

الأمان الوظيفي وتأثيره في سلوكيات المواطنة التنظيمية على العاملين في شركات السياحة فئة " أ "

ميّار محمد حسن علي حجازي ، أ.د. أسماء سيد سلامة ، د. مروه علي عبد الوهاب
قسم الدراسات السياحية- كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

معلومات المقالة	الملخص
الكلمات المفتاحية الأمان الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، شركات السياحة.	يمثل الأمان الوظيفي أحد المحركات التي تحقق الإدارة التميز من خلالها، ويعد إحساس العاملين به من الأمور المهمة التي تركز عليها الشركات، حيث يساهم ذلك في زيادة رضائهم، وبالتالي إتجاههم للتطوع بشكل اختياري للقيام بأعمال إضافية داخل الشركة، وليس بشكل إجباري من إدارتها. وقد هدفت الدراسة إلى تقييم أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات السياحة فئة "أ". ولتحقيق هذا؛ قامت الباحثة بتصميم استمارة استقصاء موجهة للعاملين في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة الكبرى، حيث تم توزيع 543 استمارة، بينما تم التحليل باستخدام برنامجي SPSS V.24 و SAS V.9.1. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي وإيجابي للأمان الوظيفي على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات السياحة. بالإضافة إلي وجود تأثير معنوي وإيجابي للأمان الوظيفي على جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات السياحة، حيث كان تأثيره على سلوك اللطف والكياسة الأعلى، يليه الإيثار، الروح الرياضية، الضمير الحي، وأخيراً تأثيره به على السلوك الحضاري.
(JAAUTH) المجلد 22، العدد الثالث، (يونيو 2022)، ص 167-190.	

المقدمة

يعتبر العنصر البشري أحد مقومات شركات السياحة التي يجب الحفاظ عليها، والسعي لتطويرها من أجل تميمتها لتحقيق الأهداف المحددة، ولا تستطيع أي شركة أن تعمل بكفاءة وفاعلية بدون الاهتمام بمواردها البشرية، والعمل على تمكينهم، مشاركتهم، تدريبهم وتحفيزهم (الرميدي، 2015؛ Romeedy-AI، 2019). والجدير بالذكر أن صناعة السياحة المصرية تعاني العديد من الأزمات، والتي نتج عنها تراجع حركة السياحة الوافدة إلى مصر بشكل كبير، ومن ثم اتجهت غالبية شركات السياحة إلى تخفيض عدد العاملين بها من خلال التسريح أو إعطاء العاملين أجازات مفتوحة لحين تحسن الوضع، أو إنهاء التعاقدات وغيرها من أشكال التخفيض لتقليل التكاليف والنفقات (محمد والرميدي، 2017). على الرغم من أن اتجاه الشركات إلي تخفيض حجم العاملين قد يكون له آثار إيجابية لتجديد نشاط الشركة ودفع نموها وتقليل التكاليف، إلا إنه في الوقت ذاته يعد أحد أهم مسببات ضعف ولاء العاملين لشركاتهم، أو ضعف الثقة في الإدارة، وفقدان بعض المهارات والقدرات المميزة التي قد تحتاجها الشركات مستقبلاً (السيد، 2007؛ Gaafar et al., 2021). فالأمان الوظيفي يعبر عن تدني احتمال خسارة الموظف لوظيفته دون إرادة منه (محمد، 2008). ومن ثم يعد إحساس العاملين به من الأمور الهامة التي تركز عليها الشركات، حيث يساهم ذلك الإحساس في زيادة رضاء العاملين، وزيادة الالتزام التنظيمي وتحسين الإنتاجية.

فسلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري تطوعي، ينبع من الدور الإضافي الذي يمكن أن يقوم به الفرد في العمل، ولا ينتظر من ورائه مكافأة تنظيمية، كما أن الموظف لا يعاقب على عدم القيام بهذا الدور. وتتمثل أنماط المواطنة التنظيمية في مختلف الشركات في مساعدة الزملاء في بعض أعمالهم كمساعدة المتغييبين عن العمل أو العاملين الجدد، مساعدة الزملاء في بعض الأمور الشخصية، الانصياع للقيم والسياسات واللوائح التنظيمية والعمل وفقاً لها مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل، تجنب ضياع الوقت واستغلال الوقت الزائد في القيام بأعمال داخل الشركة تساهم في نجاحها وتطورها، واقتراح تحسينات إدارية وتنظيمية لجعل الشركة أكثر تطوراً (مناصرية وبين ختو، 2015). قد أدركت العديد من الشركات أن اهتمامها بمثل هذه السلوكيات يساعدها في تحسين مستويات الأداء، وإدارة واستغلال الوقت، بناء علاقات قوية بين العاملين والإدارة، تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وضمان بقاء الشركة واستمرارها في بيئة العمل (محارمة، 2008).

مشكلة البحث:

تتمثل في عدم أحساس العاملين بالأمان الوظيفي نظراً لقيام شركات السياحة بالإستغناء عن بعض منهم من خلال التسريح أو إعطاء أجازات مفتوحة نتيجة لتأثيرها بالأزمات المتتاليه التي حدثت مؤخراً مما ترتب عليه ضعف الإلتزام التنظيمي والولاء تجاهها وبالتالي إنخفاض مستوي الأداء بها .

أهداف البحث:

يهدف البحث لتحقيق ما يلي:

- التعرف علي أبعاد سلوكيات المواطنه التنظيمية داخل شركات السياحة.
- قياس مستوي الأمان الوظيفي وسلوكيات المواطنه التنظيمية داخل شركات السياحة.
- تقييم العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوكيات المواطنه التنظيمية للعاملين داخل شركات السياحة.
- اقتراح التوصيات المناسبة لتطبيق الأمان الوظيفي وسلوكيات المواطنه التنظيمية للعاملين في شركات السياحة فئة " أ"

فروض البحث

تقوم الدراسة على الفروض التالية:

- هناك علاقة إحصائية ذات دلالة معنويه مابين الأمان الوظيفي وسلوكيات المواطنه التنظيمية وأبعادها.
- يؤثر الأمان الوظيفي في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنه التنظيمية في شركات السياحة فئة "أ".

الإطار النظري للبحث

أولاً: الامان الوظيفي

- مفهوم الامان الوظيفي: لم يحظ الأمان الوظيفي بالكثير من اهتمامات الباحثين بالقدر الذي حظيت به المفاهيم الأخرى مثل "الرضا الوظيفي" وكذلك فإن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع تكاد تكون نادرة ولاسيما فيما يتعلق بالأمان الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية حيث أن إشباع احتياجات الأفراد لا يتحقق

في وقت قصير بينما يمر بالعديد من المراحل ويكون له متطلبات أساسية لابد من توافرها حتى يشعر الفرد بالطمأنينة على مستقبله الوظيفي.

