

الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بشركات السياحة المصرية

Job penetration and its relation to the level of occupational combustion among employees of Egyptian tourism companies

د. محمود السيد إمام¹

القبول: 2019/1/11

الاستلام: 2018/12/2

ملخص:

يعتبر الاستغراق الوظيفي أحد الأساليب الهامة لتحسين مستوى أداء العاملين داخل شركات السياحة، وكذلك الحد من مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم. وقد هدفت الدراسة إلي التعرف علي أثر الاستغراق الوظيفي علي مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ". ولتحقيق هدف الدراسة، فقد تم توزيع 405 استمارة استقصاء علي عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة فئة "أ"، بينما تم الاعتماد علي تحليل 370 استمارة صالحة للتحليل. وقد توصلت الدراسة إلي أن الاستغراق الوظيفي يؤدي إلي انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ".

الكلمات المفتاحية: الاستغراق الوظيفي، الاستغراق العاطفي، الاستغراق المعرفي، الاستغراق الجسدي، الاحتراق الوظيفي، شركات السياحة.

رموز JEL: D07, D62, D15.

Abstract:

Job Involvement is one of the important methods to improve Employees Performance level within travel agencies, as well as reduce the level of Job Burnout. The study aimed to identify the impact of Job Involvement on Job Burnout of employees in The Egyptian Travel Agencies Category A. To achieve the objective of the study, 405 Questionnaires were distributed to a random sample of employees in travel agencies Category A, while 370 forms were valid for statistical analysis. The study found that Job Involvement leads to decrease the level of Job Burnout of employees in The Egyptian Travel Agencies Category A.

Keywords: Job Involvement, Emotional Involvement, Cognitive Involvement, Behavioral Involvement, Job Burnout, Travel Agencies.

(JEL) Classification : D07, D62, D15.

¹ - جامعة مدينة السادات، مصر، Mahmoud_emam999@yahoo.com

1. مقدمة

تسعي جميع شركات السياحة إلى تحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين بها رغبة في تحقيق النجاح والتميز التنظيمي الذي يفرض علي كل شركة ضرورة التعرف علي الآلية التي يمكن بها استغلال قدرات العاملين بشكل فعال لتحقيق الأهداف المنشودة (نجم وآخرون، 2014)، ولا يمكن لأي شركة أن تحقق أي نجاح دون فهم مواردها البشرية، والتركيز عليها، وتنمية قدراتها (جودة وآخرون، 2012). وفي سعي الشركات وبشكل متزايد لاكتساب ميزة تنافسية، فقد أدركت أن أحد المكونات الأساسية لتحسين الأعمال هو الاستغراق الوظيفي، لذا فأصبحت العديد من الشركات تسعى لدعم مشاركة موظفيها في أعمال المنظمة، حيث أن الاستغراق الوظيفي يعد مفتاحاً رئيسياً لتفعيل دافعية الموظف وبعد قاعدة أساسية لبناء ميزة تنافسية في سوق العمل (النادي، 2016).

ويعتبر الاستغراق الوظيفي من المصطلحات الحديثة نسبياً بالمقارنة مع مصطلحات أخرى في إدارة الموارد البشرية، وأحد أهم الأبعاد الرئيسية لفهم سلوكيات الأفراد داخل المنظمات (نصار، 2013). ويعود أصل مصطلح الاستغراق الوظيفي إلي بداية عام 1921، في الدراسات التي أجريت علي استعداد مجموعة من الأفراد لتحقيق الأهداف التنظيمية للشركات التي يعملون بها (العليان، 2018)، وتم صياغته من قبل ويليان خان عام 1990 بأنه "تسخير الفرد لكامل طاقته الجسدية، والمعرفية، والعاطفية من أجل تنفيذ المهام الوظيفية (العنزي، 2017). وبعد الاستغراق الوظيفي مؤشراً جيداً لبعض سياسات المنظمة مثل التصميم والتوصيف الجيد للوظائف، توافر المناخ التنظيمي الجيد الذي يشجع علي كل من الالتزام والإبداع (علي، 2017).

ويمثل الاستغراق الوظيفي أحد المؤشرات الفعالة لتقييم اتجاهات العاملين، لما له من دور في زيادة وتحسين الإنتاجية، والفعالية التنظيمية، حيث يترتب علي وجود مستويات عالية من الاستغراق الوظيفي، زيادة دافعية الموظفين للعمل، مما يشجع العاملين علي تحسين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم لتحقيق أفضل الإنجازات والذي ينعكس بدوره علي تحقيق الأداء الوظيفي المتميز (نجم وآخرون، 2014)، الأمر الذي يتطلب توافر بيئة عمل جيدة، ومناخ صحي بعيداً عن الضغوط والمشاكل، التي تؤدي بدورها إلي الاحتراق الوظيفي.

1.1 مشكلة الدراسة

يعتبر العنصر البشري أحد المقومات الأساسية لنجاح أي شركة في تطوير أدائها وإنتاجيتها، ومصدراً مهماً لتحقيق ميزة تنافسية لها. وفي ظل التطور المستمر، والبيئة شديدة التنافسية، هناك العديد من الضغوط التي يتعرض لها العاملون، والتي تشعرهم بالضيق، والتوتر، الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي عليهم، وتكمن خطورة استمرار هذه الضغوط في آثارها السلبية التي من أبرزها الاحتراق الوظيفي.

ونظراً للآثار السلبية التي تنتج عن الإصابة بالاحتراق الوظيفي، يجب أن تتبنى شركات السياحة طرق وأساليب جديدة للتعامل مع ومواجهة تلك الضغوط، وتحسين أداء العاملين، ومن أهم الطرق وأكثرها فاعلية هو الاستغراق الوظيفي. وبناءً على ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي:

- ما هي العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وبين الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية؟

2.1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من خلال الدور الهام والمؤثر للاستغراق الوظيفي باعتباره أحد الآليات الفعالة لتحسين أداء العاملين داخل شركات السياحة، وزيادة دوافعهم للعمل، وتحسين مهاراتهم وقدراتهم، وزيادة مستوى الالتزام التنظيمي لديهم، وزيادة احترامهم للشركة، الأمر الذي يؤدي إلي وقايتهم من التعرض للاحتراق الوظيفي. كما تبرز أهمية الدراسة من عدم وجود أي دراسة تناولت العلاقة بين وجود الاستغراق الوظيفي وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية.

3.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلي ما يلي:

- التعرف علي المفاهيم والدراسات النظرية الخاصة بالاستغراق الوظيفي، وأهميته، وأبعاده، ومؤشرات وجوده، وكذلك المفاهيم المتعلقة بظاهرة الاحتراق الوظيفي، وأبعاده، ومراحل حدوثها.
- تقييم مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة، وكذلك درجة الاحتراق الوظيفي لديهم.
- استكشاف العلاقة بين الاستغراق الوظيفي ودرجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ".

