
| ٥ | منهج أهل البيت (عليهم السلام) في الوسطية والاعتدال «دراسة في توازن قوى النفس الثلاث» | محمد شمال شراد أ.م.د. رافع محمد جواد | ٨٤ |
| ٦ | أسماء الفواكة والخضروات في لکنات أو ألحان مركز مدينة كركوك التركمانية | م.د. جاسم زين العابدين جاسم | ٩٦ |
| ٧ | الاستشراق الإعلامي المعاصر ودوره في تشكيل وعي الشباب إتجاه الهوية والدين: دراسة تاريخية | م.د. خضر صلاح مهدي | ١١٨ |
| ٨ | سيمبولوجيا الخطاب الشعري عند دعبل الخزاعي قراءة في الأساق الرمزية والسياسية | م.د. صلاح راهي إبراهيم | ١٣٠ |
| ٩ | دور نابليون بونابرت الأول العسكري في الثورة الفرنسية «١٧٦٩ - ١٧٩٧» | م.د. عماد كاطع خضير عباس | ١٤٨ |
| ١٠ | فاعلية نموذج TWA في اكتساب المفاهيم التاريخية لدى طلاب الصف السادس الاعدادي | م.د. فراس زبون شلش | ١٦٤ |
| ١١ | واقع أصحاب الديانات الوضعية قبل الغزو المغولي لبغداد وموقفهم منه | م.د. حاتم خلف نجم | ١٨٠ |
| ١٢ | أثر استخدام الرحلات الميدانية في تدريس الجغرافية وترسيخ المعلومة لطلاب المرحلة المتوسطة | م.م. سناء بلاسم محمد رسن | ١٩٤ |
| ١٣ | ضغوط العمل وتأثيرها في الاداء الوظيفي «دراسة استطلاعية لعينة من الشركات السياحية» | م.م. اميرة حمود حسن م.م. نبراس عبد الحسن فيحان م.م. صفا محمد ساجد إبراهيم | ٢١٠ |
| ١٤ | قصص النساء والخلاص من الآخر في سرد العصور المتأخرة | م.م. أماني حبيب يحيى أ.د. ناجح سالم موسى | ٢٢٨ |
| ١٥ | الرصد الصوتي عند زكريا الأنصاري في كتابه أسنى المطالب في شرح روض الطالب «الابدال والاعلال أنموذجاً» | م.م. جنان سامي عبيد أ.د. عبد الله حميد حسين | ٢٤٠ |
| ١٦ | أثر استراتيجية النوافذ الأربع المتحركة المقترحة في تنمية نوايا السلوك البيئي لدى طالبات الصف الأول متوسط | م.م. سحى عبد الكاظم عبد العالي | ٢٥٨ |
| ١٧ | حماية المستهلك بين متطلبات السوق الحرة والضمانات القانونية في القانون المدني | م.م. صفاء عامر يوسف | ٢٧٤ |
| ١٨ | جدلية الموت والحياة في رواية واترفون | م.م. عهود جبار عبد الله | ٢٩٤ |
| ١٩ | التعليم في العصر العباسي، مؤسساته، ومناهجه، وأثره الحضاري | م.م. احمد عبد الكاظم محمد | ٣١٨ |
| ٢٠ | آيات الدفع في القرآن الكريم دراسة موضوعية | م.م. هند عامر فاضل | ٣٢٨ |
| ٢١ | Historical Impact of Modern Technology on Actors' Performance in English Theatre | researcher Hussein Mezher Jasim | ٣٣٨ |
| ٢٢ | الوصايا النبوية وأثرها في المجتمع الإسلامي | الباحثة: زهراء أحمد حسين | ٣٦٨ |
| ٢٣ | الاعلام وصناعة الرأي العام حول النفط | الباحث: عدي علي صغير | ٣٧٨ |
| ٢٤ | دور شعبة التعليم عن بُعد في دعم التعليم الإلكتروني في مدارس تربية بغداد الكرخ الثالثة | الباحث: علي حسن هادي | ٣٩٢ |
| ٢٥ | دور المرأة في بناء الأسرة من خلال المنهج القرآني للسيدة الزهراء (عليها السلام) أنموذجاً | م.د. عمر زهير علي | ٤٠٠ |
| ٢٦ | العرف العشائري في الفقه الاسلامي (الترويج القسري إنموذجاً) | م.م. أسراء مهند كامل | ٤١٢ |

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس
السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



ضغوط العمل وتأثيرها في الاداء الوظيفي
«دراسة استطلاعية لعينة من الشركات السياحية»

م.م. اميرة حمود حسن م.م. نبراس عبد الحسن فيحان
م.م. صفا محمد ساجد إبراهيم
الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية



المستخلص

تهدف الباحثة من خلال الدراسة الى توضيح المشكلة الرئيسية من خلال العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي

تتمحور حول طبيعة العلاقات الارتباط و التأثير بين المتغيرات المبحوثة عن طريق تحليل آراء عينة من العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد , وبواقع (٤٦) استبانة موزعه , وجاءت الدراسة لتحديد التأثير بين ضغوط العمل كمتغير مستقل وأثره في الاداء الوظيفي بوصفه متغيراً تابعاً, فقد تضمن المتغير الأول بعدين (الضغوط الداخلية والضغوط الخارجية) , ولقد تفاعلت هذه المتغيرات مع بعضها باستخدام البرامج الاحصائية spss و Excel ; وقد وضعت عدة فرضيات رئيسة وفرعية, ومن أجل تحقيق هدف الدراسة والأجابة على التساؤل الرئيس واختبار صحة الفرضيات, تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كمنهج علمي في الدراسة الحالية وتم اعتماد مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد , واعتماد الدراسة وعلى نحو أساس على (الإستبانة), التي تُعد الأداة الرئيسية لجمع البيانات, ومن أجل تحليل استجابة المجتمع المبحوث, عن طريق استعمال مجموعة من الأساليب الاحصائية , وقد توصلت البحث الحالي الى :

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الضغوط الداخلية و الاداء الوظيفي وعليه يوجد تأثير .
لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الضغوط الخارجية و الاداء الوظيفي وعليه لا يوجد تأثير .
توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي وعليه يوجد تأثير .

الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل , الاداء الوظيفي .

Abstract

Through this study, the researcher aims to clarify the main problem through the relationship between work pressure and job performance. It focuses on the nature of the correlation and influence between the variables under study by analysing the opinions of a sample of employees working in tourism companies in the city of Baghdad, with a total of 46 questionnaires distributed. The study sought to determine the influence of work pressure as an independent variable and its effect on job performance as a dependent variable. The first variable included two dimensions (internal pressures and external pressures), and these variables interacted with each other using SPSS and Excel statistical software. Several main and secondary hypotheses were developed. In order to achieve the objective of the study, answer the main question, and test the validity of the hypotheses, a descriptive analytical approach was adopted as the scientific method in the current study. The study population consisted of employees of tourism companies in the city of Baghdad. The study was based primarily on a questionnaire, which was the main tool for data collection. In order to analyse the responses of the study population, a set of



statistical methods was used. The current study concluded that:

1. There is a statistically significant correlation between internal pressures and job performance, and therefore there is an effect.
2. There is no statistically significant correlation between external pressures and job performance, and therefore there is no effect.
3. There is a statistically significant correlation between work pressure and job performance, and therefore there is an effect.

Keywords: work pressure, job performance.

المقدمة:

تعد صناعة السياحة من أكثر القطاعات حيوية وديناميكية في العالم اذ تتطلب من العاملين فيها التعامل المستمر مع اعداد كبيرة من الزبائن وتقديم خدمات ذات جودة عالية والعمل ضمن بيئة سريعة التغير والتنافس هذا الواقع يفرض على الموظفين ضغوطا متعددة مثل ضغوط الوقت ضغط تلبية احتياجات الزبائن المتنوعة اضافة الى ضغوط بيئة العمل المتمثلة في متطلبات الادارة ساعات العمل الطويلة والتغيرات الموسمية في حجم الطلب. ان تراكم ضغوط العمل هذه ممكن ان تؤثر بصورة مباشرة على اداء العاملين في تلك المنظمات السياحية وينعكس مستوى الاداء على العاملين داخل المنظمات السياحية مما يؤثر على مستوى الاداء والرضى الوظيفي بنفس الوقت وايضا على قدرتهم على الابداع والتاثير والتواصل الفعال مع الزبائن. وايضا من تاثيرت الضغوط على العاملين تاثيرها على النفسي والجسدي من حيث تاثيرها على مستوى التوتر والارهاق لديهم مما يؤثر على دوران العمالة وعدم استقرار الاوضاع داخل المؤسسة مما يشكل نوع من التحديات المستقبلية وفي استمرار نجاحها.