المفهوم	المرجع
أن الأمان الوظيفي هو "شعور الفرد بأنه محبوب ومتقبل من الآخرين وله مكانه بينهم ولا يشعر بالخطر والتهديد والقلق	(صرصور، 2015)
انه الشعور الذي يتحقق للموظف بعد تعيينه في وظيفة ما، وعدم إنهاء خدمته إلا عند مخالفة الأنظمة واللوائح والقواعد المتعارف عليها داخل المنظمة .	بن سالم (2011)
الأمان الوظيفي بأنه أحساس الموظف بالاطمئنان على مصدر دخله واستقراره في العمل والقدرة على البعد عن الصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل.	عرف الخرب (المعجم الوسيط ، 2010) (2006) والفاضل (2011)
الأمان الوظيفي ينطبق على الوظيفة التي يشغلها الفرد للقيام بالأنشطة المترتبة عليه.	(Areni ,2010 & Chirumbolo)

2- أهمية الأمان الوظيفي

- يمثل الأمان الوظيفي أحد الركائز الهامة لنجاح واستمرار أي شركة في بيئة العمل فهو يعمل على توفير البيئة المناسبة للإبداع والابتكار ويزيد من قدرة العاملين على اكتشاف حلول للمشكلات التي تواجههم في العمل بطريقة مبتكرة تعمل على توفير الوقت، الجهد والتكاليف (الدوري، 2005).
 - وتمتد أهمية الأمان الوظيفي إلى كونه مكوناً رئيسياً لأمن المجتمعات حيث يستطيع أن ينهك الشباب في الوظائف المختلفة التي تمكنهم من تحقيق أهدافهم وتكون مواكبة لتطورات المجتمع (الدحيلان، 2012).
- ويمكن تلخيص أهمية الأمان الوظيفي وهي:
- إشعار الموظف بالاستقرار.
 - إشباع الحاجات المادية والأمنية للموظف وذلك من خلال العائد الذي يحصل عليه لتحقيق متطلباته.
 - الإسهام في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.
 - تحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي (سمسم ، 2004).
- وقد أكد Ekeland (2004) أن الأمان الذي يساهم في زيادة الإنتاجية هو الأمان المتزن الذي فيه يشعر الموظف أن المنظمة تحتاج إليه مما يعمل على زيادة الإنتاجية .
- إيجابيات الأمان الوظيفي: ذكر الهويش (2013) إن هناك مجموعة من الإيجابيات الخاصة بالأمان الوظيفي تتلخص في الآتي:
- الشعور بالأمان والاستقرار في العمل.
 - الرضا الوظيفي المناسب.
 - تركيز الجهد في أداء العمل.
 - الابتكار والتطوير في العمل.

وفي إطار ذلك ذكر **Buitendach (2005)** أن من أبرز الإيجابيات التي يحققها الأمان الوظيفي للموظفين هي: - أن الموظف يتطور تعلقه بالمنظمة التي يعمل بها بمرور الوقت مما يعمل على إظهار الالتزام، الرضا، الثقة والفخر بالمؤسسة، ولكن هذا الشعور يهدده انعدام الأمان الوظيفي.

4- سلبيات الأمان الوظيفي:

قد تتحول إيجابيات الأمان الوظيفي إلى سلبيات بسبب سوء الفهم لها وحدثت التجاوزات عند القيام بتطبيقها وهي تتلخص في: (الهويش، 2013)

- التسبب الوظيفي.
- إنخفاض الإنتاجية.
- الإنشغال بالأعمال الخاصة.
- التحلف الإداري.

5- العوامل المؤثرة في الأمان الوظيفي (Rannona، 2003)، (Kinnuen &Mauno's، 2002) (جبريل، 2016)

لقد رتبت تلك العوامل من خلال الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع للوصول إلى العوامل المؤثرة في الأمان الوظيفي وهي كالتالي:

- الرضا عن الأمان الوظيفي وهو يشمل استمرارية العمل، شعور الموظف بالتهديد من فقد وظيفته وحاجته للشعور بالأمان الوظيفي.
- وضع الشركة وعلاقة الإدارة بالعاملين وذلك من خلال: -
- إهتمام الشركة بالعاملين والتواصل معهم.
- سياسة الشركة وإستقرارها مثل إيضاح المهام والواجبات والمشاركة في تنفيذ خطط العمل.

6- متطلبات تحقيق الأمان الوظيفي

يعتبر الأمان الوظيفي محركاً أساسياً لدفع عجلة الفرد نحو التقدم والرفق بالمنظمة لذلك فإن المنظمة التي تتطلع إلى النجاح لابد أن توجه جهودها للتطلع إلى النجاح وتوجه جهودها نحو دفع العاملين للعمل باجتهد وذلك لمصلحة العمل، فعندما تتجح في تحقيق ذلك، فهي تكون نجحت بنسبة كبيرة في تحقيق أهدافها بنسبة عالية من الكفاءة والجودة. فمن المتطلبات اللازم توافرها لتحقيق الأمان الوظيفي في أي منظمة منها: (الشمرى، 2013). وجود نسبة وتناسب بين الأجر ونوع العمل مع الوضع في الاعتبار الوضع الاقتصادي، العدالة في الإشراف، مع إطلاع الموظف على نتائج تقييمه دورياً، تجنب الإشراف المباشر والخضوع إلى الإشراف غير المباشر، إتاحة الفرص للموظف لإظهار ما لديه من مهارات وقدرات.

7- أبعاد الأمان الوظيفي :

فقد قام بتقسيمها حسانين (2013) كالآتي: -

(1) الأمان المدرك لخصائص الوظيفة : - ويشير هذا البعد إلى الأمان الذي يدركه العاملون وذلك فيما يتعلق باستمرارهم في أوضاعهم الحالية داخل وظائفهم، ويرتبط هذا البعد بالخصائص المتعلقة بالوظيفة مثل حرية العاملين في كيفية أداء وظائفهم، وتنوع المهام، والتأثير البيئية بين الآخرين.

(2) الأمان المدرك للوظيفة نفسها: - يشير هذا البعد إلى الأمان الذي يدركه العاملون تجاه وظائفهم داخل الشركة، وكذلك تداركهم للعوامل المؤثرة على وظائفهم.

(3) القدرة على مواجهة التحديات: - يرتبط هذا البعد بقدرة وكفاءة العاملين في مواجهة تحديات العمل داخل الشركة وخارجها، بجانب قدرتهم على التحديد للعوامل السلبية والمعوقات التي تهدد وجودهم في وظائفهم.

ثانياً سلوكيات المواطنة التنظيمية

عمل بصورة تساعد في المحافظعود البدايات الأولى لظهور الاهتمام بموضوع المواطنة التنظيمية إلى توجهات مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة والتنظيم من خلال إستيعابها لمنطلقات علم الاجتماع وعلم النفس في تحليل الظاهرة التنظيمية وتأثيرها على الروح المعنوية، والحوافز غير المادية، والمشاركة، وفاعلية التنظيم غيرالرسمي (الفهداوي، 2005).

