

دور رأس المال النفسي الإيجابي في تعزيز الأداء من خلال الارتباط بالعمل (دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة السليمانية / إقليم كوردستان - العراق)

داليا خالد فائق

مدرس في قسم الادارة والمحاسبة- فكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية- جامعه كويه- إقليم كوردستان- العراق

da_1980_lia@yahoo.com

استلام البحث: ٢٠٢٠/٧/١٤ مراجعة البحث: ٢٠٢٠/٨/١٧ قبول البحث: ٢٠٢٠/٨/٢٩ DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.9.2.2>

الملخص:

سعت الدراسة الحالية إلى تحليل دور رأس المال النفسي الإيجابي وبعض أبعاده متمثلاً بـ (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة)، في تعزيز الأداء ببعض أبعاده (أداء المهمة، أداء السياقي، السلوك المخالف للعمل) من خلال الارتباط بالعمل ببعض أبعاده (الحيوية / الحماس، الإخلاص / التفاني، الانغماس / الاستغراق) للعاملين في الفنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة السليمانية في إقليم كوردستان العراق. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. بالاعتماد على الاستبانة وقد تمثل مجتمع الدراسة بشكل فعلي (٩٥٠) عاملاً، عينة الدراسة مكونة من (٣٠٠) عاملاً وذلك اعتماداً على عدد من الفرضيات التي أخضعت، لمجموعة من الاختبارات الإحصائية عبر برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS Vr.24) و (Amos Vr.24) بالاعتماد على نتائج جميع فرضيات الدراسة تبنت الدراسة عدداً من الاستنتاجات التي كان أبرزها وجود تأثير معنوي للمتغير المستقل (رأس المال النفسي الإيجابي) في المتغير التابع (الأداء) من خلال وجود المتغير الوسيط (الارتباط بالعمل). وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لرأس المال النفسي الإيجابي في تعزيز الأداء من خلال الارتباط بالعمل. وبناءً على الاستنتاجات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها، ضرورة تبني الفنادق المبحوثة مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي فكراً وممارسة وإدخاله ضمن مناهج الدورات التدريبية، للقيادات العليا، لكي يتسنى للكثيرين منهم التعرف على فلسفته التطبيقية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسي الإيجابي؛ الارتباط بالعمل؛ الأداء.

المقدمة:

التقدم الذي يحدث في العالم لا يتوقف على التكنولوجيا والتطورات المادية فحسب، وإنما يشمل تطورات أخرى وهو التطور في سلوكيات ونفسيات الأفراد. بما أن العنصر الإنساني هو المحرك الأساس للإنتاج وتقديم الخدمات في منظمات الأعمال، خصوصاً الفنادق السياحية، حيث يسهم في رفع مستوى أدائها، ومن هنا تظهر ضرورة الاهتمام به، لتحقيق التعاون والتوائم بين الأفراد في التنظيم، وتقديم الخدمات بجودة عالية. في حين يمثل الارتباط بالعمل الامتداد الطبيعي لرأس المال النفسي الإيجابي لأصحاب القرار، وتتضمن الارتباط بالعمل المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل عمل معين، من حيث درجة صلاحيتهم لتلك العمل، وبعد الارتباط بالعمل ضرورة حتمية، لأن هناك فروقاً بين الأفراد من حيث النشاط، الحيوية والحماس، والاستغراق في العمل، وأيضاً الاختلاف بين الأعمال من حيث المستلزمات والخصائص العقلية والجسمانية والنفسية التي تتطلبها، ولذلك من الضروري أن يقوم المسؤولون بإدارة الموارد البشرية، أولاً بتحليل وتوصيف الأعمال لتحديد الشروط الواجب توافرها في الشخص الذي يقوم بأعباء العمل، ثم البحث والمفاضلة بين الأفراد لإنتقاء أفضلهم وأصلحهم من حيث توافر هذه الشروط والمواصفات. أما الأداء فينبغي في المنظمة بوساطة الدور الفاعل الذي تؤديه في جوانب متعددة، يأتي في مقدمتها، أنها تسهم في تعظيم كفاءة وفاعلية الأداء العالي وتعزيزه لأية منظمة بوساطة حماية المنظمة وتقديم المقترحات اللازمة للتطوير، الذي سيؤثر في زيادة مستوى الرضا، لدى الزبائن الداخليين والخارجيين، وذلك لأن الأداء العالي سينعكس على مستوى الخدمة أو السلعة المقدمة للزبون، وهذا بدوره يعطي المنظمة قدرات وإمكانات جوهرية تسهم في منح المنظمة الميزة التنافسية المستدامة في