كل هذا الامور تظهر لنا اهمية دراسة تاثير ضغوط العمل والتعرف او الوقوف على طبيعة هذه الضغوط وانعكاساتها على الاداء في هذا القطاع وهنا يجب وضع استراتيجيات مناسبة بحيث تعطي شئ من التوازن بين متطلبات العمل واداء لعاملين ومستوى جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

المبحث الأول:

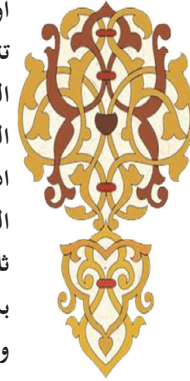
منهجية البحث:

اولا: مشكلة البحث:

تترك ضغوط العمل المستمرة آثار اجتماعية ونفسية وحتى جسدية ومعنوية على حياة الافراد العاملين في المنظمة السياحية مما تعطي نتائج غير مرضية داخلها وبالتالي تنعكس على ادائهم الوظيفي وهذا مانراه في المؤسسات السياحية وخصوصا في اوقات الذروة حيث يعاني العاملين من ازدياد ضغوط العمل والتي بدورها تؤثر على ادائهم الوظيفي وعدم القيام بعملهم بالصورة المطلوبة. ومن هذا المنطلق يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي: ما علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لعينة من العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد؟

ثانياً: أهمية البحث:

بسبب التطور المتسارع والانفتاح على العالم وزيادة الرغبة في السفر للكثير من الاسباب كالاتجمام والاكتشافات وحب المغامرة والاستشفاء من الامراض ظهرت الحاجة الى السفر والتنقل وهذا كله بدوره زاد ضغط العمل على العاملين في المنظمات السياحية بمختلف انواعها , اذ تكمن اهمية البحث في ابداء المساعدة لادارات المنظمات السياحية في العمل على تشخيص المشكلات ووضع الحلول المناسبة التي يواجهها العاملين في تلك المنظمات والتي تسبب بضغوطات تؤثر على مستوى ادائهم مع العمل على كيفية معالجتها والتعامل





فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م

معها على وفق هيكيلة المنظمة السياحية مما يؤدي الى تخفيف ضغوطات العمل وزيادة وتحسين نوعية الخدمة المقدمة.

ثالثا: اهداف البحث

١- تمكين المنظمة السياحية من الوقوف على نقاط القوة والضعف للعاملين فيها والعمل على تحسين الاداء الوظيفي لموظفيها واتباع كافة الوسائل ذات الفاعلية والمؤثرة المتمثلة بالاشراف والتوجيه والمتابعة.

٢- رفع الروح المعنوية لدى العاملين في المنظمة من خلال توجيه الشكر والامتنان والمكافآت الشخصية لتحملهم اعباء العمل والمسؤولية مما يساهم في ارتفاع كفاءة العمل والانتاج بالمواصفات المطلوبة داخل المنظمة.

رابعا: فرضية البحث

الفرضية الرئيسة الأولى:

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي لعينة من العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد) وتنبثق منها الفرضيات الثانوية وعلى النحو الآتي:

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الضغوط الداخلية والاداء الوظيفي لعينة من العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الضغوط الخارجية و الاداء الوظيفي لعينة من العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد

الفرضية الرئيسة الثانية:

(يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لضغوطات العمل في الاداء الوظيفي لعينة من العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد)

وتنبثق منها الفرضيات الثانوية وعلى النحو الآتي:

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للضغوط الداخلية في الاداء الوظيفي لعينة من العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للضغوط الخارجية في الاداء الوظيفي لعينة من العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد

خامسا: مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع البحث العاملين بالشركات في مدينة بغداد , وتمثلت العينة من عينة عشوائية يبلغ عددها (٤٦) وقد وزعت الاستمارات بينهم وبعد تأشيرها من قبلهم ، تم استرجاعها كاملة وتفرغها بالشكل الذي يخدم مشروع البحث .

سادسا : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات :

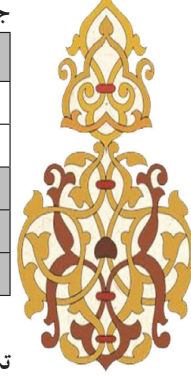
الجانب النظري: غطى الجانب النظري من البحث عبر الاستعانة بالمكتبات من محتويات الرسائل والاطاريح لعدد من الجامعات، فضلاً عن الاستعانة بمواقع الانترنت للمجلات العلمية الرصينة والأصدارات الخاصة بالمؤتمرات التي تقيمها الجامعات او مؤسسات بحثية اجنبية او عربية.

الجانب العملي : الاستبانة :

عُدَّت المصدر الرئيس لقياس وتحليل التساؤلات والفرضيات واختبارها باتجاه تفصيل (ضغوطات العمل) في الشركات السياحية في مدينة بغداد ومدى احتوائها وامكاناتها لتحقيق (الاداء الوظيفي) كما في الجدول الآتي

، فُسمت الاستبانة الى :





جدول (١) متغيرات البحث وابعادها الفرعية

| عدد الفقرات | متغيرات البحث | |
|-------------|--------------------|-------------------|
| 6 | X1 | الضغوطات الداخلية |
| 6 | X2 | الضغوطات الخارجية |
| 12 | X | ضغوطات العمل |
| 8 | Y | الاداء الوظيفي |
| 20 | كل فقرات الاستبيان | |

المصدر: اعداد الباحثة على ضوء متغيرات البحث

تستخدم الوسائل والأساليب الاحصائية المختلفة الحصول على نتائج أثناء اجراء البحث والتي يتم من خلالها اختبار الفروض لغرض فهم المشكلات والاجابة عن التساؤلات التي طرحت في البحث عبر برنامج (SPSS v٢٣), ومن هذه الأساليب الاحصائية الآتي : (التوزيع التكراري، الأشكال البيانية ، النسب المئوية ، الوسط الحسابي الموزون ، الانحراف المعياري ، الاحمية النسبية (شدة الاجابة) ، معامل ارتباط الرتب لسبيرمان ، معامل الارتباط البسيط بيرسون ، معامل الانحدار الخطي البسيط، معامل التحديد R^٢، اختبار F (F-test).

جدول (٢) قيم معامل الارتباط

| التفسير | قيمة معامل الارتباط |
|----------------|-----------------------------|
| ارتباط تام | $r = 1$ |
| ارتباط قوي | $r < 1 \text{ } 0.5 \leq$ |
| ارتباط متوسط | $r < 0.5 \text{ } 0.3 \leq$ |
| ارتباط ضعيف | $r < 0.3 \text{ } 0 <$ |
| لا يوجد ارتباط | $r = 0$ |

المبحث الثاني / الاطار النظري

المطلب الاول : المرتكزات الفكرية لضغوط العمل

اولا: مفهوم ضغوط العمل :

لقد ظهر مفهوم ضغوط العمل في المنظمات السياحية والمؤسسات الخدمية التي تعتمد بشكل مباشر على اليد العاملة (العنصر البشري) زياده هذه الضغوط تنعكس بصورة سلبية على الانسان وتجعله سريع الانفعال وقلق وهذا بدورة ينعكس على الاداء الوظيفي له ويؤثر على حالته النفسية والجسدية وطريقة تعامله مع زملائه ورؤسائه في العمل)، (العميان، ٢٠٠٥، ص٥٩).