1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

تنوعت واختلفت المفاهيم الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية :

المرجع	المفهوم
Armstrong and (2011) schlosser و et al Arda (2017) شلابي (2016)	أن سلوك المواطنة التنظيمية يعبر عن سلوك العاملين داخل الشركة، والذي يتعدى حدود متطلبات العمل الرسمية، وعدم إنتظار مكافآت أو حوافز من ورائه. سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك إختياري تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي للوظيفة، ويمثل في حرص العاملين وإهتمامهم بمكان عملهم ونجاحه وتطويره وسمعته ومستقبله وكذلك حرص هؤلاء العاملون على مساعدة زملائهم القدامى والجدد في العمل، بجانب التزامهم بسياسات وتعليمات ولوائح الشركة، ورغبتهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

المفهوم	المرجع
مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية بالسلوك الغير مفروض، وسلوك الدور الاجتماعي، وسلوك الدعم الاجتماعي	(معمري وبن زاهي، 2014)
هو سلوك إختياري يقوم به الفرد دون إجبار، كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافر الرسمية داخل المنظمة	سليمان (2013، ص61)
هو مجموعة من الأفعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية"	(Jawahar,2013,p21)

2- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

- يمكن إستخلاص أهم خصائص مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية على النحو التالي (زايد، 2000) و(الخبيلي، 2003):
- هناك نوعين من السلوك الوظيفي للعاملين هما السلوك المرتبط بالأدوار الرسمية Roles-in وهو السلوك الذي يقع في حدود الواجبات والأعباء الوظيفية، والسلوك المرتبط بالأدوار الإضافية Extra-Roles وهو السلوك الذي يتعدى حدود الواجبات والأعباء الوظيفية الأساسية.
 - سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي إختياري غير ملزم للفرد حيث إنه لم ينص عليه ضمن الواجبات والأعباء الوظيفية له، بل يعتمد على مبادرة الفرد ويخضع لرغبته وإرادته الحرة.
 - الفرد الذي يؤدي الأدوار الإضافية لا ينتظر مقابلها مكافأة تنظيمية أو مصلحة على المدى القصير، ولكنه قد يتوقع أن تؤخذ في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية في المنظمة.
 - حرص المنظمات على تشجيع إنخراط العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية برغم كونه سلوكاً تطوعياً.
 - قيام الأفراد بسلوك المواطنة التنظيمية ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فعالية المنظمة والارتقاء بالإداء الكلي لها وتحقيق أهدافها الكلية وخططها الاستراتيجية.

3- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

- إن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية تتبع من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام والإدارات المختلفة وذلك من خلال إمداد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة ، بسبب إنخفاض الموارد في المؤسسات، إن القيام بالأدوارالإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة للأهداف المطلوبة (Zhao,Zhang، 2011) ، كما تتبع من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الإيجابية الكثيرة التي يمكن تحقيقها للمؤسسة (يوسف، 2012) ومنها :
- تحسين مستوى وكفاءة المؤسسة ومدى تفاعل سلوك المواطنة التنظيمية.
 - رفع الروح المعنوية للعاملين داخل المنظمات.
 - سلوكيات المواطنة التنظيمية تحقق لممارستها أفضلية وميزة تنافسية مما يؤدي إلى نتائج إيجابية على كافة المستويات الخاصة بالأداء الفردي، الجماعي أوالتنظيمي (يوسف، 2012).

4- الآثار الإيجابية والسلبية لسلوك المواطنة التنظيمية:

أ- الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية

يعد سلوك المواطنة التنظيمية أحد القضايا الرئيسية التي يجب أن تتبوأ مكانة مرموقة في سلم سلوك الممارسين للإدارة، وذلك لما يتمتع به من إيجابيات تنظيمية وتحقيق مستوى أداء متميز وذلك لأن سلوك المواطنة التنظيمية كما يرى (الرقاد وأبودية، 2012) يحقق ما يلي .

تخفيف العبء المادي عن المؤسسات فهو إضافة حقيقية إلى مواردها بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقرراً أن تتحمله المؤسسات من توظيف لبعض الموظفين للتوسع في خدماتها والتميز في الأداء ، إيجاد الحماس في الأداء وهذا مايفتقده العمل الروتيني ، إتاحة الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث إختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب العاملين المشاركة فيه (الخميس، 2001).

ب- الآثار السلبية لسلوك المواطنة التنظيمية:

على الرغم من الأهمية الكبيرة لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند العاملين في المنظمات والآثار الإيجابية الكثيرة المذكورة سابقاً، إلا أنه قد تكون هناك بعض الآثار السلبية التي تحدث عنها بعض الباحثين، حيث أن مواقف العاملين هي التي تحدد إيجابيات و سلبيات هذا السلوك أو سلبيته، وعليه فإن سلوك المواطنة التنظيمية قد يبدو ذا دوافع طيبة ونوايا خيره، ولكن ربما ترتبت عليه نتائج سلبية فيما يخص الأداء على المستويات الثلاثية، الفرد، الجماعة والمنظمة كما يلي: -

- انخفاض مستوى الأداء وعدم فعاليته، يجعل سلوكيات المواطنة عديمة الجدوى.
 - ممارسة السلوكيات على حساب وقت العمل الأساسي.
 - المرونة والاستسهال في عملية استقطاب وتوظيف العاملين.
- أن لسلوك المواطنة التنظيمية آثاراً إيجابية أكثر من السلبية، ولكن لابد من مراعاة الظروف وبين العمل الفعلي لكيلا تظهر الآثار السلبية، ويتضح مما سبق أن هذه السلوكيات تعد إضافة نوعية للأداء بالمنظمة وتساهم في تحسين الأداء وجودته العامة مع مراعاة المعايير السابقة وتجنب الآثار السلبية.

5- العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية

- يرتبط ما يسمى سلوك المواطنة التنظيمية بمجموعة من العوامل الأساسية سواء بطريقه مباشرة أو غير مباشرة:
- الرضا الوظيفي: هو عبارة عن الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله فقد أكدت الدراسات أن الرضا الوظيفي يعد أكبر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية، ويمكن تفسير هذا على أن الموظف الذي يكون راض عن عمله ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات التطوعية حيث أن السلوك التطوعي ما هو إلا عملية تبادلية لأولئك الذين يتعامل معهم وأحسنوا إليه (العامري، 2003).
 - كما أن الاهتمام بالنواحي الوجدانية والشعورية للموظف مع توفير البيئة الملائمة لتحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي تنعكس إيجابياً في نشر هذه السلوكيات في المنظمة (السحيمات، 2007).
 - **الولاء الوظيفي**: يقصد به مدى ارتباط الفرد بقيم، معتقدات وأهداف المنظمة، والاستعداد لبذل مزيد من الجهد للمنظمة والرغبة القوية للبقاء فيها ، ولقد أخذت دراسة تأثير الولاء الوظيفي على سلوك

المواطنة التنظيمية حيزاً كبيراً في أدبيات السلوك التنظيمي وذلك لمعرفة درجة العلاقة بينهما، حيث وجد أن سلوك الإيثار عند الموظف يشير إلى شدة ولاء الموظف للمنظمة التي يعمل فيها (العامري، 2003).

وعلى الرغم من أن العديد من الدراسات وجدت علاقة إيجابية قوية بين الولاء والسلوك التنظيمي إلا أن هناك دراسات أخرى توصلت إلى عدم وجود علاقة بينهما، ويُرجع البعض سبب التناقض هذا إلى عدم الأخذ بعين الاعتبار وجود متغيرات أخرى تحدد سلوك المواطنة التنظيمية مثل الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية. ولقد تم تأكيد هذه العلاقة في دراسات وجدت أن هناك علاقة بين الإلتزام وسلوك المواطنة عندما تم التحكم في متغيري الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية (خير، 2007).