السوق. وللقوف على حقيقة ما سبق فقد قسم البحث إلى أربعة محاور، تمثل الأول بالاطار المنهجي للبحث، أما الثاني فتشمل الاطار النظري باستعراض ما أورده الباحثون فيما يخص متغيري البحث، فيما عرض المحور الثالث الجانب، العملي واختبار الفرضيات، واختتم البحث بالمحور الرابع والذي خصص لعرض الاستنتاجات والتوصيات مع المصادر.

المحور الاول: منهج البحث

مشكلة البحث:

1. المشكلة المعرفية: التوجهات الحديثة في بيئة الأعمال التنافسية، حفز الباحثين في إظهار مصطلحات مكملية لمصطلح رأس المال الإقتصادي مثل رأس المال الاجتماعي ورأس المال البشري ورأس المال الفكري في حين رأس المال النفسي لم يحظ بالاهتمام الكافي (Tamer et al,2014). الباحثون في مجال الإدارة يناشدون بعمل بحوث أكثر (Karatepe & karadas,2014,30). وبما أن مصطلح رأس المال النفسي الإيجابي يعتبر انتقالاً نحو تطوير المورد البشري الذي يعد العامل الحيوي والحاسم في الإدارة المعاصرة (العززي و ابراهيم، ٢٠١٢: ٢)، الأمر الذي يفرض على إدارة المنظمات السياحية خاصة اختيار وتعيين الشخصيات المناسبة نفسياً لنوعية، ونتيجة قلة الدراسات الكردية في مجتمع السياحة في الإقليم للربط بين متغيرات الدراسة المدروسة حالياً وخاصة في البيئة الخدمية الفندقية، لتقليص الفجوة المعرفية ما بين هذه المتغيرات تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من الدور الملطف للارتباط بالعمل في تعزيز دور رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء للعاملين في الخدمة الفندقية.
2. المشكلة التطبيقية: أظهرت نتائج الاستطلاع الأولي لآراء عدد من زبائن فنادق الدرجتين الأربع والخمس نجوم أن إحدى الأسباب الرئيسة لامتعاض الزبائن، هو بسبب عدم مراعاة رأس المال النفسي الإيجابي لعمليات الاختيار والتعيين وعدم قيام إدارة هذه الفنادق بدراسة هذا البعد بكل دقة، لكي تسهم وتخطو نحو الارتباط بالعمل، لعملياتها لكي تحقق أفضل الأداء للعاملين في إطار هذه البيئة الخدمية، ذات التنافس والتغيير الدائم حسب توجهات وطموح زبائنها. ويمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال السؤال التالي:
هل لرأس المال النفسي الإيجابي تأثير في تعزيز الأداء من خلال الارتباط بالعمل في الفنادق المبحوثة؟

أهمية البحث:

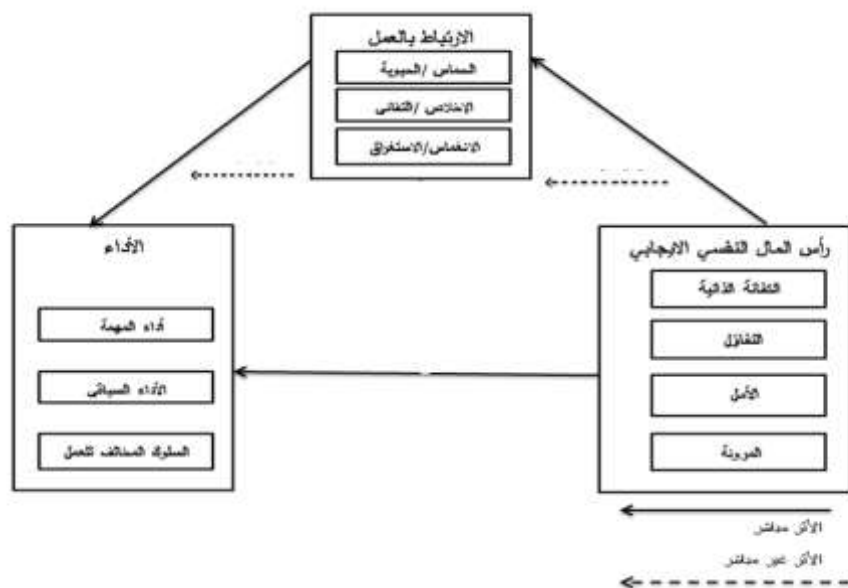
1. تزداد أهمية البحث الحالي كونه طبق في فنادق سياحية والتي تحتل أهمية كبيرة كونها تشكل عنصراً أساسياً من العناصر التي تهض بالبلد والمدينة بشكل خاص وترقى بها لدورها الفعال والمؤثر في تطوير السياحة.
2. إثارة اهتمام الفنادق في تناولها لمثل هذه الموضوعات المهمة ومن ثم توجيه قادة الفنادق المبحوثة خاصة إلى الدور الذي يلعبه رأس المال النفسي في تعزيز مستويات الأداء من خلال الارتباط بالعمل.
3. فتح باب النقاش لتقصي الأسباب والخروج باستنتاجات وتوصيات منطقية يمكن تعميمها لإفادة المنظمات الأخرى.

أهداف البحث:

1. توجيه عناية الفنادق للدور الذي تلعبه متغير الدراسة المستقلة (رأس المال النفسي الإيجابي) ومتغير الدراسة الوسيطة (الارتباط بالعمل) في (الأداء) المتغير التابع من خلال فتح الآفاق البحثية لدراسة هذه المتغيرات.
2. لتحقيق من النموذج الافتراضي للدراسة بين المتغيرات الثلاثة الرئيسة (رأس المال النفسي الإيجابي، الارتباط بالعمل، الأداء).
3. وضع أساس نظري وتطبيقي للدراسات المستقبلية حول تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في علاقته بمتغيرات أخرى وفي مجالات تطبيقية أخرى.
4. تقديم بعض المقترحات والتوصيات للفنادق المبحوثة فيما يخص الاهتمام بأبعاد رأس المال النفسي لغرض تعزيز الأداء من خلال الارتباط بالعمل للعاملين في الفنادق المبحوثة.

المخطط الفرضي للبحث:

تم بناء المخطط الفرضي للبحث الظاهرة في الشكل (١) الذي يظهر تأثير متغير رأس المال النفسي الإيجابي بأبعاده (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة)، في الأداء بأبعاده (أداء المهمة، الأداء السياقي، السلوك المخالف للعمل) من خلال الارتباط بالعمل بأبعاده (الحماس/ الحيوية، الاخلاص/ التفاني، الانغماس/ الاستغراق)، وكما هو موضح.



شكل (١): نموذج البحث الافتراضي

فرضيات البحث:

١. يوجد تأثير معنوي مباشر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي الإيجابي في الارتباط بالعمل.
٢. يوجد تأثير معنوي مباشر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء.
٣. يوجد تأثير معنوي مباشر ذو دلالة إحصائية للارتباط بالعمل في الأداء.
٤. يوجد تأثير معنوي غير مباشر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء من خلال الارتباط بالعمل.