لقد تعددت تعاريف الضغوط من قبل الباحثين منها:

-عرفها لوناثر: على انها "الاستجابة لموقف او طرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني او نفسي او سلوكي للأفراد" (عاصرة، بن محمد، ٢٠٠٨، ص١٠٢).

-عرفها سمير عسكر على انها « مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود افعاله اثناء مواجهة مواقف المحيط التي تمثل تهديدا له» (عسكر، ١٩٩٨، ص٦٦-٦٧).

-تعريف بارون: بانه « استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية اكبر من قدرات الافراد على التأقلم معها» (baron، ١٩٩٣).

ثانيا: انواع الضغوط





فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



٢١٥

لقد وجدت العديد من الانواع المؤثرة على ضغوط العمل اذ انها صنفت وفق معايير منها:

١- معيار الاثر

صنف الى نوعين من الضغوط

أ- الضغوط الايجابية: و تعد هذه الضغوط مهمة ومن الضروري وجودها في المنظمة لانها تساهم بشكل كبير على رفع مستوى العمل والاداء لدى العاملين في تحقيق النجاح وايضا كسر الملل والكسل الذي ينجم عن روتين العمل لذا تعد هذه الضغوط بالنسبة للمنظمة وهي بمثابة حافز ووسيلة لرفع اداء وحيوية العاملين لديها (عليمان، ٢٠١١، ص٥٤).

ب- الضغوط السلبية: ان هذا النوع من الضغوط والذي يؤثر بشكل سلبي عكسي على المنظمة واداء العاملين فيها حيث يؤدي الى انخفاض مستوى الاداء وشعورهم بالتعب والارهاق والقلق لذلك تكون نظرة العاملين والمنظمة متشائمة للمستقبل (القريوبي، ٢٠٠٩، ص١٤٦).

ثالثا: اسباب ضغوط العمل

١- يمكن القول ان بيئة العمل التي تكون غير مستقرة والتي على سبيل المثال التفريق بين العاملين والانحياز لموظف عن الاخر وانعدام الخصوصية في العمل والتحكم من قبل المسؤول اضافة الى الضوضاء مع سؤ توفر الخدمات ، مثلا ارتفاع درجات الحرارة او سؤ المرافق الشخصية وانعدامها وبنفس الوقت زيادة في الضغط اثناء العمل.

٢- هبوط الروح المعنوية لدى العاملين وهذا بسبب شعورهم بالعجز وعدم رغبتهم تجاه العمل وهذا بدوره يتسبب في انخفاض الانتاجية وسؤ تقديم الخدمات للزبائن.

٣- سؤ الاسلوب المتبع في الادارة حيث انها تؤثر بشكل كبير على الحالة النفسية للموظف وتشعره بالضعف والتوتر وعدم امكانية في التواصل مع محيط عمله.

٤- زيادة المسؤوليات الوظيفية، حيث تعد من الاسباب المهمة في ضغوط العمل لانها تشكل عبء تثقل كاهها الموظف بالاضافة الى انعدام قدرته على القيام بمهام عمله المعتاده خصوصا اذا زادت ساعات العمل مع عدم اخذ استراحت بالاضافة الى انكار مهارات العامل اثناء تاديبته كل هذه المهام تعد من الامور التي تساهم في ضغوط (لبلي، ٢٠٢٢، ص٤٨١).

رابعا: مصادر ضغوط العمل

توجد العديد من المصادر التي تسبب في ضغوط العمل منها(عاشر، ٢٠١٢، ص١٩١)

١-مصادر داخلية:ويقصد بها المصادر التي تظهر من داخل الشركة السياحية منها:

أ-ضغوط ناتجة عن سؤ النظام الاداري داخل الشركة السياحية.

ب-ضغوط ناتجة عن الهيكل التنظيمي للشركة.

ج-ضغوط ناتجة من سؤ اختيار الكوادر البشرية داخل الشركة (مثلا كثرة الاعمال على اشخاص دون غيرهم ،سؤ العلاقة بين العاملين ومرؤسيهم، جهل العامل لدورة في العمل المناط به). (احمد، ٢٠١٣، ص١٢٢-١٢٣)

٢-مصادر خارجية، ويقصد بها خارج بيئة العمل وهناك ثلاثة مصادر رئيسية وهي:

أ-مصادر تنظيمية ويقصد بها(الاجور- ضغط العمل - غموض دور العاملين - الهيكل التنظيمي للشركة - المستقبل الوظيفي للعاملين وغيرها الخ).

ب-مصادر وظيفية ويقصد بها (ساعات العمل - السلامة المهنية للعاملين - الوضع المادي للشركة - علاقات العاملين داخل مكان العمل -المساهمة في صنع القرارات داخل بيئة العمل).

ج-مصادر شخصية ويقصد بها (تركيبية شخصية العاملين -قدرة العاملين البدنية والنفسية - الخبرة التي



يتملكها- قدرته على التحكم اثناء حدوث اي موقف(عبادة، ٢٠١١، ص٥٨-٥٩)

اثر ضغوط العمل وطرق معالجتها:

تؤدي الضغوط النفسية والادارية في العمل الى نتائج سلبية على اداء العاملين داخل الشركة السياحية وخارجها ومن تنوع اشكالها مثلا هناك الاتار السلوكية (العديلي، ١٩٩٣، ص١٥٣) حيث تؤدي الى تغيرات في سلوك وتصرفات العامل كمثل على ذلك «زيادة في التدخين نتيجة القلق والتوتر جراء تلك الضغوطات ، او العنف ومخالفة القوانين نتيجة لتعرضة لضغوط نفسية واحباطات في داخل المنظمة ، وايضا اضطرابات في النوم نتيجة لهذه الضغوط والتي تؤدي الى الارق والنعاس النهاري اثار تواجهه في المنظمة السياحية (هيجان، ١٩٩٨، ص٢٣٢)، تاثيرات من الناحية الصحية مثلا اصابته بالامراض كضغط الدم وامراض اخرى (السلوم، ٢٠٠٢، ص٢٦).

اثر وضغوط العمل على مستوى المنظمة

يوجد هنا شكلين لاثار ضغوط العمل وتأثيرهما بشكل مباشر على عمل المنظمة منها:

الشكل الاول / ياتي نتيجة لسوء الادارة داخل المنظمة وتظهر تأثيرها بشكل واضح في غياب العاملين وتأخيرهم وتوقفهم عن العمل وايضا انخفاض بمستوى الانتاج بالإضافة الى كثرة الحوادث التي تحصل اثناء العمل وزيادة شكوى العاملين.

الشكل الثاني/ يظهر بصورة غير مباشرة مثلا عدم الثقة والاحترام والانخفاض بالروح المعنوية لدى العاملين وعدم الرضا بالإضافة الى ضعف بالعلاقات والاتصالات في اتخاذ القرارات(عباصرة، احمد، ٢٠٠٨، ص١٤١).

المطلب الثاني: الاداء الوظيفي في المنظمات السياحية

اولا: مفهوم الاداء الوظيفي:

يعد الاداء الوظيفي من المفردات المهمة التي حظيت بالاهتمام من قبل المفكرين والباحثين وهنا نوضح بعض المفاهيم عن الاداء كالآتي:

-تعريف جوفمان: «انه كل النشاطات المعطاه للفرد المشترك في موقف ما وتساعد في التأثير على الافراد الاخرين او المشاركين» (صرايرة، ٢٠٠٨، ص١٩٩٨)

-تعريف احمد زكي بدوي: «الاداء هو تنفيذ امر او واجب او عمل ما اسند الى شخص او مجموعة للقيام به» (بوعطيط، ٢٠٠٩، ص٧٢).

-تعريف سلطان: «انه الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وادراك الدور او المهام والذي بالتالي يشير الى تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد» (عكاشة، ٢٠٠٨، ص٣٣)

ثانيا: انواع الاداء الوظيفي:

ينقسم الاداء الوظيفي وفق معايير منها:

١- معيار المصدر ويقسم الى

أ- الاداء الداخلي /ويقصد به مايمكن انتاجه من امتلاك المؤسسة من موارد ويعرف باداء الوحدة ، وتنقسم الى الاداء البشري اي اداء الافراد العاملين في المؤسسة باعتبارهم احد الموارد الاستراتيجية التي تعمل على تحقيق التنافس عن طريق ما يملكونه من المهارات ، اما الاداء النفسي والذي يتمثل في مقدرة المؤسسة على اشغال استثماراتها بصورة فعالة وتقنية عالية ، والاداء المالي الذي يعتمد بصورة اساسية على توفير المال اللازم لاشغال الموارد(ابو العصر، ٢٠٠٨، ص٧٤).