• **العدالة التنظيمية:** يتكون مفهومها من ثلاثة أبعاد رئيسية: عدالة التوزيع، الإجراءات، التعاملات وهذه الأبعاد تبقى مرتبطة ومتداخلة وتؤدي في النهاية إلى مدى إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة، وسلوك المواطنة التنظيمية.

وقد كشفت العديد من الدراسات الميدانية عن وجود علاقة قوية بين إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية مثل: دراسة "العطوي في عام 2007 ودراسة كل من "حواس" و"العامري" و"حامد" في عام 2003 (أبو جاسر، 2010).

وأظهرت هذه الدراسات أن العدالة التنظيمية تؤثر إيجابياً في مكونات سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لأن إحساس الموظفين بالمساواة والإنصاف سواء فيما يتعلق بعدالة الإجراءات أو التوزيع أو المعاملات تولد لديه الشعور بالمسئولية اتجاه المنظمة، وبالتالي الانخراط في الكثير من الممارسات التطوعية غير الرسمية أو سلوك المواطنة التنظيمية (الخميس، 2001).

6- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

يمكن تقسيم أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى خمسة أبعاد رئيسية هي (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) (يوسف، 2012).

1- **الإيثار:** هو مدى مساعدة المدير للأشخاص الذين حوله (الرؤساء والزملاء والعاملين والعملاء) وذلك في المهام المتعلقة بالعمل.

2- **الكياسة:** هي محاولة المدير في منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل، وإدراكه لتأثير سلوكه على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشكلات معهم.

3- **الروح الرياضية:** هي مدى تحمل المدير لأية متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تذمر أو رفض أو ما شابه ذلك، وإدخال الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإيجاز العمل.

4- **وعى الضمير:** هو السلوك التطوعي للمدير الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور والتعامل واحترام اللوائح والقوانين والأنظمة والعمل بجدية.

5- **السلوك الحضاري:** هي المشاركة البناءة والمسئولية للمدير في إدارة أمور الشركة والاهتمام بها وذلك من خلال حضور الندوات والمؤتمرات الغير رسمية والمحافظة على التغيير، وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة الشركة.

الدراسة الميدانية

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف موضوع الدراسة وصفاً شاملاً ودقيقاً من خلال جمع البيانات وتحليلها حول الأمان الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما اعتمدت الدراسة على إجراء الدراسة الميدانية على عينة من مجتمع الدراسة للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم، والاستفادة منها.

أداة الدراسة

تضمنت الاستمارة عدد 52 عبارة تكونت من محورين رئيسيين على النحو التالي:

البيانات الشخصية والوظيفية

اشتمل هذا الجزء على أسئلة تتضمن النوع، السن، المؤهل، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة.

المحور الأول: مستوى الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية فئة "أ"

يشتمل هذا المحور على 23 عبارة تم إعدادها بالاعتماد على دراسة كل من القضاة (2019) ؛ محمد والرميدي (2018) والمنيع (2013).

المحور الثاني: مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة "أ"

يتناول مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ". ويشتمل هذا المحور على 29 عبارة تم تقسيمهم إلى خمسة أبعاد على النحو التالي

- البعد الأول: الإيثار، ويشتمل على ست عبارات تم إعدادهم بالاعتماد على دراسة بالطيب (2018).
- البعد الثاني: اللطف والكرامة، ويشتمل على سبع عبارات تم إعدادهم بالاعتماد على دراسة بوهلال (2018).
- البعد الثالث: الروح الرياضية، ويشتمل على خمس عبارات تم إعدادهم بالاعتماد على دراسة محمد والرميدي (2018).
- البعد الرابع: السلوك الحضاري، ويشتمل على ست عبارات تم إعدادهم بالاعتماد على دراسة محمد والرميدي (2018).
- البعد الخامس: الضمير الحي (وعي الضمير)، ويشتمل على خمس عبارات تم إعدادهم بالاعتماد على دراسة بوهلال (2018).

مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة الكبرى. ووفقاً لـ **Tourism in figure (2021)**؛ يوجد بمصر 1254 شركات سياحة فئة "أ". ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، وانتشار شركات السياحة فئة "أ" في عدد كبير من المحافظات المصرية، بجانب بُعد المسافة بين هذه المحافظات، فقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في هذه

الشركات في القاهرة الكبرى. وقد تم توزيع عدد 543 استمارة بشكل يدوي وإلكتروني. وتم استرداد 491 استمارة، وتم الاعتماد على تحليل عدد 468 استمارة صالحة لتحليل بياناتها من إجمالي ما تم توزيعه من استمارات، حيث بلغت نسبة الاستجابة 90.4%.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة واختبار الفروض، تم استخدام برنامجين إحصائيين، وهما SAS 9.1، SPSS V. 24. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار معامل الثبات والاعتمادية: وتم استخدامه لقياس مدى ثبات أداة الدراسة. وتم استخدام برنامج SPSS 24 V. في إجراء هذا الاختبار.
- التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري: وذلك لوصف خصائص العينة، وتحديد استجابات أفراد العينة تجاه جميع محاور أداة الدراسة. وتم استخدام برنامج SPSS 24 V. لإجراء ذلك التحليل.
- معامل ارتباط بيرسون: وذلك لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة. وتم استخدام برنامج SAS 9.1 في تحليل الارتباط بين جميع محاور الدراسة.
- تحليل الانحدار البسيط: لتحديد أثر المتغير المستقل على نظيره التابع، وبيان قيمة هذا التأثير. وتم استخدام برنامج SAS 9.1 في إجراء هذا الاختبار.

تحليل نتائج الدراسة

أولاً: اختبار الثبات والاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ"

يوضح جدول رقم (1) أن معامل الثبات لمتغير الأمان الوظيفي بلغ 0.947. كما بلغت قيمته لكل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية: الإيثار، والल्प والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، والضمير الحي (وعي الضمير) 0.822، 0.903، 0.927، 0.866، 0.844 على الترتيب. كما بلغت قيمة معامل الثبات لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية ككل 0.957. وتدل هذه القيم على أنها ذات دلالة مرتفعة وجيدة لأغراض البحث، بحيث يمكن الاعتماد عليها لقياس ما أعدت لأجله، كما يمكن من خلالها الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج.

جدول (1) قيمة معامل اختبار الثبات والاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المحور
23	0.947	الأمان الوظيفي
6	0.822	الإيثار
7	0.903	الल्प والكياسة
5	0.927	الروح الرياضية
6	0.866	السلوك الحضاري
5	0.884	الضمير الحي (وعي الضمير)
29	0.957	سلوكيات المواطنة التنظيمية

الخصائص الديموجرافية للعينة

جدول (2) الوصف الإحصائي للخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
النوع		
71.8%	336	ذكر
28.2%	132	أنثى
100%	468	المجموع
السن		
25.9%	121	أقل من 25 سنة
32.9%	154	25- أقل من 35 سنة
23.7%	111	35- أقل من 45 سنة
9.4%	44	45 - أقل من 55 سنة
8.1%	38	55 سنة فأكثر
100%	468	المجموع
المؤهل		
16.9%	79	متوسط
69.6%	326	بكالوريوس / ليسانس
9.4%	44	دبلوم
2.8%	13	ماجستير
1.3%	6	دكتوراه
100%	468	المجموع
الوظيفة		
29.9%	140	موظف بقسم الطيران
34.7%	162	موظف بقسم السياحة
9.8%	46	موظف بقسم التسويق
12.4%	58	موظف بقسم السياحة الدينية
5.3%	25	موظف بقسم الموارد البشرية
7.9%	37	موظف بقسم الحسابات
100%	468	المجموع
عدد سنوات الخبرة		
36.5%	171	أقل من 5 سنوات
31%	145	5- أقل من 10 سنوات
15%	70	10- أقل من 15 سنة
11.3%	53	15 - أقل من 20 سنة
6.2%	29	20 سنة فأكثر
100%	468	المجموع