منهج البحث: اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة

مجتمع وعينة البحث: قد تمثلت هذه الدراسة في الفنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة السلیمانية المسجلة لدى المديرية العامة للسياحة السلیمانية والبالغ عددهم (١٦) التي تتكون من (١٠) فنادق أربع نجوم و(٦) فنادق خمس نجوم. وفقاً لمتغيرات الدراسة فقد تم الإعتماد على فئة العاملين. مجتمع الدراسة التي تتكون من ٩٥٠ عاملاً، والعينة العشوائية مكونة من ٣٠٠ عامل.

أساليب جمع البيانات:

من أجل الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة اللازمة لانجاز هذه البحث والوصول إلى النتائج تم الاعتماد على الأساليب الآتية:

الجانب النظري: إعتمدت الباحثة لإعداد وتعزيز الجانب النظري لهذه الدراسة على ما هو متوفر من مصادر متمثلة برسائل الماجستير وأطاريح الدكتوراه، والدوريات، والكتب ومواقع الانترنت المحكمة علمياً.

الجانب العملي: وتم اعتماد على الأسلوب التحليلي في الجانب العملي، ولغرض الحصول على البيانات والمعلومات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية. فقد إعتمدت الباحثة على ما يأتي:

- الزيارات الميدانية: حيث قامت الباحثة بزيارة الفنادق المبحوثة أثناء توزيع استبانة الإستبانة، لغرض توضيح أهداف الدراسة، وأهميتها، فضلاً عن الإجابة على تساؤلات المجيبين.
- البيانات الحقيقية: اعتمدت الباحثة على الإحصاءات المستحصلة من المديرية العامة للسياحة في السلیمانية للحصول على أسماء وعدد نجوم الفنادق وأعداد موظفيها لأغراض الدراسة.
- الاستبانة: والتي تعد الأداة الرئيسة المعتمدة في هذه الدراسة لجمع البيانات، والمعلومات الخاصة بمتغيرات (رأس المال النفسي، الارتباط بالعمل، الأداء)، وعند تصميم استبانة الإستبانة تم الأخذ بنظر الإعتبار آراء الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة والمختصين، وكذلك الاستفادة من البحوث والدراسات السابقة
- تركيبة الإستبانة: تتمثل بفئة عينة الدراسة وهم العاملون، ويمكن توضيح تركيبة الإستبانة في الجدول (١). ويوضح الجدول (١) مكونات الإستبانة موزعة بموجب متغيرات الدراسة الرئيسة وأبعادها.

جدول(١): تركيبة الإستبانة والمصادر المعتمدة

عدد الفقرات	المصادر	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية	المحاور
٢	الباحثة	الجنس	البيانات الشخصية	الأول
٤		العمر		
٥		المؤهل العلمي		
٦		سنوات الخدمة		
٤		الحالة الزوجية		
٦	Luthans et al,2007 الكرداوي,2013 خميس,2018	الكفاءة الذاتية	رأس المال النفسي الإيجابي	الثاني
٦		التفاؤل		
٦		الأمل		
٦		المرونة		
٣	Schaufeli et al, 2006	الحماس / الحيوية	الارتباط بالعمل	الثالث
٣		الإخلاص / التفاني		
٣		الانغماس/الاستغراق		
٧	Koopman et al,2013	أداء المهمة	الأداء	الرابع
٧		الأداء السياقي		
٨		السلوك المخالف للعمل		

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على المراجع في الجدول و الإستبانة

المحور الثاني: الجانب النظري

أولاً: رأس المال النفسي الإيجابي:

عرفه (Cole,2007: 39) بأنه ميزات شخصية الفرد تساهم في إنتاجية الفرد. أما (Chen&Lim, 2012, 813) عرفه بأنه مظهر من مظاهر الحالة النفسية الإيجابية، يؤثر بشكل إيجابي في كيفية توضيح إدراك الموظفين لقدرتهم على العمل بعد فقدان الوظيفة ويجعلهم أكثر قدرة على التكيف مع حركات العمل والاشتراك بمزيد من الدراسة عن أي عمل إبداعي. مجموعة من المشاعر النفسية الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيق أهدافه، والتفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي، و زيادة قدرته على التكيف وسرعة العودة إلى حالته الطبيعية، أبان تعرضه لأزمات أو مشكلات داخل بيئة العمل، مع قناعته بقدرته على القيام بما يكلف به من مهام بنجاح (الكرداوي،٢٠١٣: ٧٦١). وصفه (Luthans et.,2015, 2) (Ahmed et al, 2017) حالة نفسية إيجابية متطورة للفرد. الحالة الإيجابية للعامل التي تتسم بثقته في قدراته وبذل الجهود اللازمة للنجاح، وسعيه نحو تحقيق أهدافه بشتى الوسائل، وتفائله بالمستقبل، وقدرته على التحمل، والعودة لحالته الطبيعية حال تعرضه للمشكلات والأحداث التي تواجهه داخل العمل (البردان،٢٠١٧: ٥٥). عرفه (أحمد،٢٠١٧: ١٤٣) بأنه هو الصفات والقدرات النفسية الإيجابية التي يمتلكها الشخص، والتي تساعده على اتخاذ وتنفيذ السلوك اللازم لتحقيق النجاح والريادة في المهام الموكلة بها. الصفات النفسية الإيجابية التي تميز الفرد وتساعده على تحقيق النجاح في حياته المهنية، بكل ثقة وتخطي العقبات التي قد تواجهه مستقبلاً (بودرهم،٢٠١٨: ٤). وعليه تحدد الباحثة تعريفها الاجرائي لرأس المال النفسي الإيجابي على أنه: " مجموعة المشاعر النفسية الإيجابية التي تشعر الفرد بالامل في تحقيق الأهداف والتقييم الإيجابي للظروف، والتفاؤل بشأن المستقبل، والقدرة على التكيف في حال التعرض للازمات واحتمال النجاح على أساس الجهد والمثابرة.

أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي:

تعد الأبعاد التي وضعها نظرياً كل من (Luthans and Youssef, 2007, 543) وتطبيقياً من قبل (Luthans, Avolio, et al., 2007) (الثقة، الأمل، المرونة، التفاؤل) هي أكثر الأبعاد استخداماً وتداولاً في البحوث والدراسات حيث استخدمت من قبل: (العنزي وآخرون،٢٠١٢ وجرجي،٢٠١٤ والدليبي،٢٠١٦ والبردان،٢٠١٧، وبودرهم،٢٠١٨، وخميس،٢٠١٨) و(Envick, 2004; Avey et al.,2009; Karatepe & Karadas 2015; Kim et al.,2017).
١. الكفاءة الذاتية: عرفه (Stajkovic&Luthans,1998: 66) بأنه ثقة الأفراد في قدرتهم على تحريك دافعيتهم والموارد المعرفية لديهم أوالتصرفات والطرائق المطلوبة لتنفيذ مهمة محددة بنجاح في ظل بيئة معينة. ووصفه (Passer & Smith,2001) بأنه اعتقاد الأفراد بخصوص قدرتهم على القيام بسلوكياتهم المطلوبة لتحقيق النتائج المرغوبة. اقناع الفرد، بأن بإمكانه تنفيذ السلوك المطلوب لتحقيق نتاج معين بنجاح (عباس،٢٠٠٩: ٢٧٢). إيمان الشخص بقدراته ومهاراته الخاصة والنجاح بها بغض النظر عن الأجواء المحيطة به (Avey et al, 2010, 378). قدرة نفسية إيجابية تتمثل بقوة ثقة الفرد (العامل) بقدرته على تنفيذ النشاط المطلوب ضمن سياق محدد وفي ظل معطيات الموقف (جرجي، ٢٠١٤: ٥٠). امتلاك الفرد للثقة والانفتاح نحو التحدي وتكثيف الجهود للنجاح في المهام التي تتسم بالصعوبة (خميس، ٢٠١٨: ١٨).