3.1 فروض الدراسة

تقوم الدراسة علي الفرض الرئيسي التالي:

يؤثر الاستغراق الوظيفي علي مستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة المصرية.

2. الإطار النظري

1.2 الاستغراق الوظيفي

1.1.2 مفهوم الاستغراق الوظيفي

يعتبر مفهوم الاستغراق الوظيفي أحد المفاهيم الحديثة نسبياً في إدارة الموارد البشرية، والذي نال اهتمام الكثير من مديري شركات السياحة، كونه عنصر هام يؤثر علي العديد من المتغيرات السلوكية المتصلة بسلوك العاملين داخل الشركات مثل الأداء، والإنتاجية، والرضا، والغياب عن العمل (النجار وآخرون، 2017).

يري أبو شنب (2016: 60) أن الاستغراق الوظيفي هو "شعور العاملين أو الموظفين بالسعادة والراحة النفسية عند أدائهم لمهامهم وأعمالهم لدرجة الاستعداد لبذل جهد إضافي بدون مقابل في سبيل إنجاز تلك الأعمال والمهام الموكلة إليهم". ويوضح الزبيدي (2017: 171) أن الاستغراق الوظيفي يعني "مدي أهمية الوظيفة في حياة الفرد من جهة، ومدي استعداد الفرد للحفاظ علي تلك الوظيفة، وبذل أقصى الجهود للوفاء بمتطلباتها الوظيفية من جهة أخرى، لكون الاستغراق متعلق بحب الفرد لعمله والاهتمام به". ويشير كريم ومحمد (2016: 178) إلي الشخص المستغرق بأنه "الشخص الذي يعي ويدرك سياق الأعمال، ويعمل عن كئيب مع زملاء العمل لتحسين الأداء الوظيفي لصالح المنظمة". فالاستغراق الوظيفي يعني أن يحب الفرد عمله، ويكون مهتماً به، حيث أن الأفراد المحبين لوظائفهم يعملون بكفاءة أعلي، وإنتاجية أكبر من هؤلاء الذين لا يحبون وظائفهم (ماضي، 2014).

2.1.2 أهمية الاستغراق الوظيفي

تتمثل أهمية الاستغراق الوظيفي فيما يلي:.

أ- يعمل الاستغراق الوظيفي علي زيادة الرضا الوظيفي للعاملين، ويجعل الفرد أكثر التزاماً نحو عمله وشركته، كما أنه يبرز من إنتاجية العاملين وكفاءتهم (نجم وآخرون، 2013).

- ب- يُعد وسيلة لتحسين وزيادة دافعية العاملين نحو العمل، كما أنه يحقق النمو، والرضا الشخصي للفرد، ويشجعه علي تحسين وتنمية مهاراته وقدراته (عبد العليم، 2012).
- ج- الاستغراق أحد المداخل التي تستخدم في تنمية وتحسين جودة العمل، حيث ان التفاعل بين الاستغراق الوظيفي والالتزام بالعمل يجعل الفرد المستغرق في وظيفته لديه التزام تنظيمي تجاه عمله، وأكثر بقاءً فيه (المصري، 2015).
- د- يمثل الاستغراق أحد طرق الاستثمار في رأس المال البشري، فقد أدركت الشركات أهميته، مما جعلها تسعى إلي دعم ومشاركة موظفيها في أعمال الشركة (الزبيدي، 2017).
- هـ- يساعد في المحافظة علي العاملين الأكثر كفاءة (Ho et al., 2012).
- و- يساعد الاستغراق في تقليل معدلات الغياب والتأخير عن العمل، وهو أيضاً عامل مؤثر في تحفيز العاملين لأداء مهامهم بشكل صحيح (نجم وآخرون، 2013).
- ز- يعمل علي خلق ارتباط عاطفي بين العاملين في شركات السياحة وبين العملاء، مما يدعم التواصل بينهم، وتكرار التعامل مع الشركة (الزق والسعيد، 2017).
- ح- يساهم في تحقيق ميزة تنافسية للشركة، كما يعد من العوامل الهامة في نجاح الشركات (ميا ومزيق، 2017).
- ط- يلعب دوراً هاماً في نجاح تطبيق التغيير التنظيمي (علي، 2017).
- ي- يؤثر بشكل كبير علي العديد من النتائج التنظيمية والسلوكية، حيث يعمل علي زيادة مستوي الأداء، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتقليل النية لترك العمل (Raymond and Mjoli, 2013). كما يتمتع الأفراد الأكثر استغراقاً بالمشاعر الإيجابية مثل السعادة والفرح والحماس، كما يتمتعون بصحة جيدة بعيداً عن مشاعر الاحتراق الوظيفي، مما يزيد من إنتاجيتهم ويجعلهم يؤدون بشكل أفضل، ويجعلهم أكثر ابتكاراً (النجار وآخرون، 2017).

3.1.2 مؤشرات الاستغراق الوظيفي

هناك بعض المؤشرات الدالة علي مستوي الاستغراق الوظيفي لدي العاملين، أهمها ما يلي (حسنين، 2013؛ الشربيني، 2015؛ النادي، 2016):

- امتلاك العاملين روابط قوية بوظائفهم، من الصعب كسرها.
- أن تكون أهم أولويات الفرد الاهتمام بوظيفته، واستغراقه في أداء مهامها.
- أن يتسم الفرد بالدقة الشديدة في أداء عمله.
- أن تكون معظم الأهداف الشخصية للفرد في حياته مرتبطة بشكل مباشر نحو وظيفته.
- أن يحقق العمل للفرد أكبر إشباع في حياته.
- الرغبة الدائمة في الذهاب للعمل وعدم التغييب عنه.
- ارتباط الفرد الوثيق بالعمل.
- شعور الفرد بالفخر والتباهي بعمله أمام الآخرين، وتمسكه به.
- أن يفضل الفرد دائماً استيعاب وظيفته معظم وقته.

4.1.2 أبعاد الاستغراق الوظيفي

حدد **Rich et al. (2010)** ثلاثة أبعاد رئيسية للاستغراق الوظيفي هي كالتالي:.

أ. الاستغراق العاطفي (السلوكي): يعني وجود علاقة قوية بين عواطف، وأفكار، ومشاعر الفرد، وبين الوظيفة التي يشغلها، الأمر الذي يؤدي إلي زيادة مشاعر الحماس والفخر تجاه عمله الذي يقوم به (الخشاب، 2017). ويقصد به أيضاً مدي قوة استمتاع الفرد وحبه لوظيفته، ومن أهم خصائصه التعلق، والاستمتاع، والارتباط (ماضي، 2015).