يبين جدول رقم (2) أن نسبة أفراد العينة من الذكور بلغت (71.8%) بواقع 336 فرد من إجمالي عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة الإناث (28.2%) بواقع 132 فرد، وهذا يدل على أن استجابة الذكور للإجابة على الاستقصاء كانت أعلى من الإناث. وفقاً للجدول؛ فقد جاءت الفئة العمرية (25 إلى أقل من 35 سنة) في المرتبة الأولى بنسبة 32.9% بواقع 154 فرد، يليها الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) بنسبة 25.9% بواقع 121 فرد، ثم الفئة العمرية (35 إلى أقل من 45 سنة) بنسبة 23.7% بواقع 11 فرد، ثم الفئة العمرية (45 إلى أقل من 55 سنة) بنسبة 9.4% بواقع 44 فرد، وأخيراً الفئة العمرية (55 سنة فأكثر) بنسبة 8.1% بواقع 38 فرد. وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي؛ يتضح أن أكثر من ثلثي العينة حاصلين على مؤهل بكالوريوس / ليسانس بواقع 326 فرد وبنسبة 69.6% من إجمالي العينة، يليهم حاصلين على مؤهل متوسط بواقع 79 فرد وبنسبة 16.9%. أما بالنسبة للتوظيف؛ يتبين أن العدد الأكبر من عينة الدراسة يعملون كموظفين بقسم السياحة بواقع 162 فرد وبنسبة 34.7%، يليهم من يعملون كموظفين بقسم الطيران بواقع 140 فرد وبنسبة 29.9%، ثم من يعملون كموظفين بقسم السياحة الدينية بواقع 58 فرد وبنسبة 12.4%، ثم من يعملون كموظفين بقسم التسويق بواقع 46 فرد وبنسبة 9.8%، يليهم من يعملون بقسم الحسابات بواقع 37 فرد وبنسبة 7.9%، وأخيراً من يعملون كموظفين بقسم الموارد البشرية بواقع 25 فرد وبنسبة 5.3%. وأخيراً فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة؛ فقد بلغت نسبة من بلغت سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات 36.5% بواقع 171 فرد، يليهم من يتراوح عدد سنوات خبرتهم ما بين 5

– أقل من 10 سنوات بنسبة 31% بواقع 145 فرد، يليهم من يتراوح عدد سنوات خبرتهم ما بين 10 – أقل من 15 سنة بنسبة 15% بواقع 70 فرد، ثم من يتراوح عدد سنوات خبرتهم ما بين 15 – أقل من 20 سنة بنسبة 11.3% بواقع 53 فرد، وأخيراً من يبلغ عدد سنوات خبرتهم 20 سنة فأكثر بنسبة 6.2% بواقع 29 فرد.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

جدول (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
0.68	3.68	الأمان الوظيفي
0.631	4.00	الإيثار
0.954	3.86	اللطف والكمياسة
1.03	4.00	الروح الرياضية
0.904	3.90	السلوك الحضاري
0.846	4.11	الضمير الحي (وعي الضمير)
0.766	3.98	سلوكيات المواطنة التنظيمية

يوضح جدول رقم (3) ارتفاع مستوى الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية بشكل نسبي، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.68، وبلغ الانحراف المعياري 0.68. وتُظهر النتائج ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل واضح في شركات السياحة فئة "أ"، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.98، والانحراف المعياري 0.766. كما يُبرز الجدول أن بُعد "الضمير الحي (وعي الضمير)" جاء في المرتبة الأولى من حيث ممارسته، يليه "الإيثار"، ثم "الروح الرياضية"، ثم "السلوك الحضاري"، وأخيراً جاء بُعد "اللطف والكمياسة".

نتائج اختبار الارتباط (معامل ارتباط سبيرمان)

أولاً: العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية

توضح نتائج جدول رقم (4) قيمة معامل الارتباط بين الأمان الوظيفي، سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها في شركات السياحة .

جدول (4) العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها في شركات السياحة

العلاقات	قيمة الارتباط	المعنوية
العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية	0.766	0.000
العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوك الإيثار	0.755	0.000
العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوك اللطف والكرامة	0.792	0.000
العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوك الروح الرياضية	0.723	0.000
العلاقة بين الأمان الوظيفي والسلوك الحضاري	0.688	0.000
العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوك الضمير الحي (وعي الضمير)	0.693	0.000

يوضح جدول رقم (4) النتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباط معنوية بين الأمان الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، حيث بلغت المعنوية 0,000 عند معدل خطأ 5% ودرجة ثقة 95%. وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0,766، وهو ارتباط طردي قوي.
- هناك علاقة ارتباط معنوية بين الأمان الوظيفي ويُعد "الإيثار" لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، حيث بلغت المعنوية 0,000 عند معدل خطأ 5% ودرجة ثقة 95%. وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0,755، وهو ارتباط طردي قوي.
- هناك علاقة ارتباط معنوية بين الأمان الوظيفي ويُعد "اللطف والكرامة" لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، حيث بلغت المعنوية 0,000 عند معدل خطأ 5% ودرجة ثقة 95%. وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0,792، وهو ارتباط طردي قوي.
- هناك علاقة ارتباط معنوية بين الأمان الوظيفي ويُعد "الروح الرياضية" لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، حيث بلغت المعنوية 0,000 عند معدل خطأ 5% ودرجة ثقة 95%. وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0,723، وهو ارتباط طردي قوي.
- هناك علاقة ارتباط معنوية بين الأمان الوظيفي ويُعد "السلوك الحضاري" لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، حيث بلغت المعنوية 0,000 عند معدل خطأ 5% ودرجة ثقة 95%. وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0,688، وهو ارتباط طردي متوسط.
- هناك علاقة ارتباط معنوية بين الأمان الوظيفي ويُعد "الضمير الحي (وعي الضمير)" لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، حيث بلغت المعنوية 0,000 عند معدل خطأ 5% ودرجة ثقة 95%. وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0,693، وهو ارتباط طردي متوسط.