ب- الاداء الخارجي / ويقصد به المتغيرات التي تحصل في المحيط الخارجي للمؤسسة وهذه المتغيرات سوف تنعكس سلبا او ايجابا على الاداء ، لهذا يجب لن تكون المؤسسة بين فترة واخرى بتحليل نتائجها وتحديد اثار هذه المتغيرات سواء كانت كمية او نوعية ومدى خطورة هذه المتغيرات على عمل المؤسسة.

٢- معيار الشمولية /ويقسم الى نوعين هو الاداء الكلي والاداء الجزئي(مرابط، برحومة، ٢٠١٥، ص٤٢-٤٣)

أ- الاداء الكلي: وهو الاداء الشامل لجميع عناصر المؤسسة ولايمكن ان ننسب الحجاز معين عن باقي الانجازات وايضا





تشمل كل الفروع والانظمة للمؤسسة ومدى تحقيقها.

ب- الاداء الجزئي / وهذا بدوره ينقسم حسب معيار الاداء الوظيفية المالية او الوظيفة التسويقية او الانتاجية اذ يتحقق هذا المعير وفق مستوى الانظمة الفرعية للمؤسسة او المنظمة.

ثالثا : عناصر الاداء الوظيفي:

١- الموظف : وتتمثل بما يمتلكه الموظف من القيم والاتجاهات والمهارات والدوافع.

٢- الوظيفة: وتتمثل بما تقدمه الوظيفة من تحديات وفرص للعاملين في المؤسسة

٣- الموقف: وهي ما تتضمنه المؤسسة من بيئة داخلية تنظيمية ، مثلا مناخ العمل ، الهيكل التنظيمي ، توفر الموارد اللازمة لاداء العاملين كالاشراف والانظمة الادارية.

٤- نوعيه العمل ، وهي معرفة العامل لكل تفاصيل العمل الذي يقوم به وأنجاز بصورة منظمة وبدون تخطاء.

٥- المثابرة والثوق ، وتتمثل بالجدية وقدرة العاملين على انجاز العمل الموكل اليهم بالمواعيد المحددة وتحملهم المسؤولية الكاملة على الاداء دون الحاجة الى التوجيه والاشراف من قبل المرؤوسين(بوعطيط،ص٧٨)

رابعا : ابعاد الاداء الوظيفي:

يمكن تمييز ثلاثة ابعاد للاداء الوظيفي كالآتي: (دخوش،راوية،٢٠٢٠،ص٢٥)

١- كمييه الجهد المبذول : وهي تتمثل بمقدار الطاقة التي يبذلها الفرد العامل في مايملكه من طاقة جسمانية او عقلية خلال فترة زمنية محدودة والتي تعد مقياس للاداء الوظيفي.

٢- الجهد المبذول: ويقصد به نوعية وجوده الجهد المبذول والتي تقاس على درجة المطابقة مع المواصفات المطلوبة كخلوها من الاخطاء ودرجة الابتكار والابداع والدقة في الاداء.

٣- نمط الاداء: وتتمثل بالطريقة او الاسلوب التي من خلالها معرفة الجهد الذي بذل في العمل مثلا هل كان الاداء جسماني او عقلي او مزيج منهما والذي من خلاله تم التوصل الى القرار الصحيح او الاسلوب الذي اتبعه في التقصي والبحث والاستنتاجات... الخ.

خامسا : العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي: (ماهر،٢٠٢٠،ص٢٢)

١- نظام الحوافز/ سواء كانت مادية او معنوية.

٢- التطوير المهني او التدريب.

٣- القيادة التنظيمية والادارية وهي المسؤولية على التوجيه والتحفيز للعاملين.

٤- بيئة العمل التنظيمية للمؤسسة: والتي بدورها تساهم في توفير الامن والراحة النفسية للعاملين فيها وتوفير الامكانيات المادية والمعنوية.

٥- التواصل المنظم ووضوح الادوار داخل المؤسسة.

سادسا : اهمية الاداء الوظيفي:

١- رفع سقف الانتاجية وكفاءه العمل .(الصيرفي،٢٠١٦،ص٢٠)

٢-تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة وتعزيز بيئة العمل ذات القدرات العالية.

٣-تحقيق الاهداف التنظيمية للمؤسسة السياحية.

٤-تحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية داخل المنظمة.

٥-المساهمة في دعم قرارات الحوافز والترقية للعاملين داخل المؤسسة السياحية.

المبحث الثالث : (الجانب العملي)

اولاً : اختبار الصدق والثبات

اختبار الصدق الظاهري للاستبانة: ويقصد به قدرة الاستبانة للتعبير عن الهدف الذي صممت من أجله أو أن يقيس الاستببان ما وضع لقياسه وأن يعكس المحتوى المراد قياسه وفقاً لأوزانه النسبية وأن السؤال أو العبارة الموجودة في الاستبانة تقيس ما يفترض البحث قياسه بالفعل. وهناك عدة أساليب أيسرها هو صدق المحكمين المتخصصين في مجال



الظاهرة موضوع البحث اذ تم عرضها على عدد من المحكمين وتم تصحيح وتعديل بعض الفقرات بعد أخذ رأيهم بعلاقتها بالبعد الذي نقيسه أم لا؟

ثبات الاستبانة : هو تحقق الأدوات والمقاييس نتائج إيجابية وأن يعطي نفس النتائج اذا اعيد تطبيقه عدة مرات متتالية واذا كررت الباحثة القياس تحصل على نفس النتائج، و لغرض التأكد من ثبات تلك التقديرات يتم اعادة اختبار أفراد عينة البحث بأوقات مختلفة لتعطي نفس النتائج، وقد تم احتساب الثبات بطريقة (معامل ألفا كورنباخ – Alpha Cornbach) اذ يستخدم هذا المعامل عندما نود قياس ثبات التقديرات التي نحصل عليها من الاختبارات أو الاستبانات (أو محاورها) والتي تقيس موضوعا يفترض تجانس مفرداته، ولاستخراج الثبات على وفق هذه الطريقة تم تطبيق معادلة (ألفا كورنباخ Alpha – Cornbach). ولا بد أن تكون قيمة معامل الثبات أكبر (٠,٦٠) لقبول ثبات الاستبيان وتمريه على كامل العينة .

جدول (٣) قيم معامل الثبات وتفسير دلالتها

| قيمة معامل الثبات | التفسير |
|-------------------|--|
| 0.90 – فأكثر | ثبات ممتاز |
| 0.89 – 0.80 | ثبات جيد جدا |
| 0.79 – 0.70 | ثبات جيد (هذا مايتحقق لأكثر الاختبارات) |
| 0.69 – 0.50 | ثبات قليل (يحتاج الى مراجعة) |
| 0.49 فأقل | ثبات ضعيف (الاختبار لا يساهم في العلاقة) |

المصدر: جودة، محفوز (٢٠١٠)، ص ٢٥.