ب. الاستغراق المعرفي (الإدراكي): يشير إلي استغراق العاملين شعورياً وفكرياً بشكل كامل في ممارسة عملهم، والتركيز علي تنفيذ المهام الموكلة لهم بأفضل الطرق. أو هو درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته، ودرجة أهمية الوظيفة في حياته، ومن أهم خصائص الاستغراق المعرفي (الحالة النفسية- احترام الذات - المشاركة الفعالة) (خالد، 2017).

ج. الاستغراق الجسدي (السلوكي): يُعرف الاستغراق الوظيفي بأنه توجيه وتركيز كافة إمكانيات الفرد الجسدية نحو تحقيق مهام وظيفته علي أكمل وجه (كريم ومحمد، 2016). وعرفه **Kular et al. (2008)** بأنه الطاقة المبذولة من قبل الفرد في سبيل تنفيذ مهام عمله بكفاءة أعلى وإنتاجية أكبر.

2.2 الاحتراق الوظيفي

1.2.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي

يعتبر الاحتراق الوظيفي من العوامل النفسية المؤثرة علي أداء الموارد البشرية في شركات السياحة، وقد أصبح من المفاهيم الشائعة في مجال السلوك التنظيمي (العمران، 2015) والتي لها تأثيراً كبيراً علي أداء العاملين والشركات علي حد سواء، حيث تبرز في حياة العاملين مجموعة من المعوقات التي تحول دون قيامهم بأدوارهم كاملة في الحياة أو الوظيفة، الأمر الذي يسهم في شعورهم بالعجز عن تقديم المطلوب منهم بالمستوي الذي يتوقعه الآخرون (الدويش، 2017).

ويري هوارى (2014: 27) أن الاحتراق الوظيفي هو "حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بنفسه وبعمله، ويشعر بالقلق، والتوتر، والإجهاد، والضغط، نتيجة أعباء العمل، وعدم قدرته علي مواجهة متطلباته". بينما تذكر محمد (2016: 344) أنه "تغير سلبي واضح لسلوك الفرد تجاه نفسه وتجاه الآخرين، وينتج عنه تقلب في المشاعر، والميول، والرغبات، وصولاً إلي حالة متدهورة من الإعياء، والاكتئاب، كرد فعل لعدم قدرته علي التكيف مع ضغوط العمل، وعبء الحياة الزائدة عن طاقته، وعدم قدرته علي تحسين وضعه الحالي في ظل بيئة عمل سريعة التغيير".

2.2.2 مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي

يمر الاحتراق الوظيفي بعدد من المراحل حتي يصل الفرد إلي قمة المعاناة والشعور بالاحتراق الوظيفي، وهي كما ذكرها (عيداروس، 2011؛ الجمال، 2012؛ الجمل، 2012؛ العمران، 2015؛ الفريحات، 2017):

أ. مرحلة الاستغراق: يكون فيها مستوي الرضا الوظيفي مرتفعاً، ويكون الفرد علي درجة عالية من الحيوية والنشاط، وعندما يحدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل، وبين ما يحدث فعلياً، يبدأ مستوي الرضا في الانخفاض، ويؤدي ذلك بدوره إلي الاحتراق الوظيفي.

ب. مرحلة التبلد: وهذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوي رضا الفرد عن العمل، والنشاط والدافعية، وينخفض مستوي أدائه، ويشعر الفرد بسوء صحته، والروتين الملل، وتظهر عليه حالات البعد عن الزملاء، وعشوائية التفكير، وانخفاض مستوي الطموح لديه.

ج. مرحلة الانفصال: يدرك فيها الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي والابتعاد عن الجماعة، ويرتفع بذلك مستوي الإجهاد النفسي، ويصل الفرد إلي الإنهاك المزمن، وتدني صحته البدنية والنفسية.

د. المرحلة الحرجة: تعد أقصى مراحل الاحتراق الوظيفي، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءاً وخطراً، وتتمثل أعراض هذه المرحلة في فقدان القدرة علي التركيز، والقلق، والاكتئاب، والتغيب عن العمل، مما يؤدي إلي انخفاض حاد في الإنجاز، ويصبح الفرد في تفكير مستمر في ترك العمل.

3.2.2 أبعاد الاحتراق الوظيفي

يعتبر تصنيف ماسلاك لأبعاد الاحتراق الوظيفي هو الأعم والأشمل والأشهر بين التصنيفات، وتتمثل أبعاد الاحتراق طبقاً لهذا التصنيف إلي ثلاثة أبعاد هي:

أ. الإجهاد العاطفي أو الإنفعالي: يعتبر الإجهاد العاطفي هو المكون الأول للاحتراق الوظيفي، ويمكن وصفه بفقدان الطاقة، وحالة من الضعف، والإجهاد التام، واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية نتيجة لضغوط العمل، وكذلك شعور الفرد بالتعب، والعجز، والقلق، والعصبية، وانخفاض الروح المعنوية، وعدم القدرة علي اتخاذ أي قرار (البربري، 2016). ومن سمات هذا البعد شعور الفرد بالرهبة والفرع عندما يفكر في الذهاب للعمل، واعتبار ذهابه للعمل فكرة مفزعة بالنسبة له (محمد، 2016).

ب. تبلد المشاعر: أوضحت ماسلاك أنه مع مرور الوقت يعقب حدوث الإجهاد العاطفي ظهور الاستجابة العدائية تجاه الآخرين، والتي تعتبر آلية حماية ذاتية يلجأ إليها الفرد لمواجهة ضغط العمل، وتظهر في محاولة الفرد الابتعاد عن التعامل مع الزملاء والمواقف المرتبطة بالعمل (سليمان وآخرون، 2014). وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، والتهمك، والسخرية، وتوجيه اللوم للزملاء، ومعاملة الزملاء بطريقة آلية، وعدم مراعاة شعور الآخرين (إمام، 2018).

ج. نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: يقصد بها ميل الفرد إلي تقييم أدائه ذاتياً بصورة سلبية، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر علي توفير المساعدة المطلوبة منه، وأنه غير جدير بعمله ومهنته ونقص تقديره لذاته والضعف والاكتئاب وعدم القدرة علي التكيف مع الضغوط، كما يشعر الفرد في هذه الحالة بعدم الكفاءة والقدرة علي

الإنجاز، والوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه، وانخفاض مستوى أدائه، وأنه غير مؤهل للتعامل مع الآخرين (السلخي، 2013).