تحليل الانحدار البسيط بين متغيرات الدراسة

جدول (5) تأثير الأمان الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها في شركات السياحة

مستوى المعنوية	قيمة f	R ²	مستوى المعنوية	T المحسوبة	Coefficients معاملات	المتغير	
0.000	663.036	0.587	0.000	6.392	0.801	ثابت الانحدار	أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية
			0.000	25.749	0.863	الأمان الوظيفي	
0.000	616.376	0.569	0.000	13.513	1.424	ثابت الانحدار	أثر الأمان الوظيفي على الإيثار
			0.000	24.827	0.699	الأمان الوظيفي	

مستوى المعنوية	قيمة f	R ²	مستوى المعنوية	T المحسوبة	Coefficients معاملات	المتغير	
0.000	552.367	0.626	0.000	3.258	0.662	ثابت الانحدار	أثر الأمان الوظيفي في سلوك اللطف والكياسة
			0.000	14.354	0.597	الأمان الوظيفي	
0.000	497.587	0.523	0.000	5.921	0.944	ثابت الانحدار	أثر الأمان الوظيفي في سلوك الروح الرياضية
			0.000	20.471	0.798	الأمان الوظيفي	
0.000	417.838	0.473	0.001	3.234	0.541	ثابت الانحدار	أثر الأمان الوظيفي في السلوك الحضاري
			0.000	20.441	0.913	الأمان الوظيفي	
0.000	429.696	0.480	0.000	6.077	0.945	ثابت الانحدار	أثر الأمان الوظيفي في سلوك الضمير الحي
			0.000	20.729	0.861	الأمان الوظيفي	

يوضح جدول رقم (5) النتائج التالية:

- هناك تأثير معنوي للأمان الوظيفي في شركات السياحة على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (663.036) بمستوى معنوية (0.000) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات السياحة من خلال مستوى الأمان الوظيفي في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.587)، والتي تعني أن المتغير المستقل "الأمان الوظيفي" يؤثر بنسبة (58.7%) في المتغير التابع "سلوكيات المواطنة التنظيمية"، أي أن الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية يساهم في زيادة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في تلك الشركات بنسبة 58.7%.

- هناك تأثير معنوي للأمان الوظيفي في شركات السياحة على سلوك الإيثار لدى العاملين في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (616.376) بمستوى معنوية (0.000) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في مستوى ممارسة سلوك الإيثار لدى العاملين في شركات السياحة من خلال مستوى الأمان الوظيفي في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.569)، والتي تعني أن المتغير المستقل "الأمان الوظيفي" يؤثر بنسبة (56.9%) في المتغير التابع "الإيثار"، أي أن الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية يساهم في زيادة ممارسة سلوك الإيثار لدى العاملين في تلك الشركات بنسبة 56.9%.

- هناك تأثير معنوي للأمان الوظيفي في شركات السياحة على سلوك اللطف والكياسة لدى العاملين في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (552.367) بمستوى معنوية (0.000) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في مستوى ممارسة سلوك اللطف والكياسة لدى العاملين في شركات السياحة من خلال مستوى الأمان الوظيفي في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.626)، والتي تعني أن المتغير المستقل "الأمان الوظيفي" يؤثر بنسبة (62.6%) في المتغير التابع "اللطف والكياسة"، أي أن الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية يساهم في زيادة ممارسة سلوك اللطف والكياسة لدى العاملين في تلك الشركات بنسبة 62.6%.

- هناك تأثير معنوي للأمان الوظيفي في شركات السياحة على سلوك الروح الرياضية لدى العاملين في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (497.587) بمستوى معنوية (0.000) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في مستوى ممارسة سلوك الروح الرياضية لدى العاملين في شركات السياحة من خلال مستوى الأمان الوظيفي في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.523)، والتي تعني أن المتغير المستقل "الأمان الوظيفي" يؤثر بنسبة (52.3%) في المتغير التابع "الروح الرياضية"، أي أن الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية يساهم في زيادة ممارسة سلوك الروح الرياضية لدى العاملين في تلك الشركات بنسبة 52.3%.

- هناك تأثير معنوي للأمان الوظيفي في شركات السياحة على سلوك السلوك الحضاري لدى العاملين في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (417.838) بمستوى معنوية (0.000) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، ويوضح هذا الجدول نسبة التغيير في مستوى ممارسة سلوك السلوك الحضاري لدى العاملين في

شركات السياحة من خلال مستوى الأمان الوظيفي في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.473)، والتي تعني أن المتغير المستقل "الأمان الوظيفي" يؤثر بنسبة (47.3%) في المتغير التابع "السلوك الحضاري"، أي أن الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية يساهم في زيادة ممارسة سلوك السلوك الحضاري لدى العاملين في تلك الشركات بنسبة 47.3%.

• هناك تأثير معنوي للأمان الوظيفي في شركات السياحة على سلوك الضمير الحي (وعى الضمير) لدى العاملين في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (429.696) بمستوى معنوية (0.000) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبوضوح هذا الجدول نسبة التغيير في مستوى ممارسة سلوك الضمير الحي (وعى الضمير) لدى العاملين في شركات السياحة من خلال مستوى الأمان الوظيفي في تلك الشركات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.480)، والتي تعني أن المتغير المستقل "الأمان الوظيفي" يؤثر بنسبة (48%) في المتغير التابع "سلوك الضمير الحي (وعى الضمير)"، أي أن الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية يساهم في زيادة ممارسة سلوك الضمير الحي (وعى الضمير) لدى العاملين في تلك الشركات بنسبة 48%.

النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج التي يمكن إبرازها على النحو التالي:

• هناك مستوى مرتفع نسبياً من الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية، ويرجع هذا إلى شعور العاملين بالأمان والاستقرار النفسي والراحة في عملهم الحالي، وعدم تفكيرهم في البحث عن عمل آخر لأن شركاتهم الحالية تقدم لهم مزايا لا تقدمها الشركات الأخرى، كما أنها توفر لهم شركاتهم فرصة التثبيت والترقية بشكل دائم.

• يمارس العاملون سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات السياحة المصرية بشكل واضح. وكانت أكثر السلوكيات ممارسةً هي سلوك "الضمير الحي (وعى الضمير)"، يليه ممارسة سلوك "الإيثار"، ثم ممارسة سلوك "الروح الرياضية"، ثم ممارسة "السلوك الحضاري"، وأخيراً ممارسة سلوك "اللطف والكياسة".

• هناك علاقة ارتباط معنوية وطردية بين الأمان الوظيفي وممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات السياحة.

• هناك علاقة ارتباط معنوية وطردية بين الأمان الوظيفي وجميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات السياحة، وكانت العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوك اللطف والكياسة الأقوى، يليها العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوك الإيثار، ثم العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوك الروح الرياضية، يليها العلاقة بين الأمان الوظيفي وسلوك الضمير الحي، وأخيراً العلاقة بين الأمان الوظيفي والسلوك الحضاري.

• يوجد تأثير معنوي وإيجابي للأمان الوظيفي على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات السياحة.

- يوجد تأثير معنوي وإيجابي للأمان الوظيفي على جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات السياحة، وكان تأثير الأمان الوظيفي على سلوك اللطف والكرامة الأعلى، يليه تأثيره على الإيثار، يليه تأثيره على الروح الرياضية، ثم تأثيره على الضمير الحي، وأخيراً تأثيره على السلوك الحضاري.

ثانياً: توصيات الدراسة

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج؛ تم اقتراح بعض التوصيات التي من شأنها تعزيز مستوى الأمان الوظيفي في شركات السياحة المصرية، وكذلك زيادة ممارسة العاملين في تلك الشركات لسلوكيات المواطنة التنظيمية، والتي يمكن عرضها على النحو التالي:.