فاذا كان معامل الثبات (٠,٧٠) فأكثر، فهذا يعني ان ذلك ملائما للبحوث والدراسات التي تكون فيها الاستبانة اداة معتمدة. تم تطبيق الطريقتين على استمارات البحث، وكانت النتائج في جدول (٤) الآتي :

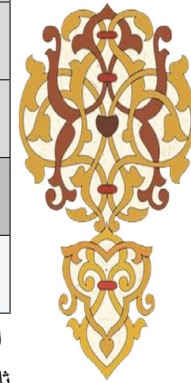
جدول (٤) نتائج اختبار الثبات

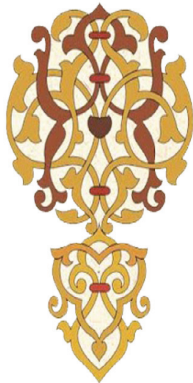
| المتغيرات البحث | قيمة معامل ألفا كورنباخ Cornbach,s Alpha | التفسير |
|------------------------------------|--|---|
| X1 الضغوطات الداخلية | 0.741 | (تجتاز الاختبار) وجود ثبات في فقرات البعد الاول |
| X2 الضغوطات الخارجية | 0.737 | (تجتاز الاختبار) وجود ثبات في فقرات البعد الثاني |
| X ضغوطات العمل | 0.765 | (تجتاز الاختبار) وجود ثبات في فقرات المتغير المستقل |
| Y الاداء الوظيفي للمنظمات السياحية | 0.764 | (تجتاز الاختبار) وجود ثبات في فقرات المتغير التابع |
| كل فقرات الاستبيان | 0.777 | (تجتاز الاختبار) وجود ثبات في مجمل فقرات الاستبانة |

المصدر: اعداد الباحثة على وفق نتائج برنامج SPSS V٢٣

ثانيا: أهمية متغيري البحث (ضغوط العمل) و(الاداء الوظيفي) :

تشير هذه الفقرة إلى اجابات أفراد العينة والبالغ عددهم (٤٦) فرداً ، حول محتويات أسئلة الاستبانة والمتعلقة بالمتغير المستقل (ضغوط العمل) وبعديه ، والمتغير المعتمد (الاداء الوظيفي) بفقراته ، حيث تم اعتماد الجداول التي توضح اتجاهات اجابات العينة لكل فقرة ، اذ أستخدمت الأوساط الحسابية والانحراف المعياري والأهمية





النسبية لها وحسب مصفوفة قوة الاجابة.

جدول (٥) الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي

| المستوى | المتوسط المرجح بالاوزان | الاستجابة |
|---------|-------------------------|---|
| منخفض | ١ إلى ١,٦٦ | لا أتفق |
| متوسط | ٢,٣٣ إلى ١,٦٧ | غير متأكد |
| مرتفع | ٣ إلى ٢,٣٤ | أتفق |
| | | طول الفئة في المصفوفة = $(2 - 3 - 1)$ أعلى قيمة يأخذها المقياس = (3) وذلك عند اعتماد مقياس Likert الثلاثي في البحث. |

المصدر: (بركات: ٢٠١٣: ١٣٣)

١: ضغوط العمل: تضمنت استبانة البحث في محورها الخاص بقياس ضغوطات العمل (١٢) سؤال موزعة على (٢) من الأبعاد ، لايجاد مدى توافر مقومات ضغوط العمل في الشركات السياحية (عينة البحث)، وكانت نتائج اجابات العينة للمحاور كما يأتي :

الضغوط الداخلية: بلغت قيمة الأهمية النسبية (٨٧,٢٢٪) وهي نسبة جيدة جدا تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (٢,٦٢) الذي يقع ضمن الفترة (٢,٣٤ إلى ٣) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وانحراف معياري (٠,٦١)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (الضغوط الداخلية) كما في الجدول (٦) وشكل (١).

جدول (٦) وصف اجابات العينة لفقرات البعد الأول (الضغوط الداخلية) لمتغير ضغوط العمل

| الأهمية النسبية % | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الفقرات | | | | | | الأبعاد |
|-------------------|-------------------|---------------|---------|----|------|----|------|---|----------|
| | | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | | | F | % | F | % | F | % | |
| 89.07 | 0.560 | 2.67 | ٧١,٧ | ٣٣ | ٢٣,٩ | ١١ | ٤,٣ | ٢ | Q1 |
| 82.63 | 0.722 | 2.48 | ٦٠,٩ | ٢٨ | ٢٦,١ | ١٢ | ١٣ | ٦ | Q2 |
| 89.87 | 0.628 | 2.70 | ٧٨,٣ | ٣٦ | ١٣ | ٦ | ٨,٧ | ٤ | Q3 |
| 91.33 | 0.535 | 2.74 | ٧٨,٤ | ٣٦ | ١٧,٤ | ٨ | ٤,٣ | ٢ | Q4 |
| 93.47 | 0.453 | 2.80 | ٨٢,٦ | ٣٨ | ١٥,٢ | ٧ | ٢,٦ | ١ | Q5 |
| 76.93 | 0.756 | 2.30 | ٤٧,٨ | ٢٢ | ٣٤,٨ | ١٦ | ١٧,٨ | ٨ | Q6 |
| 87.22 | 0.61 | 2.62 | | | | | | | الاجمالي |

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V23

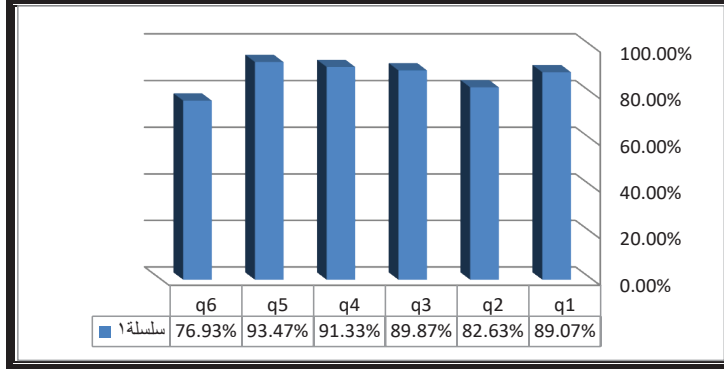
وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعدد (الضغوط الداخلية) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q٥) بوسط حسابي بلغت قيمته (٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٤٥٣)، واهمية نسبية شكلت (٩٣,٤٧٪) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة، التي تنص (أن تساهم زيادة المسؤوليات الوظيفية على العاملين في ضغوطات العمل ، بينما الفقرة (Q6) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (الضغوط الداخلية) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس

السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



(٢,٣٠) وكان الانحراف المعياري قد سجل (٠,٧٥٦) ، وأهمية نسبية شكلت (٧٦,٩٣ %) ليؤكد ذلك اتفاق بعض افراد عينة البحث على (أن وعي العاملين لدورهم في العمل المناط بهم يلعب دورا في ضغوطات العمل). شكل(١) الأهمية النسبية لاجابات العينة حول الاتفاق على فقرات البعد الأول (الضغوط الداخلية) لمتغير ضغوطات العمل



الضغوط الخارجية : بلغت قيمة الأهمية النسبية (٨٠,٦٦ %) وهي نسبة جيدة تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (٢,٤٢) الذي يقع ضمن الفترة (من ٢,٣٤ إلى ٣) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وانحراف معياري (٠,٧٦٦)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (الضغوط الخارجية) كما في الجدول (٧) وشكل (٢).

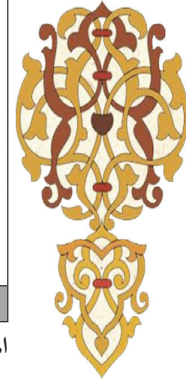
جدول (٧) وصف اجابات العينة لفقرات البعد الثاني (الضغوط الخارجية) لمتغير ضغوطات العمل

| الأهمية النسبية % | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الفقرات | | | | | | الأبعاد | |
|-------------------|-------------------|---------------|----------|----|------|----|------|----|---------|----------------|
| | | | 3 | | 2 | | 1 | | | |
| | | | % | f | % | f | % | f | | |
| 78.23 | 0.795 | 2.35 | 54.3 | 25 | 26.1 | 12 | 19.6 | 9 | Q7 | |
| 81.90 | 0.622 | 2.46 | 52.2 | 24 | 41.3 | 19 | 6.5 | 3 | Q8 | |
| 78.97 | 0.771 | 2.37 | 54.3 | 25 | 28.3 | 13 | 17.4 | 8 | Q9 | |
| 80.37 | 0.832 | 2.41 | 63 | 29 | 15.2 | 7 | 21.7 | 10 | Q10 | |
| 85.53 | 0.720 | 2.57 | 69.6 | 32 | 17.4 | 8 | 13 | 6 | Q11 | |
| 78.97 | 0.799 | 2.37 | 56.5 | 26 | 23.9 | 11 | 19.6 | 9 | Q12 | |
| 80.66 | 0.76 | 2.42 | الأجمالي | | | | | | | X ₂ |

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V٢٣

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعدد (الضغوط الخارجية) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q١١) بوسط حسابي بلغت قيمته (٢,٥٧) و بانحراف معياري (٠,٧٢٠)، وأهمية نسبية شكلت (٨٥,٥٣ %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة، بما يرجح (ان خبرة العاملين وقدرتهم على التحكم في

السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م





فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس

السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م

مواجهة أي موقف اثناء حدوثه تلعب دورا في ضغوطات العمل، بينما الفقرة (Q7)) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (الضغوطات الخارجية) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (٢,٣٥) وكان الانحراف المعياري قد سجل (٠,٧٩٥) ، وأهمية نسبية شكلت (٧٨,٢٣٪) ليؤكد ذلك اتفاق افراد عينة البحث على (أن تركيبة شخصية العاملين تساهم في ضغوطات العمل).