3. الدراسة الميدانية

يتناول هذا الجزء الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في الدراسة، والتي تمثلت في المنهج المستخدم في الدراسة، والمحددات المكانية والزمنية، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات التي استخدمها الباحث لتجميع البيانات المطلوبة في الدراسة، بالإضافة إلى نموذج الدراسة المقترح، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفروض.

1.3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف موضوع الدراسة وصفاً شاملاً ودقيقاً من خلال جمع البيانات وتحليلها حول الاستغراق الوظيفي، وأثره على الاحتراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية. كما اعتمدت الدراسة على إجراء الدراسة الميدانية على عينة من مجتمع الدراسة للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم، والاستفادة منها.

2.3 محددات الدراسة

1.2.3 المحدد المكاني: تم إجراء الدراسة داخل جمهورية مصر العربية. ونظراً لكثرة المحافظات داخل مصر، وبعد المسافة بينها، وانتشار شركات السياحة فئة "أ" في عدد كبير من هذه المحافظات، فقد تم التركيز على تطبيق الدراسة على شركات السياحة فئة "أ" في القاهرة الكبرى، مع مراعاة شمول العينة وتمثيلها لأكبر قدر ممكن من هذه الشركات.

2.2.3 المحدد الزمني: تم إجراء الدراسة خلال شهري أكتوبر ونوفمبر عام 2018.

3.3 مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة الكبرى، وتقدم هذه الشركات العديد من الخدمات السياحية المتميزة والمتنوعة، ما بين سياحة داخلية وخارجية وسياحة دينية، وغيرها من الخدمات. ووفقاً لـ Agents Association Egyptian Travel (2016)، يوجد في مصر 1229 شركة سياحة فئة "أ".

1.3.3 عينة الدراسة

تم توزيع عدد 405 استمارة علي عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة الكبرى، وتم استرداد 385 استمارة، وتم الاعتماد علي تحليل عدد 370 استمارة صالحة للتحليل من إجمالي ما تم توزيعه من استمارات، حيث بلغت نسبة الاستجابة 91.3 %.

2.3.3 أداة الدراسة

تم تصميم استمارة استقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية، وتم تقسيمها علي النحو التالي: .

- البيانات العامة والوظيفية: وتشمل النوع، والسن، والمؤهل الدراسي، وعدد سنوات الخبرة.

- المحور الأول: يتناول مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ". ويشتمل هذا المحور علي 13 عبارة، وقد تم الاعتماد علي دراسة ماضي (2014) في إعداد عبارات هذا المحور.

- المحور الثاني: يتناول مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، ويشتمل هذا المحور علي 23 عبارة، مقسمة علي ثلاث أبعاد هم الإجهاد العاطفي (9 عبارات)، وتبدل المشاعر (7 عبارات)، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي (7 عبارات)، وقد تم الاعتماد علي دراسة مسعود (2010) والبريري (2016) في إعداد عبارات هذا المحور.

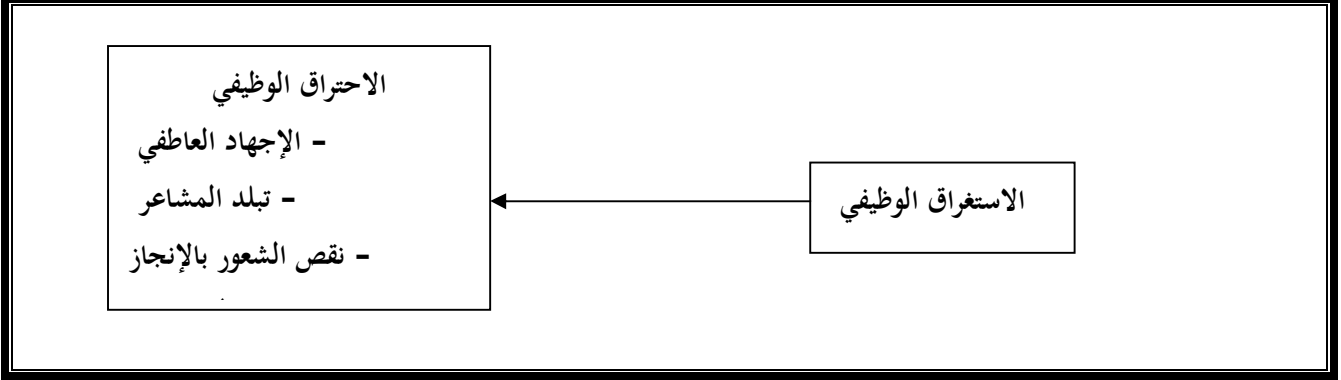
وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتمد علي وجود خمس درجات ما بين الموافقة المطلقة وعدم الموافقة المطلقة (5= موافق تماماً، 4= موافق، 3= محايد، 2= غير موافق، 1= غير موافق إطلاقاً).

وقد تم قياس مدي الثبات والاعتمادية لأداة الدراسة من خلال استخدام برنامج SPSS V.24، وقد بلغ معامل الثبات لجميع المتغيرات أكثر من 85 %، وهي نسبة أكبر من النسبة المقبولة والتي يبلغ مقدارها 60 %. وتعتبر هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الاعتمادية والثقة بمتغيرات الدراسة، وتدعم هذه النتائج الثقة في متغيرات الدراسة، وتؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل التالية.

4.3 نموذج الدراسة المقترح

قام الباحث بالإطلاع علي العديد من الدراسات السابقة، وبناءً علي ذلك اقترح نموذج الدراسة التالي:

شكل رقم (1) نموذج الدراسة المقترح



المصدر: من إعداد الباحث

4.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة واختبار الفروض، قام الباحث باستخدام ثلاث برامج إحصائية، وهم SPSS V.24، SAS 9.1، و AMOS V.21، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1.4.3 اختبار معامل الثبات والاعتمادية: وتم استخدامه لقياس مدى ثبات أداة الدراسة، وتم استخدام برنامج SPSS V.24 في إجراء هذا الاختبار.

2.4.3 التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري: وذلك لوصف خصائص العينة، وتحديد استجابات أفراد العينة تجاه جميع محاور أداة الدراسة. واستخدام برنامج SAS 9.1 لإجراء ذلك التحليل.

3.4.3 معامل ارتباط بيرسون: وذلك لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة. وتم استخدام برنامج SAS 9.1 في تحليل الارتباط بين جميع محاور الدراسة.

4.4.3 مؤشرات المطابقة: لتحديد مدى تطابق نموذج الدراسة المقترح مع بيانات العينة. وهناك عدد من المؤشرات التي يمكن من خلالها الحكم على مدى تطابق نموذج الدراسة مع بيانات العينة. وقد ذكر القهوجي وأبو عواد (2018) بعض هذه المؤشرات فيما يلي:

أ. مربع كاي المعياري: عبارة عن قسمة مربع كاي المحسوبة في النموذج علي درجات الحرية، ويجب أن تكون النسبة أقل من 5، والتي تدل علي قبول النموذج، ولكن إذا كانت النسبة اقل من 2 تدل علي أن النموذج المقترح مطابق تماماً للبيانات. وعلي العكس إذا زادت قيمة مربع كاي المعياري فإن مطابقة النموذج تزداد سوءاً.