- إشادة إدارة شركات السياحة بشكل مستمر بما يحققه العاملون من إنجازات، وكذلك مساهمتهم في تحقيق أهداف الشركة بكفاءة وفاعلية، مما ينعكس على شعورهم بالارتباط والانتماء لها ورفع روحهم المعنوية، وأنهم محل تقدير من الإدارة، مما يؤدي إلى شعورهم بالأمان الوظيفي.

• ينبغي على إدارة شركات السياحة الاهتمام بتعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين فيها لما لها من تأثير كبير على شعورهم بالأمان الوظيفي وإقبالهم على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال التوسع في مشاركتهم في مناقشة رؤية ورسالة الشركة، ووضع الأهداف وطرق تحقيقها، والاستماع لكافة آرائهم ومقترحاتهم الخاصة بتطوير وتحسين العمل، والعمل على تنفيذها، مما ينعكس على زيادة رضاهم الوظيفي. كما يمكن تعزيز الثقة التنظيمية من خلال وجود نظم وتعليمات إدارية واضحة ومطبقة على الجميع بدون استثناء، ووجود معايير لتقييم الأداء عادلة موضوعية، وإجراءات داعمة للاستقرار الوظيفي.

- اهتمام إدارة شركات السياحة بتنمية وتطوير رأس المال البشري بهدف إكسابهم المزيد من المهارات والخبرات والمعارف التي تنعكس على زيادة جهودهم في العمل، وزيادة إقبالهم على القيام بتنفيذ العديد من الأعمال الإضافية التي يكلفون بها.

• اهتمام شركات السياحة ببناء علاقات قوية وثقة متبادلة بين الإدارة والعاملين، وإشراكهم في عمليات اتخاذ القرارات لضمان ولائهم واستمرارهم في العمل، وعدم انتقالهم للمنافسين وفقدان الكفاءات بتلك الشركات. وكذلك منح العاملين في شركات السياحة المزيد من الصلاحيات والمسؤوليات لتأهيلهم لتولي المناصب القيادية فيها في المستقبل.

• ينبغي على شركات السياحة الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية باستمرار، بحيث يتم تهيئة مناخ عمل مناسب يدعم المشاركة في اتخاذ القرارات، وحرية إبداء الرأي دون أن يكون هناك ردود فعل سلبية من الإدارة تجاه العاملين. بجانب تحسين ظروف العمل المادية وغير المادية، وإدارة الذات، وتقوية علاقات العمل، وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل، والتقليل من ضغوط العمل. كذلك توفير بيئة عمل محفزة للإبداع والابتكار، ومنح أصحاب الأفكار الإبداعية حوافز ومكافآت مادية ومعنوية. بالإضافة إلى تجنب الصراعات والمشاكلات بين الإدارة والعاملين بما يعوق العمل.

- تبني شركات السياحة ثقافة تنظيمية داعمة لقيم وسلوكيات الشفافية، العدالة، النزاهة، الأمان، الكفاءة، المحاسبية، تكافؤ الفرص، الاحترام المتبادل، العمل الجماعي.
- ضرورة اهتمام شركات السياحة بتعديل هيكل الأجور والمكافآت للعاملين داخلها بما يتناسب مع الهيكل التنظيمي الداخلي لشركات السياحة والظروف المعيشية في مصر، من أجل تحقيق مزيد من الاستقرار الوظيفي.

المراجع

- أبو جاسر، صابرين. (2010). أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، قسم إدارة الأعمال، غزة، فلسطين.
- الخبيلي، مغير خميس (٢٠٠٣)، نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطن التنظيمية؛ دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبو ظبي. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- الخميس، عبد الله (2001)، علاقته خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطن التنظيمية لدى الموظفين -دراسة ميدانية على الموظفين في الإدارة الهندسية بقوات الدفاع الجوي، رساله ماجستير غير منشوره، جامعه نايف العربيه للعلوم الأمنية ، الرياض .
- الخرب، محمد بن عبد الله بن حمد (2006). الصراعات الشخصية وانعكاساتها على الامن الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- "الدحيلان ، شعاع (2012) ، الامن الوظيفي لشبابنا ، صحيفة اليوم الالكترونية ، 1/4/2012 م .
- الدوري ، زكريا مطلق (2005) : الإدارة الاستراتيجية : مفاهيم و عمليات و حالات دراسية : عمان : دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع .
- الرقاد وأبودية، هناء، عزيزه (2012)، الذكاء العاطفي لدى القاده الأكاديميين في الجامعات الأردنيه الرسميه وعلاقته بسلوك المواطن التنظيميه لدى أعضاء الهيئه التدريسيه.
- الرميدي، بسام (2015)، دراسة إمكانية تطبيق آلية الديكام في تنمية الموارد البشرية في شركات السياحة المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات.
- السحيمات، ختام عبد الرحمن (2007)، سلوك المواطن التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات التربوية عليه، جامعة عمان العربية، الاردن.

- السيد، محمود (2007) تأثير التمكين والإثراء الوظيفي علي ولاء العاملين في ظل تخفيض حجم العمالة -دراسة تطبيقية علي شركات قطاع الأعمال الصناعي، المؤتمر العربي الأول حول (إدارة الموارد البشرية -الاتجاهات المعاصرة والحديثة)، شرم الشيخ.
- الشمري ، عمشى (2013) دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الامن الوظيفي من وجهه نظر موظفي الإدارة العامة لجمعيات تحفيظ القرآن الكريم ،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية و الأمنية.
- العامري، أحمد (2003)، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 17(2) ، 67-83.
- العطوي ، عامر على حسين .(2007) أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية ، جامعة القادسية ، العراق ، 9 ، ع 3.
- الفهداوي، فهمي خليفة (2005). علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي : دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك. مجلة دراسات (العلوم الإدارية) ، (2) ، 392 - 414 .
- القضاة، محمود (2019)، أثر الأمان الوظيفي والتداخل بين الحياة والعمل على نية ترك العمل: دراسة حالة، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث -سلسلة البحوث الإدارية، 6(1)، 392-400.
- المعجم الوسيط (2010) مجمع اللغة العربية، ج1، القاهرة، دار الدعوة للنشر.
- الهويش ، خالد (2013) فاعلين تخطيط الموارد البشرية في تحقيق الامن الوظيفي -دراسة مقارنة بين إمارة منطقة الرياض و شركة سابك ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- بالطيب، خولة (2018)، سلوكيات المواطنة التنظيمية وأهميتها في التشارك المعرفي: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة، الجزائر.
- بامعروف، وسيلة (2008)، الأمان الوظيفي والانتاجية في الأجهزة الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- بن سالم ،آمال (2011) تحليل دور "المستقبل الوظيفي " في تخفيض معدل البطالة . ملخص لمداخله في ملتقى دولي حول إستراتيجية الحكومة في القضاء علي البطالة وتخفيف التنمية المستدامة ، الجزائر.