شكل (٢) الأهمية النسبية لاجابات العينة حول الاتفاق على فقرات البعد الثاني (الضغوط الخارجية) لضغوط العمل

وعليه يتضح من الجدول (٨) أن قيمة الوسط الحسابي الموزون لمتغير (ضغوط العمل) بلغت (٢,٥٢) الذي يقع ضمن الفترة (٢,٣٤ إلى ٣) وهذا يعني بان اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري (٠,٦٨٥)، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المتغير ، في حين سجلت الأهمية النسبية (٨٣,٩٤٪) وهي نسبة جيدة جدا تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات (ضغوط العمل).

جدول (٨) مستوى أهمية المتغير المستقل ضغوط العمل

| الترتيب | مستوى استجابة أفراد العينة | الأهمية النسبية % | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي الموزون | المتغيرات | الرمز |
|---------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|-------|
| الأول | جيد جدا | 87.22 | 0.61 | 2.62 | الضغوط الداخلية | X1 |
| الثاني | جيد جدا | 80.66 | 0.76 | 2.42 | الضغوط الخارجية | X2 |
| المستقل | جيد جدا | 83.94 | 0.685 | 2.52 | ضغوط العمل | X |

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V٢٣

وللمقارنة بين محاور (ضغوط العمل) من حيث الأهمية النسبية يلاحظ أن محور (الضغوط الداخلية) حصل على أعلى مستوى أهمية نسبية بواقع (٨٧,٢٢٪) ، وسجل (الضغوط الخارجية) أقل مستوى بواقع (٨٠,٦٦٪) ، وكما موضح في الشكل (٣).

شكل (٣) يبين الأهمية النسبية لمحاور ضغوط العمل

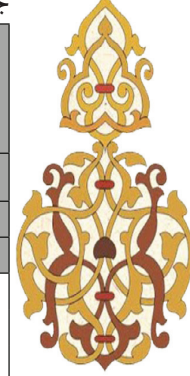
إن قياس مستوى الأهمية والوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل (ضغوط العمل) بينت أن الحصة الأكبر من الاجابات لعينة البحث كانت لـ(الضغوط الداخلية) ، وهذا يدل على أهمية مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد اثناء مواجهته لموقف محبط به داخل بيئة العمل ، ثم (الضغوط الخارجية) والتي تتمثل بـ(مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد اثناء مواجهته لموقف محبط به من خارج بيئة العمل).

٢ : الاداء الوظيفي: تضمنت استبانة البحث في محورها الخاص بقياس الاداء الوظيفي للعاملين في المجال السياحي (٨) اسئلة ، لايجاد مدى توافر عناصره للعاملين (عينة البحث)، و كانت نتائج اجابات العينة لمحاور(الاداء الوظيفي) كما يأتي :

بلغت قيمة الأهمية النسبية (٨٤,٣٥٪) وهي نسبة جيدة جدا تبين اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (٢,٥٣) الذي يقع ضمن الفترة (٢,٣٤ إلى ٣) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وانحراف معياري (٠,٦٥)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (الاداء الوظيفي) كما في الجدول (٩).

السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م





جدول (٩) وصف جابات العينة لفقرات المتغير المعتمد (الاداء الوظيفي)

| الأهمية النسبية % | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الفقرات | | | | | | الأبعاد |
|-------------------|-------------------|---------------|----------|----|------|----|------|----|---------|
| | | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | | | % | f | % | f | % | f | |
| 80.50 | 0.686 | 2.41 | 52.2 | 24 | 37 | 17 | 10.9 | 5 | Q13 |
| 64.57 | 0.800 | 1.93 | 28.3 | 13 | 37 | 17 | 34.8 | 16 | Q14 |
| 81.10 | 0.720 | 2.43 | 56.5 | 26 | 30.4 | 14 | 13 | 6 | Q15 |
| 84.07 | 0.658 | 2.52 | 60.9 | 28 | 30.4 | 14 | 8.7 | 4 | Q16 |
| 88.40 | 0.640 | 2.65 | 73.9 | 34 | 17.4 | 8 | 8.7 | 4 | Q17 |
| 89.20 | 0.668 | 2.67 | 78.3 | 36 | 10.9 | 5 | 10.9 | 5 | Q18 |
| 93.50 | 0.500 | 2.80 | 84.8 | 39 | 10.9 | 5 | 4.3 | 2 | Q19 |
| 93.50 | 0.500 | 2.80 | 84.8 | 39 | 10.9 | 5 | 4.3 | 2 | Q20 |
| 84.35 | 0.65 | 2.53 | الأجمالي | | | | | | |

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V٢٣

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات المتغير (الاداء الوظيفي) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرتين (Q١٩) و (Q٢٠) بوسط حسابي بلغت قيمته (٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٥٠٠)، وأهمية نسبية شكلت (٩٣,٥٠ %) ليؤكد ذلك اتفاق كل افراد عينة البحث على هذه الفقرتين، بما يرجع تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة وتعزيز بيئة العمل ذات القدرات العالية) و (توفير الامن والراحة النفسية للعاملين وتوفير الامكانيات المادية والمعنوية)، بينما الفقرة (Q١٤)) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقراته إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (١,٩٣) وكان الانحراف المعياري قد سجل (٠,٨٠٠)، وأهمية نسبية شكلت (٦٤,٥٧%) ليؤكد ذلك اتفاق افراد عينة البحث على أن (العاملين يتحملون المسؤولية الكاملة على الاداء دون الحاجة لى توجيههم).

شكل (٤) الأهمية النسبية لاجابات العينة حول الاتفاق على فقرات المتغير المعتمد (الاداء الوظيفي)

ثالثا : اختبار فرضيات البحث:

تم استخدام معامل الارتباط البسيط (بيرسون Pearson) لغرض معرفة العلاقة بين متغيرات البحث واختبار تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد باستخدام النموذج الانحدار الخطي البسيط ، واستخدام اختبار F (F-test) لمعرفة معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد وكذلك تم استخدام معامل التحديد R٢ لمعرفة نسبة تأثير ومساهمة المتغير المستقل في المتغير المعتمد .

لاختبار فرضيات العلاقة الارتباطية بين (ضغوط العمل) مع (الاداء الوظيفي) ، تم اختبار معامل الارتباط بين المتغيرات لتفسير قوة واتجاه الارتباط بين متغيرات الفرضية، فاذا كان قيمة معامل الارتباط محصورة بين (٠,٥٠) و (١) الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة الارتباطية ، وظهور العلامة (**) أو (*) في نتائج برنامج التحليل الاحصائي SPSS v٢٣ ليؤكد معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين عند مستوى دلالة (٠,٠١) و (٠,٠٥) على التوالي، وتم تطبيق اختبار F لمعرفة معنوية التأثير للمتغير المستقل (ضغوط العمل) في المتغير المعتمد (الاداء الوظيفي) ، فاذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى المعنوية البالغ



(٠,٠٥) يدل ذلك على وجود تأثير ذو دلالة معنوية ، والعكس صحيح ، وإذا كانت القيمة المحسوبة ل (F) أكبر من قيمتها الجدولية الاحتمالية يدل على وجود تأثير ذو دلالة احصائية والعكس صحيح ، وكذلك تم استخراج قيمة معامل التحديد (R²) التي تبين نسبة تفسير (ضغوط العمل) وتحقيقه لمتغير (الاداء الوظيفي) . وكانت نتائج اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بينهما على وفق الجدول (١٠) كالآتي :

قبول الفرضية الثانوية الاولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى وبنسبة ثقة (٩٥ ٪) ، إذ سجلت قيمة معامل الارتباط (٠,٤٠) ليرسخ ذلك الارتباط المتوسط بين الضغوط الداخلية والاداء الوظيفي على وفق آراء عينة البحث.