ب. مؤشر المطابقة المقارن (Comparative Fit Index – CFI): تتراوح قيمته بين صفر – 1.00، وكلما تزيد قيمته عن 0.90 أو تقترب من الواحد الصحيح يكون أفضل، أما إذا كانت أقل من 0.90 يتم تعديل النموذج.

ج. مؤشر جودة المطابقة (The Goodness of Fit Index – GFI): تتراوح قيمته المثلي ما بين 0.90 – 1.00، وكلما ارتفعت قيمته دل علي تطابق أفضل للنموذج، وإذا بلغت قيمته واحد صحيح دل ذلك علي التطابق التام.

د. مؤشر المطابقة المعياري (Normative Fit Index – NFI): تتراوح قيمته ما بين صفر – 1.00، وكلما ارتفعت قيمته أكثر من 0.90 فإن ذلك يدل علي مطابقة النموذج.

هـ. مؤشر المطابقة المتزايد (Incremental Fit Index – IFI): تتراوح قيمته ما بين صفر – 1.00، وكلما ارتفعت قيمته أكثر من 0.90 فإن ذلك يدل علي مطابقة النموذج.

و. مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (Root Mean Square Error of Approximation – RMSEA): يفضل أن تكون قيمته أقل من 0.08، وكلما كانت أقل كان أفضل، وكلما اقتربت من الصفر زادت نسبة التطابق، بينما إذا كانت بين 0.08 – 0.10 يعتبر غير مقبول، بل ويجب رفض النموذج.

وقد تم استخدام برنامج AMOS V. 21 لاختبار مدي مطابقة نموذج الدراسة المقترح مع بيانات العينة.

5.4.3 أسلوب تحليل المسار: لتحديد أثر المتغير المستقل علي المتغيرات التابعة مع وجود متغير وسيط. وقد تم استخدام برنامج AMOS V. 21 في تحليل المسار. يُستخدم تحليل المسار لنفس الأغراض التي تُستخدم لها تحليل الانحدار المتعدد، ويعد تحليل المسار هو امتداد لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار أكثر فاعلية (القهوجي وأبو عواد، 2018).

5.3 نتائج الدراسة

1.5.3 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

أ. التحليل الوصفي للبيانات العامة والوظيفية لأفراد العينة

جدول رقم (1) البيانات العامة والوظيفية لأفراد العينة

| النوع | التكرار | % |
|---------------------|---------|--------|
| ذكر | 318 | 86 % |
| أنثي | 52 | 14 % |
| السن | | |
| أقل من 25 سنة | 34 | 9.1 % |
| 25 أقل من 35 سنة | 143 | 38.6 % |
| 35 أقل من 45 سنة | 118 | 31.9 % |
| 45 أقل من 55 سنة | 40 | 10.9 % |
| 55 سنة فأكثر | 35 | 9.5 % |
| المؤهل الدراسي | | |
| مؤهل متوسط | 7 | 1.9 % |
| بكالوريوس أو ليسانس | 344 | 93 % |
| دبلوم | 6 | 1.6 % |
| ماجستير | 8 | 2.2 % |
| دكتوراه | 5 | 1.3 % |
| عدد سنوات الخبرة | | |
| أقل من 5 سنوات | 49 | 13.2 % |
| 5 - 10 سنوات | 203 | 54.9 % |
| 11 - 15 سنة | 98 | 26.5 % |
| أكثر من 15 سنة | 20 | 5.4 % |
| المجموع | 370 | 100 % |

يوضح جدول رقم (1) البيانات العامة والوظيفية لأفراد العينة. بالنسبة للنوع؛ يوضح الجدول أن هناك 318 فرد من الذكور بنسبة 86 %، بينما هناك 52 فرد من الإناث بنسبة 14 %، وفيما يتعلق بالسن هناك 143 فرد بنسبة 36.6 % ممن تتراوح أعمارهم ما بين 25 إلى أقل من 35 سنة، وهناك 118 فرد بنسبة 31.9 % ممن تتراوح

أعمارهم ما بين 35 إلى أقل من 45 سنة، بالإضافة إلى 40 فرد بنسبة 10.9% ممن تتراوح أعمارهم ما بين 45 سنة إلى أقل من 55 سنة، وهناك 35 فرد بنسبة 9.5% ممن تزيد أعمارهم عن 55 سنة، وأخيراً هناك 34 فرد بنسبة 9.1% ممن تقل أعمارهم عن 25 سنة. أما بالنسبة للمؤهل الدراسي؛ فهناك 344 من أفراد العينة بنسبة 93% حاصلين علي درجة البكالوريوس، وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة؛ هناك 203 من أفراد العينة 54.9% ممن تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5- 10 سنوات، كما ان هناك 98 فرد بنسبة 26.5% ممن تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 11- 15 سنة، بالإضافة إلى أن هناك 49 فرد بنسبة 13.2% ممن تقل سنوات خبرتهم عن 5 سنوات، وأخيراً هناك 20 فرد بنسبة 5.4% ممن تزيد خبرتهم عن 15 سنة.

2.5.3 مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة

جدول رقم (2) درجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|--|
| 0.85 | 4.30 | يحقق لي عملي في وظيفتي الحالية أكبر إشباع معنوي ومادي |
| 0.95 | 4.28 | بعد اهتمامي بوظيفتي واستغراقي في أداء مهامها من أهم الأشياء التي أعطيها الأولوية |
| 1.24 | 3.95 | معظم الأحداث الهامة التي تحدث لي في حياتي مرتبطة بوظيفتي بشكل أو بآخر |
| 89. | 4.30 | أجد متعة حقيقية في أداء عملي |
| 1.24 | 3.96 | يشغلني التفكير في وظيفتي حتي بعد انتهاء وقت العمل |
| 1.14 | 4.08 | معظم اهتماماتي مركزة حول وظيفتي |
| 1.01 | 4.19 | متلك روابط قوية جداً بوظيفتي وأري أنه من الصعب جداً كسرها |
| 1.19 | 4.00 | معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي |
| 0.86 | 4.34 | إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلي درجة كبيرة |
| 1.13 | 4.09 | أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي |
| 1.17 | 4.06 | يبدو لي كل يوم عمل في وظيفتي كأنه ينتهي سريعاً |
| 0.94 | 4.25 | أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي المباشر |
| 0.86 | 4.33 | أشعر أنني استثمر معظم قدراتي العلمية وخبرتي الوظيفية في العمل |

| | | |
|------|------|---|
| 1.00 | 4.16 | مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة |
|------|------|---|

يوضح جدول رقم (2) ارتفاع مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة بشكل كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.16، والانحراف المعياري 1.00، وقد جاءت جميع عبارات محور الاستغراق الوظيفي مرتفعة بشكل متقارب.