- بوهلال، مفيدة (2018)، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة حالة المؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" بتقوت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
- جبريل، إيمان جبريل (٢٠١٦). الأمان الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، إداره الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعه الأزهر، غزه .
- حسانين، جاد الرب عبد السميع (2013) اثر القوة التنظيمية على الأمان الوظيفي بالتطبيق على العاملين بقطاع الاعمال الخاص الصناعي بالمنطقة الغربية بالسعودية، بحث غير منشور، كلية التجارة جامعه المنصورة، كلية العلوم الإدارية و المالية، جامعه الطائف (حالياً).
- خيرة، براف (2007)، التمكين وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
- زايد، عادل محمد (٢٠٠٠ م) : تنمية سلوك المواطنة التنظيمي للعاملين في شركات، (قطاع الأعمال المصري؛ دراسة تطبيقية. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد (٥٥) ، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
- زايد، عادل محمد، العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإداره الموارد البشرية، المنظمه العربيه للتنميه الإداريه ، 2006.
- سمس، لمياء حسن عبد المعطى، (2004)، الامن الوظيفي للمعاملات السعوديات في المدارس الالهية بمدينة جدة (الواقع -المعوقات -المقترحات)، بحث ماجستير غير منشور، جامعه ام القرى، مکه المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- سليمان، حنان. (2013). " القيادة وسلوكيات المواطنة التنظيمية في القطاع المصرفي الإسلامي " ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه دبي البريطانية، الإمارات.
- شلابي، وليد (2016) دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحمية بولاية مسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعه محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- صرصور، آيه عبد القادر (٢٠١٥): دور الامن الوظيفي في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بجامعه الأقصى في قطاع غزه ، رساله ماجستير غير منشوره ، كليه التجاره في الجامعه الإسلاميه ، غزه
- عامر، أحمد (2012)، تقييم سياسات تخفيض العمالة في المنظمات العامة مع التطبيق على الجمهورية اليمنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعه القاهرة.

- محارمة، ثامر (2008)، سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية - دراسة ميدانية، مجلة الإدارة العامة، 48(2)، 180-195.
- محمد، محمد والرميدي، بسام (2017)، استراتيجيات تخفيض العمالة في شركات السياحة المصرية في ظل الأزمات، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، 11(1/1)، 142-157.
- محمد، أحمد (2008)، أثر الأمان الوظيفي ومعايير الأداء المستهدفة على الجهد المبذول في العمل - دراسة ميدانية مطبقة على مندوبي البيع بمنافذ البيع الرئيسية لشركتي فودافون وموبينيل، المؤتمر العلمي الأول لشباب الباحثين بكلية التجارة، جامعة أسيوط.
- محمد، سها وبسام والرميدي (2018)، أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات السياحة المصرية (الروح المعنوية كمتغير وسيط)، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة -كلية السياحة والفنادق -جامعة الفيوم، 12(3/1)، 89-121.
- مناصرية، رشيد وبن ختو، فريد (2015)، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 8، 219-229.
- معمري، حمزة وبن زاهي، منصور (2014) سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 14، 43-54.
- يوسف أسماء، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، 2012، غير منشورة، ص 14.

مراجع باللغة الأجنبية

- Al-Romeedy, B. (2019). (Strategic Agility as a Competitive Advantage in Airlines- Case Study :Egypt Air .*Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 3)1، (1-15).
- Al-Romeedy, B. S. (2019). Green human resource management in Egyptian travel agencies: constraints of implementation and requirements for success. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 18(4), 529-548.
- Al-Romeedy, B. S. (2019). The role of job rotation in enhancing employee performance in the Egyptian travel agents: the mediating role of organizational behavior. *Tourism Review*, 74(4), 1003-1020.

-
- Armstrong, S. and Schlosser, F. (2011) Perceived Organizational Membership and the Retention of Older Workers, *Journal of Organizational Behaviour*, 32(2), 319 – 344.
 - Arda, O.; Delen, D.; Tatoglu, E. and Zaim, S. (2017) An Analytic Approach to Assessing Organizational Citizenship Behavior, *Decision Support Systems*, 103, 9–23.
 - Bosman, j., buitendach, j. h. (2005), *job in security, burnout and organisational commitment among employees of financial institution in Gauteng. SA journal of industrial psychology, 2005,31(4),32– 40.*
 - Chien, M. H. (2004), "An investigation of the relationship of organizational structure. employees' personality and organizational citizenship behaviors". *Journal of American Academy of Business*. (5).428–43
 - Chirumbolo,A.,and Areni, A., “The Influence of job insecurity on job performance and absenteeism :the moderating effect of work Attitudes “, *sa journal of industrial physiology*. Vol. 31.no.4.2010,Pp.65–71.
 - Ekeland, terry p, (2004), *voluntary organisation: commitment, leadership, and organisational Effectiveness*, Eric Web site.
 - Farah, Jiing–Lih. Zhong., Chen–Bo. & Organ, Dennis w. (2004), "Organizational Citizenship Behavior in the Peoples Republic of China". *Organization Science*. 15(2). 241–253.
 - Gaafar, H., Elzek, Y., & Al–Romeedy, B. (2021). *The Effect of Green Human Resource Management on Green Organizational Behaviors: Evidence from Egyptian Travel Agencies. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 10(4), 1339–1356.
 - Jawahar, D. (2013), "Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior in India", *Global Journal of Business Research*. 7(1):71–80.

-
- Mauno, s. & kinnunen, U. (2002). *perceived job in security among dual – earner couples* :Do its antecedents vary according to gender, economic sector and the measure used. *Journal of occupational and organisational psychology*, 72.
 - Neumark, D. (2002), changes in Job stability and Job security: A collective Effort to Untangle , Reconcile and Interpret the Evidence. NBER working paper, 7472.
 - Nickell, S., Jones, p., and Qunity, G. (2002). *A picture of job Insecurity facing British Men*, *The Economic Journal*, 112(January) 1–27.
 - Rannona, M. (2003), The relationship between job in security, job satisfaction and organisational commitment in a mining organisation. Thesis (M. com. (industrial psychology)), North – West University, vaal triangle campus. South Africa.
 - Zhang, Y. Liao, J& Zhao, J. (2011), Research on the Organizational Citizenship Behavior Continuum and Its Consequences, *Business Research China*, Vol. (5), No. (3), PP. 364–379



**Journal of Association of Arab Universities
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



**Job Security and Its Impact on Organizational Citizenship Behavior Of
Employees in Travel Agencies Category "A"**

Mayar Mohamed Hassan Ali Hegazy ,Dr.Asmaa Said Salam, Dr.Marwa Ali Abdelwahab

Tourism studies department–Tourism and Hotel Faculty–Suez Canal University

ABSTRACT

Job security is one of the motives through which management achieves excellence, and the employees' sense of it is one of the important matters that companies focus on, as this feeling contributes to increasing their satisfaction, which in turn will lead to their tendency to volunteer to do additional work within the company . The study aimed to assess the impact of job security on organizational citizenship behaviors in category "A" tourism companies. To achieve this goal; The researcher designed a questionnaire directed to workers in tourism companies category "A" in Greater Cairo, where 543 forms were distributed, while the analysis was done using SPSS V.24 and SAS V.9.1 programs. The study concluded that there is a significant and positive impact of job security on workers' practice of organizational citizenship behaviors among workers in tourism companies. In addition to the presence of a significant and positive impact of job security on all dimensions of organizational citizenship behaviors in tourism companies, where its effect was on the behavior of kindness and higher civility, followed by its effect on altruism, its effect on sportsmanship, then its effect on a living conscience, and finally its impact on job security on civilized behavior .

ARTICLE INFO

Keywords:

Job security,
organizational
citizenship behavior,
tourism companies.

(JAAUTH)
Vol. 22, issue3, (June
2022),
PP. 167-190.