٢. التفاوض: ويعرف التفاوض تعريفات عديدة من قبل الباحثين في علم النفس حيث عرفه (Seligman,1998) بأنه يمكن وصف التفاوض من خلال النمط التفسيري الإيجابي للفرد، فأفراد المتفاوضون يميلون لجعل الأحداث الإيجابية مستمرة نتيجة لعوامل ذاتية، بينما الأحداث السلبية ناتجة عن عوامل خارجية كونها أحداثاً مؤقتة. تقييم موضوعي بشأن ما يمكن للفرد تحقيقه في موقف معين مع وجود الموارد المتاحة، ويمكن أن يتفاوت التفاوض استناداً لذلك الموقف (Peterson,2000, 45). وعرفه (Green et al,2004, 107) الميل إلى توقع أفضل النتائج الممكنة في مواجهة عدم التاكيد. ووصفه (Envick, 2004,15) الجانب الإيجابي من العاطفة المستخدم لتفسير الأحداث الجيدة والسيئة. يمثل السمات الإيجابية، أي التفاوض في تحقيق النجاح الآني والمستقبلي (Luthans et al, 2008: 223). ميل الفرد للاعتقاد بتحقيق أهدافه والاعتقاد بأفضل النتائج الممكنة في المستقبل (الخميس، ٢٠١٨: ١٩).
٣. الأمل: قدرة للتفكير بأن شيئاً معيناً يمكن أن يحصل لجعل الأشياء أفضل (Stark,1992, 617). القدرة على استخلاص مسارات إلى أهداف مرغوبة، وتحفيز النفس إلى استخدام تلك المسارات (Snyder,2002, 429). الرغبة المصاحبة لتوقع الانجاز، فهو حالة محفزة إيجابية ذات عنصرين وهما قوة الإرادة وقوة الوسيلة (Envick,2004, 14). مثابة الأفراد العاملين في التوجه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، إضافة إلى قدرة الأفراد على إعادة توجيه المسارات لتحقيق الأهداف، لو تطلب الأمر ذلك (Luthans,2008, 223). تشكيل من الإرادة الناجحة المقترنة بخطة محددة، تستهدف الإنجاز الناجح لبعض المهام أو المخرجات المرغوبة (Avey et al.,2010,388). القدرة على إيجاد طرائق ووسائل للوصول إلى الأهداف التي يطمح الشخص للوصول إليها بامتلاكه النفسية الإيجابية وإن لم تنجح تلك الوسائل والطرائق يفكر بطرائق أخرى للوصول إلى الأهداف المرجوة والمثابرة عليها (الدليبي، ٢٠١٦: ٣١). حالة تحفيزية إيجابية مصحوبة بامتلاك الفرد للقوة في تحديد المسارات التي تستثمر نجاحه في تحقيق الأهداف المرغوبة (الخميس، ٢٠١٨: ٢٠).
٤. المرونة: عملية التكيف على نحو جيد ازاء المحن والاضرار أو الصدمات والمأسي والتهديدات أو حتى المصادر الكبيرة للضغط والتوتر مثل فشل أو إفلاس المشروع أو الأعمال (Envick,2004, 15) قابلية الأفراد على التعاون، بنجاح عند مواجهة تغيير معين أو مخاطرة أو محنة (Mcshan&Glinow, 2005, 82). قدرة أو طاقة نفسية إيجابية يمتلكها الفرد العامل، بالعودة إلى حالة التوازن بعد حصول تأثيرات سلبية، أو إيجابية بأحتوائها (تجاوزها وتخبطها بشكل إيجابي) اعتماداً على القيم المغروسة في داخله على مواجهة الصعاب (جرجي، 2014، 64). عملية تكيفية مضافة للإدراك الواضح للحقيقة أو التي تسمح باستجابات عقلانية وفاعلة للظروف المحيطة وميل للبحث، أو إضفاء معنى للحوادث بما يتيح بناء جسور تمتد من الشدائد التي يتم مواجهتها في الحاضر إلى مستقبل مبني بأفضل شكل (العمادي، ٢٠١٨: ٢٩).