3.3.5 مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة

جدول رقم (3) درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|---|
| 1.05 | 1.85 | الإجهاد العاطفي |
| 0.93 | 1.74 | تبلد المشاعر |
| 0.96 | 1.74 | نقص الشعور بالإنجاز الشخصي |
| 0.97 | 1.78 | مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة |

يوضح الجدول رقم (3) انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.78، والانحراف المعياري 0.97، أما بالنسبة لأبعاد الاحتراق الوظيفي، فقد جاءت جميعها منخفضة بنسبة كبيرة، وجاء البُعد الثاني "تبلد المشاعر" كأقل بُعد، حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.74، والانحراف المعياري 0.93 يليه البُعد الثالث "نقص الشعور بالإنجاز الشخصي"، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 1.74، والانحراف المعياري 0.96، وأخيراً جاب البُعد الأول "الإجهاد العاطفي" كأعلى الأبعاد، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 1.85، والانحراف المعياري 1.05.

أ. نتائج معاملات ارتباط سبيرمان

جدول رقم (4) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

| المعنوية | معامل ارتباط سبيرمان | العلاقة بين المتغيرات |
|----------|----------------------|---|
| 0.000 | -0.764 | الاستغراق الوظيفي والإجهاد العاطفي |
| 0.000 | -0.711 | الاستغراق الوظيفي وتبلد المشاعر |
| 0.000 | -0.755 | الاستغراق الوظيفي ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي |
| 0.000 | -0.774 | الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي |

يوضح جدول رقم (4) قيمة معاملات ارتباط سبيرمان بين المتغير المستقل "الاستغراق الوظيفي"، والمتغير التابع "الاحتراق الوظيفي". ومن خلال نتيجة معامل ارتباط سبيرمان يتضح أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين متغيرات الدراسة. وقد بلغت قيمة الارتباط بين الاستغراق الوظيفي والإجهاد العاطفي -0.764، وهو ارتباط عكسي قوي، وبلغت المعنوية 0.000. كما بلغت قيمة الارتباط بين الاستغراق الوظيفي وتبلد المشاعر -0.711، وهو ارتباط عكسي قوي، وبلغت المعنوية 0.000. وبلغت قيمة الارتباط بين الاستغراق الوظيفي ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي -0.755، وهو ارتباط عكسي قوي، وبلغت المعنوية 0.000. وبلغت قيمة الارتباط بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي في شركات السياحة -0.774، وهو ارتباط عكسي قوي، وهذا يعني أنه كلما زاد مستوي الاستغراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة، كلما انخفض مستوي الاحتراق الوظيفي بشكل ملحوظ.

ب. تحليل المسار لأثر الاستغراق الوظيفي علي الاحتراق الوظيفي

جدول رقم (5) قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات

| مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي RMSEA | مؤشر توكر TLI | مؤشر المطابقة المتزايد IFI | مؤشر المطابقة المعياري NFI | مؤشر جودة المطابقة GFI | مؤشر المطابقة المقارن CFI | مربع كاي المعياري Chi ² |
|---|------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| 0.031 | 0.937 | 0.988 | 0.967 | 0.948 | 0.991 | 1.33 |

يوضح جدول رقم (5) قيم مؤشرات جودة مطابقة نموذج تحليل المسار لأثر الاستغراق الوظيفي علي الاحتراق الوظيفي. بالنسبة لمربع كاي المعياري فيجب أن تكن قيمته أقل من 5 ومن ثم قبول النموذج، أما إذا قلت القيمة عن 2 فإن النموذج يكون مطابق تماماً. ومن خلال الجدول يتضح أن قيمة مربع كاي تقل عن 5، حيث بلغت 1.33 ومن ثم يُقبل النموذج. كما أن قيمة مؤشر المطابقة المقارن (CFI) يجب أن تتراوح ما بين 0.900 - 1.00 لقبول النموذج ومطابقته، وتكون أفضل عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح، أما إذا كانت أقل من 0.900 فيجب تعديل النموذج. وتوضح النتائج أن قيمة مؤشر المطابقة المقارن (CFI) بلغت 0.991، ويدل ذلك علي مطابقة النموذج.

وفيما يتعلق بقيمة مؤشر جودة المطابقة (GFI)؛ فإن قيمته المثلي تتراوح ما بين 0.90 - 1.00، وكلما ارتفعت القيمة فإن ذلك يدل علي تطابق أفضل للنموذج، وإذا بلغت القيمة واحد صحيح فإن ذلك يدل علي التطابق التام. وتوضح النتائج بالجدول أن قيمة مؤشر جودة المطابقة (GFI) بلغت 0.948، مما يدل علي تطابق النموذج. كما أن مؤشر المطابقة المعياري (NFI) تتراوح قيمته ما بين صفر - واحد، ويجب أن تكون القيمة أكبر من 0.90 حتي يكون هناك مطابقة للنموذج.