وبلغت قيمة F المحتسبة (٨,١٦٦) وهي معنوية ، أي وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمتغير (الضغوط الداخلية) ب(الاداء الوظيفي) ، وهذا يعني قبول الفرضية الثانوية الاولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية ، عليه سجلت قيمة معامل التحديد (٠,١٦ ٪) التي تشير الى نسبة تأثير ومساهمة (الضغوط الداخلية) ب(الاداء الوظيفي) . رفض الفرضية الثانوية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى وبنسبة ثقة (٩٥ ٪) ، إذ سجلت قيمة معامل الارتباط (٠,١٥) ليرسخ ذلك الارتباط الضعيف بين الضغوط الخارجية والاداء الوظيفي على وفق آراء عينة البحث.

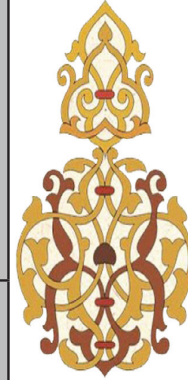
وبلغت قيمة F المحتسبة (١,٠٧٥) وهي غير معنوية ، أي عدم وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمتغير (الضغوط الخارجية) ب(الاداء الوظيفي) ، وهذا يعني رفض الفرضية الثانوية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية ، عليه سجلت قيمة معامل التحديد (٠,٢٤ ٪) التي تشير الى نسبة تأثير ومساهمة (الضغوط الخارجية) ب(الاداء الوظيفي).

قبول الفرضية الرئيسية الثانية وبنسبة ثقة (٩٥ ٪) ، إذ سجلت قيمة معامل الارتباط (٠,٣٨) ، وهي معنوية ليرسخ ذلك الارتباط بينهما .

وبلغت قيمة F المحتسبة (٧,٥١٦) وهي معنوية ، أي وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمتغير (ضغوط العمل) ب(الاداء الوظيفي) ، وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية الثانية ، عليه سجلت قيمة معامل التحديد (٠,١٥ ٪) التي تشير الى نسبة تأثير ومساهمة (ضغوط العمل) ب(الاداء الوظيفي).

جدول (١٠) نتائج اختبار الفرضية الارتباط والتأثير لضغوط العمل في الاداء الوظيفي

| المتغيرات | F- test | | | معامل الارتباط بيرسون r | معامل التحديد R ² | الحد الثابت a | معامل الانحدار β | المستقل | المعتمد |
|-----------------|------------------------|----------|--|-------------------------|------------------------------|---------------|------------------|----------------|-----------------|
| | القيمة الاحتمالية sig. | المحتسبة | التفسير | | | | | | |
| الضغوط الداخلية | 0.006 | 4.06 | وجود الارتباط المعنوي وبالتالي قبول الفرضية الثانوية الاولى وعلية يوجد تأثير | 0.40 | 0.16 | 1.759 | 0.318 | الاداء الوظيفي | الضغوط الداخلية |



| الضغوط الخارجية | الاداء الوظيفي | 0.15 | 2.029 | 1.192 | 1.075 | 4.06 | 0.306 | عدم وجود الارتباط المعنوي وبالتالي رفض الفرضية الثانوية وعليه لا يوجد تأثير |
|-----------------|----------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| ضغوط العمل | الاداء الوظيفي | 0.38 | 0.15 | 1.338 | 0.474 | 7.516 | 4.06 | 0.009 |

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V٢٣

الاستنتاجات والتوصيات :

يخرج كل بحث علمي ببعض النتائج على ضوء اجابات عينة البحث والتي تم تقييمها وتحليلها بما يتوافق مع التوجهات العلمية لمشروع البحث وضحتها الفقرة الأولى، والتي على ضوءها تم الخروج بمجموعة من الاستنتاجات ضمن الفقرة الثانية ، أما الفقرة الثالثة تضمنت التوصيات الخاصة بها .

أ. النتائج:

- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الضغوط الداخلية و الاداء الوظيفي وعليه يوجد تأثير .
- لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الضغوط الخارجية و الاداء الوظيفي وعليه لا يوجد تأثير .
- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي وعليه يوجد تأثير .

ب- الاستنتاجات :

- تساهم الضغوط الداخلية في التغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد أثناء مواجهته لموقف محبط به .
- تساهم زيادة المسؤوليات الوظيفية على العاملين في ضغوطات العمل .
- تعمل كثرة الاعمال على أشخاص دون غيرهم في الضغوطات الداخلية .
- تساهم خبرة العاملين وقدرتهم على التحكم في مواجهة أي موقف اثناء حدوثه مساهمة كبيرة في تخفيف ضغوطات العمل .

تلعب الضغوطات النفسية الخارجية للعاملين دورا هاما في ضغوطات العمل .

تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة يعزز بيئة العمل بالقدرات العالية .

توفير الامن والراحة النفسية للعاملين يخفف من ضغوطات العمل .

يتحمل العاملون المسؤولية الكاملة على الاداء دون الحاجة لى توجيههم .

يعمل العاملون بمثابة في انجاز العمل الموكل اليهم بالموعد المحدد .

ت_ التوصيات :





فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م

السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م

نشر الوعي لدى العاملين لدورهم في العمل المناط بهم والذي يلعب دورا في تخفيف الضغوطات. تنظيم الهيكل التنظيمي للشركة بشكل يساهم في تخفيف ضغوطات العمل. تساهم تركيبة شخصية العاملين في ضغوطات العمل. العمل قدر الامكان على تقليل آثار التغيرات الموسمية في حجم الطلب من خلال زيادة عدد الموظفين مع استخدام الطرق الحديثة في العمل . العمل على مجارة الظروف البيئية الخارجية والوضع العام لتخفيف الضغط اليومي للعمل. توفير الامكانات المادية والمعنوية لتخفيف الضغوطات على العاملين . دعم القرارات الخاصة بالحوافز والترقيات للعاملين في المنظمة. تحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية في المنظمة لتسهيل العمل وتخفيف ضغطاته . توجيه الموظفين بضرورة تحمل المسؤولية في اداء دورهم بعد توفير كل الظروف الملائمة لتخفيف ضغوطات العمل في المنظمة السياحية .

المصادر:

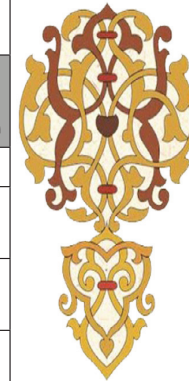
- اولاً : المصادر العربية
- جودة ، محفوظ ، لتحليل الاحصائي المتقدم ، ط٢ ، دار وائل للنشر، عمان ، الاردن ، ٢٠١٠ .
- النعيمي، محمد عبدالعال، مقدمة في الاحصاء مع تطبيقات على برنامج SPSS ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨ .
- محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر ، الاردن ، ط٢٠٠٥، ٣.
- محمود عاصرة، مروان محمد بن احمد، ادارة الصراع وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٨.
- عسكر ، سمير، "متغيرات ضغط العمل :دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة"، الادارة العامة ، الرياض : معهد الادارة العامة ، العدد٦٠ ، ١٩٩٨ .
- عليمان،خالدة عيادة،"ضغوط العمل واثرها على الاداء الوظيفي،دار الخليج للنشر، عمان الاردن، ٢٠١١ .
- محمد قاسم القريوني،السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني،الفردي والجماعي في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط٥، ٢٠٠٩ .
- ليلى صالح حسين الطالب، اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي، بحث منشور، العدد٥٠، المجلة العربية للنشر العلمي، ٢٠٢٢ .
- العديلي، ناصر محمد، السلوك الانساني والتنظيمي، معهد الادارة العامة، الرياض، ١٩٩٥ .
- هيجان، عبد الرحمن بن احمد، ضغوط العمل، معهد الادارة العامة، الرياض، ١٩٩٨ .
- السلوم، سعاد عبد الله عبد الرحمن، "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمستويات الادارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، ٢٠٠٢ .
- عباصرة، معن محمود واحمد مروان محمد، ادارة الصراعات والازمات وضغوط العمل، ط١، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، ٢٠٠٨ .
- مدحت، محمد ابو النصر، ادارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، ط١، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٨ .
- بوعطيط جلال الدين ،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي ، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغار، دراسة ماجستير ، جامعة منتوري محمود، قسنطينة ، ٢٠٠٩ .
- اسعد احمد محمد عكاشة، اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات ببلت، فلسطين، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، غزة، ٢٠٠٨ .
- سارة مرايط - زينب برحومة ، الصورة الاجتماعية للمعلم وانعكاساتها على الاداء الوظيفي، دراسة ميدانية على عينه من اساتذة التعليم الثانوي بمقاطعة قمار بالوادي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر ، الجزائر ، الوادي ، ٢٠١٥ .
- دخوش ، راوية، التميز الاداري وانعكاسه على الاداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة محمد بو ضياف بالمسيلة، المستودع الرقمي للجامعة، ٢٠٢١ .
- احمد ماهر ،"ادارة الموارد البشرية:مدخل استراتيجي"، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ٢٠٢٠ .
- محمد الصبري،"السلوك التنظيمي"، مكتبة الرشد الرياض، ٢٠٢١ .
- ثانياً : المصادر الاجنبية

٤-baron,r.(1993).behaviorin organization,mass allyn and boron-

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس
السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



مواقع النت :

بركات ، نافذ محمد ، التحليل الاحصائي باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS ، الجامعة الاسلامية ، ٢٠١٣ . <http://www.site.iugaza.edu.ps/nbarakat-SPSS.pdf>

الملحق الاستبانة

أخي الفاضل .. أختي الفاضلة .

السلام عليكم :

تمثل هذه الاستمارة جزء من البحث الموسوم ضغوط العمل وتأثيرها في الاداء الوظيفي (دراسة استطلاعية لعينة من العاملين بالشركات السياحية في مدينة بغداد) وتعدّ مشاركتكم في تقديم آرائكم ذات أثر إيجابي في إخراج البحث بالمستوى المطلوب.

نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال علماً بأن المعلومات المدونة كافة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ، نشكر لكم حسن استجابتكم ، مع تمنياتنا لكم بالموفقية في أعمالكم.

الباحثة

أولاً : ضغوط العمل :هي مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد اثناء مواجهته لموقف محيطة به .

| أ . الضغوط الداخلية | | | |
|----------------------|----------|------|---|
| لا اتفق | غير تأكد | اتفق | |
| (1) | (2) | (3) | |
| | | | 1 تلعب طبيعة النظام الاداري داخل الشركة السياحية دورا في ضغوطات العمل |
| | | | 2 يساهم الهيكل التنظيمي للشركة مساهمة فعالة في ضغوطات العمل |
| | | | 3 تؤدي سوء العلاقة بين العاملين و مروضيهم غاية مهمة في ضغوطات العمل |
| | | | 4 تعمل كثرة الاعمال على أشخاص دون غيرهم في الضغوطات الداخلية |
| | | | 5 تساهم زيادة المسؤوليات الوظيفية على العاملين من ضغوطات العمل |
| | | | 6 يلعب وعي العاملين لدورهم في العمل المناط بهم دورا في تخفيف ضغوطات العمل |
| ب . الضغوط الخارجية: | | | |
| لا اتفق | غير تأكد | اتفق | |
| (1) | (2) | (3) | |
| | | | 7 تساهم تركيبة شخصية العاملين في ضغوطات العمل |
| | | | 8 تلعب الضغوطات النفسية الخارجية للعاملين دورا هاما في ضغوطات العمل |
| | | | 9 تعد التغيرات الموسمية في حجم الطلب من العوامل المهمة في ضغوطات العمل الخارجية |
| | | | 10 تلعب الظروف الاجتماعية للأفراد العاملين دورا في ضغوطات العمل |
| | | | 11 تلعب خبرة العاملين وقدرتهم على التحكم في مواجهة أي موقف اثناء حدوثه دورا في تخفيف ضغوطات العمل |

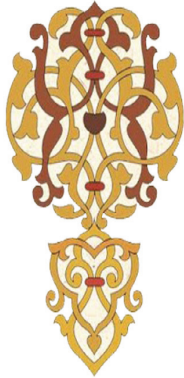


فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس

السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 12 | تفرض الظروف البيئية الخارجية والوضع العام في الضغط اليومي للعمل | | | |
|----|---|--|--|--|

ثانياً : الاداء الوظيفي: هو نشاط واداء الفرد بعد تنفيذه لأمر أو واجب أو عمل أسند اليه

| ت | الفقرات | اتفق | غير تأكد | لا اتفق |
|----|---|------|----------|---------|
| | | (3) | (2) | (1) |
| 13 | يثابر العاملون في انجاز العمل الموكل اليهم بالموعد المحدد | | | |
| 14 | يتحمل العاملون المسؤولية الكاملة على الاداء دون الحاجة لى توجيههم | | | |
| 15 | تحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية في المنظمة | | | |
| 16 | مستوى كفاءة العمل و سقف الانتاجية | | | |
| 17 | تحقيق الاهداف التنظيمية للمنظمة السياحية | | | |
| 18 | دعم القرارات الخاصة بالحوافز والترقيات للعاملين في المنظمة | | | |
| 19 | تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة وتعزيز بيئة العمل ذات القدرات العالية | | | |
| 20 | توفير الامن والراحة النفسية للعاملين وتوفير الامكانات المادية والمعنوية | | | |



فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس
السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



Website address

White Dome Magazine
Republic of Iraq
Baghdad / Bab Al-Muadham
Opposite the Ministry of Health
Department of Research and Studies

Communications

managing editor
07739183761
P.O. Box: 33001

International standard number

ISSN3005_5830

Deposit number

In the House of Books and Documents (1127)

For the year 2023

e-mail

Email

off reserch@sed.gov.iq

hus65in@gmail.com



السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



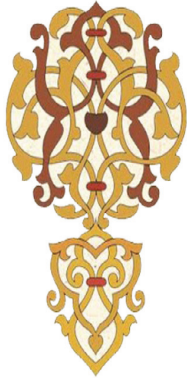


فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١٠) المجلد الخامس

السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



السنة الثالثة شعبان ١٤٤٦ هـ شباط ٢٠٢٦ م



General supervision the professor

Alaa Abdul Hussein Al-Qassam

Director General of the

Research and Studies Department editor

a . Dr . Sami Hammoud Haj Jassim

managing editor

Hussein Ali Muhammad Hassan Al-Hassani

Editorial staff

Mr. Dr. Ali Attia Sharqi Al-Kaabi

Mr. Dr. Ali Abdul Kanno

Mother. Dr . Muslim Hussein Attia

Mother. Dr . Amer Dahi Salman

a. M . Dr. Arkan Rahim Jabr

a. M . Dr . Ahmed Abdel Khudair

a. M . Dr . Aqeel Abbas Al-Raikan

M . Dr . Aqeel Rahim Al-Saadi

M. Dr.. Nawzad Safarbakhsh

M. Dr . Tariq Odeh Mary

Editorial staff from outside Iraq

a . Dr . Maha, good for you Nasser

Lebanese University / Lebanon

a . Dr . Muhammad Khaqani

Isfahan University / Iran

a . Dr . Khawla Khamri

Mohamed Al Sharif University / Algeria

a . Dr . Nour al-Din Abu Lihia

Batna University / Faculty of Islamic Sciences / Algeria

Proofreading

a . M . Dr. Ali Abdel Wahab Abbas

Translation

Ali Kazem Chehayeb