ثانياً: تعريف الارتباط بالعمل:

أشار (Hughes & Rog,2008,746) إلى أنّ مصطلح الارتباط بالعمل يفتقر إلى تعريف محدد ودقيق، وتعددت التعريفات التي عرفته. حيث إن الارتباط بالعمل بناء مفاهيمي حديث ولا يوجد اتفاق في الآراء من الأكاديميين والممارسين، لذا هناك عدة تعريفات إلا أن الغالبية تفترض أن الارتباط بالعمل يفيد كل من العاملين وأصحاب العمل (Macey & Schnieder,2008). ويمكن تناول بعض تلك التعريفات فيما يأتي: الإيجابية و الوفاء، والحالة الذهنية المرتبطة بالعمل (Schaufeli et al., 2002). علاقة إيجابية بين الفرد العامل ومؤسسته، فكلتا الطرفين على علم بحاجات الطرف الآخر، ويدعم كل منهما الآخر (Denison et al., 2004, 2). الشعور بالمسؤولية والالتزام بالأداء في مختلف المجالات، بحيث يكون الأداء في مجال اهتمامات الفرد (Britt et al., 2010, 237). مبدء تحفيزي في بيئة العمل (Karatepe,2013). علاقة إيجابية مرتبطة بين الفرد العامل ومؤسسته ونتيجة عن التزام ذلك الفرد عقلياً وعاطفياً تجاه مؤسسته، ورغبته في بذل أقصى جهد بهدف لتحقيق أهدافها، البقاء فيها، أو تكون مؤسسة ناجحة (الخشاب، ٢٠١٧: ٣٢). الحالة النفسية الإيجابية لدى العامل الذي يعمل بجد ويستمر في ذلك بالرغم من الصعوبات، وبشارك بقوة في ما يفعله، ويشعر بسعادة نحو العمل، وقيم المنظمة التي يعمل بها، من خلال الشعور بالحيوية والنشاط والتفاني والانغماس في العمل والمسؤولية والالتزام لتحسين الأداء (البردان، ٢٠١٧: ٨٠).

أبعاد الارتباط بالعمل:

تعددت الأبعاد للارتباط بالعمل التي استخدمها الباحثون في دراساتهم من أهمها: الارتباط المادي، الارتباط المعرفي، الارتباط العاطفي. (Khan,1990) بينما اعتمد Maslash&Leiter,1997 (الحماس والطاقة، الاستغراق، الفعالية الذاتية). واستخدم كل من (Schaufeli et al., 2002; Bakkar et al., 2003) الحيوية/الحماس، التفاني/الاخلاص، الانغماس/الاستغراق. أما (Macey & Schneider, 2008) اعتمد على اندماج السمة/الطبع، اندماج الحالة، اندماج سلوكي. بناء على ما سبق، تعرف الباحثة الارتباط بالعمل إجرائياً على أنه "العلاقة الإيجابية بين الموظف والمنظمة والشعور بالمسؤولية، والوفاء والالتزام الذي يتمتع به الفرد أثناء أداء عمله بإتقان، والاستمرار في العمل بالرغم من الصعوبات، لاجل تحقيق أهداف المنظمة"، تتفق الباحثة مع كل من (Schaufeli,2002) و (Bakker,2003) لتفسير أبعاد الارتباط بالعمل، وعليه سوف تقوم ببيان كل منها وكما يلي:

١. الحماس/ الحيوية: عرفه (Schaufeli et al.,2002) بأنها مستويات عالية من الطاقة والمرونة العقلية والجرأة النفسية، الرغبة في استثمار الجهود أثناء العمل والبقاء في مواجهة الصعوبات. ويعرف (Shirom,2011, 226) بأن الحماس/ الحيوية هي شعور إيجابي بالقوة البدنية والطاقة