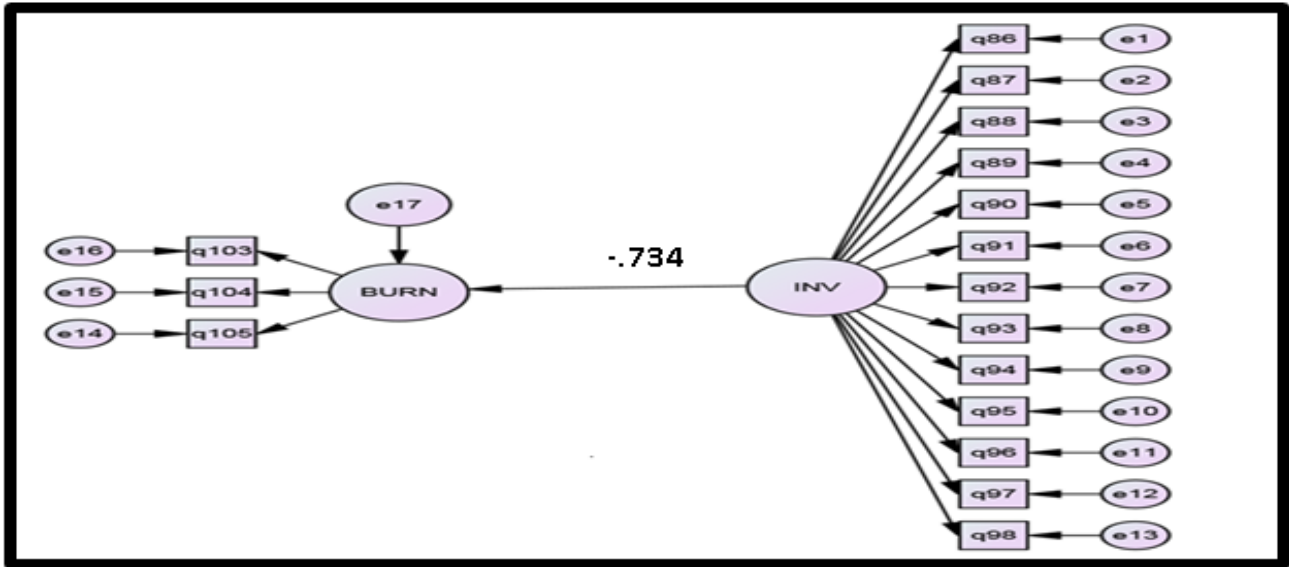
ويتضح من الجدول أيضاً أن قيمة مؤشر المطابقة المعياري (NFI) بلغت 0.967، وهذا يدل علي مطابقة النموذج. ونفس الحال بالنسبة لمؤشر المطابقة المتزايد (IFI)، والذي تتراوح قيمته ما بين صفر - واحد، ويجب أن تكون أكثر من 0.90 حتى يكون النموذج مطابق. ومن خلال الجدول يتضح أن قيمة مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) بلغت 0.988، مما يدل علي مطابقة النموذج. وفيما يتعلق بمؤشر توكر لويس (TLI)؛ فإنه ينطبق عليه نفس شروط مؤشر (CFI)، وتتراوح قيمته ما بين 0.90 - 1.00، وكلما ارتفعت قيمته فإن ذلك يدل علي مطابقة أفضل للنموذج مع البيانات. وقد بلغت قيمة مؤشر توكر لويس (TLI) 0.937، مما يدل علي تطابق النموذج. وأخيراً مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) والذي يفضل أن تكون قيمته أقل من 0.08، وكلما اقترب قيمته من الصفر زادت نسبة التطابق، وإذا تراوحت ما بين 0.08 - 0.10 يعتبر النموذج غير مقبول ويجب رفضه. وتوضح النتائج بالجدول أن قيمة متوسط جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) بلغت 0.031 وهي قيمة تقترب من الصفر، مما يدل علي تطابق النموذج. ومن خلال جميع المؤشرات المذكورة يتضح تطابق النموذج المقترح مع بيانات العينة.

جدول رقم (6) تحليل المسار لأثر الاستغراق الوظيفي علي الاحتراق الوظيفي

| المتغيرات | معاملات المسار غير المعيارية | معاملات المسار المعيارية | الخطأ المعياري S.E | قيمة ت C.R | مستوي الدلالة P Value | النتيجة |
|------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------|------------|-----------------------|---------|
| الاستغراق الوظيفي ---< | 0.944- | 0.734- | 0.039 | 22.154- | *** | دعمت |
| الاحتراق الوظيفي | | | | | | |

يوضح جدول نتائج تحليل المسار لأثر الاستغراق الوظيفي علي مستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة، وقد بلغت قيمة تحليل المسار المعيارية من الاستغراق الوظيفي إلي الاحتراق الوظيفي - 0.734، وهي ذات معنوية (0.000)، وهذا يعني أن الاستغراق الوظيفي يؤثر سلباً بنسبة 73.4 % علي مستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة. وبمعني آخر؛ يساهم الاستغراق الوظيفي في تخفيض مستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة بنسبة 73.4%.

وبلغت قيمة الخطأ المعياري 0.039. كما بلغت قيمة ت المحسوبة -22.154، وهي ذات معنوية. وبناءً علي ذلك، يتم قبول الفرض القائل " يؤثر الاستغراق الوظيفي علي مستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة". كما يوضح شكل رقم (2) تحليل المسار من الاستغراق الوظيفي إلي الاحتراق الوظيفي شكل رقم (2) تحليل المسار من الاستغراق الوظيفي إلي الاحتراق الوظيفي



4. الخاتمة:

1.4 النتائج : توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج الهامة، والتي يمكن تلخيصها علي النحو التالي:

- ارتفاع مستوى الاستغراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة المصرية بشكل كبير، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.16، والانحراف المعياري، 1.00.

- انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة المصرية، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 1.78، والانحراف المعياري 0.97، وجاءت أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة منخفضة بنسبة كبيرة، وجاء البُعد الثاني "تبدل المشاعر" كأقل بُعد، حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.74، والانحراف المعياري 0.93 يليه البُعد الثالث "نقص الشعور بالإنجاز الشخصي"، فبلغ المتوسط الحسابي 1.74، والانحراف المعياري 0.96، وأخيراً البُعد الأول "الإجهاد العاطفي" كأعلى الأبعاد، إذ بلغ المتوسط الحسابي 1.85، والانحراف المعياري 1.05.

- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين الاستغراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى الاستغراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة، كلما انخفض مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل ملحوظ.

2.4 التوصيات:

- ينبغي علي شركات السياحة التركيز علي مفهوم الاستغراق الوظيفي، والذي يعد من المفاهيم الهامة والفعّالة التي تؤثر علي أداء العمل، وجذب واستقطاب العاملين والحفاظ عليهم.

- ضرورة أن تهتم شركات السياحة بالحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والعمل علي إدارتها، من خلال التوفيق بين أعباء العمل، وقدرات ومؤهلات العاملين، وكذلك تنويع المهام، والواجبات الوظيفية للخروج من روتين العمل، بالإضافة إلي عقد ندوات وورش عمل حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لرفع مستوى الوعي لدي العاملين بالأضرار الناتجة عن هذه الظاهرة.

- العمل علي توفير مناخ جيد، وبيئة تنظيمية صحية (إضاءة، نظافة، وتوافر الأدوات المكتبية اللازمة للعمل) للحد من حالات الاحتراق الوظيفي، وتشجيع العاملين علي القيام بأعمالهم بهدوء بعيداً عن التوتر والضغوط التي قد تحدث نتيجة المناخ السيئ، مما يُزيد من مستوى الاستغراق الوظيفي لديهم.

- سعي شركات السياحة إلي تحسين نظام الأجور والمكافآت وتوزيعها بشكل عادل، لضمان استمرارية العاملين في تقديم أقصى جهد ممكن في العمل، وكذلك توفير دورات تدريبية، تُعزز من خبرة وقدرات العاملين، بالإضافة إلي مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات والأخذ بأرائهم، الأمر الذي يزيد من درجة اندماج الفرد في عمله، ويُعزز من مستوى الالتزام التنظيمي لديه، مما يُقلل من احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي لديهم.

5. المراجع

1.5 المراجع العربية

1. أبو شنب، محمد (2016) علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي دراسة تطبيقية على مكاتب البريد في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.
2. امام، محمود (2018) أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله، 7، 333-350.
3. البريري، مروان (2016) دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين.
4. الجمال، سمية (2012) التنبؤ بفاعلية الذات من كل من الرضا الوظيفي وضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية، جامعة بورسعيد، 12، 449-515.
5. الجمل، أماني (2012) الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.
6. الخشاب، فهد (2017) أثر الرضا في الارتباط الوظيفي لدى العاملين في رئاسة الوزراء لدولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
7. الدويش، ريم (2017) الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى الأطباء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
8. الزبيدي، عقيل (2017) آليات تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الثانوية بمحافظة جدة، مجلة القراءة والمعرفة، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، 193، 153-224.
9. الزق، يحيى والسعيد، محمد (2017) دور تمكين العاملين في تعزيز الاستغراق الوظيفي بالمؤسسات السياحية والفندقية في مصر، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، 1، 454-471.
10. السلخي، محمود (2013) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء المتغيرات، مجلة دراسات العلوم التربوية، 40(4)، 1207-1229.
11. الشرييني، نهي (2015) اثر القيادة التحولية على الاستغراق الوظيفي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، 6(1)، 271-288.

12. العليان، زيد (2018) الصحة التنظيمية في المدارس الثانوية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى المعلمين في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، الأردن.
13. العمران، هناء (2015) النموذج السببي للعلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي والأمن النفسي لدى العاملات بسجن الملز بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
14. العنزي، محمد (2017) أثر ممارسات الاستغراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للهيئة العامة لمكافحة الفساد في الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
15. الفريحات، هناء (2017) الاحتراق النفسي لدى الطالب الجزائري أسبابه أعراضه طرق التخفيف منه: دراسة ميدانية بكلية الطب جامعة مولود معمري بتيزي وزو، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 26، 55-69.
16. الفهوجي، أيمن وأبو عواد، فريال (2018) النمذجة بالمعادلات البنائية باستخدام برنامج أموس، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
17. المصري، محمد (2015) الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية علي المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.
18. النادي، نوال (2016) توسيط العدالة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الجديرة بالثقة والاستغراق الوظيفي دراسة تطبيقية علي المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة، مجلة مركز صالح عبدالله كامل للاقتصاد الإسلامي، جامعة الأزهر، 20(58)، 15-71.
19. النجار، محمد ؛ عبد الوهاب، محمد وعبد القادر، علي (2017) الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 41(1)، 271-309.
20. جودة، عبد المحسن ؛ القسبي، مني وعبد الغني، شيماء (2012) أثر أبعاد العدالة التنظيمية علي مستوى الاستغراق الوظيفي دراسة تطبيقية علي العاملين بقطاع البنوك بمحافظة الدقهلية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 36(2)، 215-243.
21. حسنين، أحمد (2013) الإحباط الإداري الأسباب والعلاج، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة.

22. خالد، ميرفت (2017) أثر العدالة التنظيمية في الانغماس الوظيفي: دراسة علي المدارس الثانوية في البادية الشمالية الغربية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
23. سليمان، محمد ؛ نجم، عبدالحكيم ؛ النجار، حميدة والفار، إيمان (2014) العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتغيرات التنظيمية: دراسة تطبيقية علي معاوني أعضاء هيئة التدريس في جامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، 38(4)، 401-423.
24. عبدالعليم، محمد (2012) محددات وأبعاد العدالة التنظيمية وأثرها علي الاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية، مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، 24(2)، 9-46.
25. علي، محمد (2017) أنماط القيادة الإدارية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدي العاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط.
26. عيداروس، أحمد (2011) مستويات الاحتراق النفسي لدي القيادات الجامعية بجامعة الطائف والزقازيق وأثرها علي تأصيل ثقافة الإبداع الإداري، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 5(2)، 139-216.
27. كريم، هوار ومحمد، عمر (2016) دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السلبيمانية في إقليم وكرديستان العراق، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الأنبار 8(16)، 170-193.
28. ماضي، أحمد (2014) أثر الدعم التنظيمي علي تنمية الاستغراق الوظيفي لدي العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
29. محمد، هبه (2016) تأثير الاحتراق الوظيفي علي سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية مقارنة علي المستشفيات الجامعية، مجلة فكر وإبداع، 99، 329-368.
30. مسعود، سماهر (2010) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- فلسطين.
31. ميا، علي ومزيق، رامي (2017) مدي توافر أبعاد الاستغراق الوظيفي لدي العاملين في القطاع المصرفي: دراسة ميدانية في المصارف التجارية بمدينة اللاذقية، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، 39(76)، 43-67.
32. نجم، عبدالحكيم ؛ الشرييني، صفاء والدمناوي، زينب (2013) أبعاد النجاح المهني الذاتي وتأثيرها علي الاستغراق الوظيفي بالتطبيق علي المديرين في ميناوي دمياط ويورسعيد، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 37(1)، 435-460.

33. نجم، عبدالحكيم ؛ عجوة، أحمد والشنواني، مروة (2014) توسيط التمكين النفسي في العلاقة بين التمكين التنظيمي والاستغراق الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالإدارات التعليمية بمحافظة الدقهلية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 38(4)، 371-400.
34. نصار، إيمان (2013) جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.
35. هوارى، أحلام (2014) الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر.

2.5 المراجع الأجنبية

1. Egyptian Travel Agents Association (2016) Agencies Directory (2015-2016). Cairo, Egypt: ETAA, Ministry of Tourism.
2. Ho, C. ; Oldenburg, B. ; Day, G. and Sun, J. (2012) Work Values, Job involvement, and organizational commitment in Taiwanese nurses, International Journal of Psychology and Behavioral Sciences, 2(3), 64-70.
3. Kular, S. ; Gatenby, M. ; Rees, C. ; Soane, E. and Truss, K. (2008) Employee engagement: A literature review, Kingston University, Working Paper Series, 19, 1-23.
4. Raymond, T. and Mjoli, T. (2013) The Relationship between Job Involvement, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Lower-level employee at a motor-car manufacturing company in East London, South Africa, Journal of Business and Economic Management, 1(2), 25-35.
5. Rich, B. ; Lepine, J. and Crawford, E. (2010) Job Engagement Antecedents and effects on job performance, *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.