العاطفة والطاقة الإدراكية لدى الموظف، حيث أنه اقتصر مكونات الارتباط بالعمل على الحماس/الحيوية فقط، وذكر أن الارتباط بالعمل هو الحيوية في العمل. وهي تعبر عن المستويات المرتفعة من الطاقة والمرونة الذهنية، لدى الفرد أثناء العمل، والرغبة في استثمار جهده الشخصي في عمله، والمثابرة في مواجهة الصعاب (مرزوق، ٢٠١٣، ٣)، ويتفق معهم (الخشاب، ٢٠١٧: ٣٥) في التعريف بأن الحماس/الحيوية هي المستويات العالية من الطاقة والنشاط والمرونة أثناء العمل. حسب ما أشار إليه (Schaufeli and Bakker, 2003) أن العامل الذي يشعر بالارتباط في عمله ستولد لديه طاقة كامنة في مواجهة مصاعب العمل وتجاوزها، بحيث لا يشعر بأي معاناة أو تعب بالرغم من ظروف العمل القاسية وعلى العكس فإن العامل الذي يشعر بغربة وظيفته سيعاني معاناة كبيرة، ومشقة عالية من أبسط المهام التي يؤديها وذلك بسبب عدم ارتباطه مع العمل. ويعتبر (Hobfoll, 1989, 694) أن الحيوية مرتبطة بالطاقة الفردية التي تتمثل بالطاقة الفردية والمعرفية والعاطفية والبدنية، وتتفاعل فيما بينها وتؤثر بعضها ببعض.

٢. الإخلاص/ التفاني: عرفه (Schaufeli, 2002) بأنه الشعور بأهمية الفرد بالعمل، والفخر والكبرياء والتحدى. ويشير إلى اهتمام الفرد القوي بعمله، وإحساسه بقيمته وأهميته، والشعور بالحماس، والألهم، والفخر، والتحدى عند ممارسة عمله (مرزوق، ٢٠١٣: ٤). يرى (البردان، ٢٠١٧: ٧٦) بأن التفاني/الإخلاص هو احتواء و تضمين الشخص بشكل قوي في عمله، وأن يكون لديه الإحساس بالقيمة، والأهمية، والحماسة، والألهم، والفخر، والتحدى عند ممارسة هذا العمل. حيث يعرفه (الخشاب، ٢٠١٧: ٣٥) بأنه الارتباط العالي والتوجه الشعوري أثناء العمل. وصف (Schaufeli, 2013) التفاني/الإخلاص بأن العامل المتفاني يكون ذا إحساس كبير بالمسؤولية والحماسة الكبير لانجاز وظيفته، مع الشعور بالفخر والاعتزاز بأنه موظف نموذجي يحتذى به ويكون قدوة للموظفين الآخرين، بسبب مستوى أدائه العالي وإخلاصه في أداء عمله. يرى (الكردي، ٢٠١٦: ١٢) إن وجود التفاني/الإخلاص في العاملين يميزهم عن غيرهم في عملهم إذ يكتسبون الخبرات بشكل كبير ويكونوا ملهمين لغيرهم من العاملين، يكونوا متحمسين وفخورين بعملهم، أن إخلاص العامل في العمل، دون أن ينتظر مكافئة على العمل الذي يقوم به، فإن هذا يدل على أن العامل يضع المصلحة العامة فوق مصلحته الشخصية.

٣. الانغماس/الاستغراق: يتعلق بغمور، وسعادة، وتركيز عالي للفرد بعمله (Maslashed et al, 2001). وعرفه (Schaufeli, 2002) بأنها "حالة يكون فيها العامل مستغرق في عمل واحدة، والوقت يمر بسرعة في العمل، ولا يستطيع العامل فصل تفكيره عن هذا العمل، حيث يستمر بالتفكير بالعمل الذي سوف يفعله حتى بعد انتهاء وقت الدوام". أما (De Lacy, 2009: 39) يؤكد: "أن الأفراد المستغرقين عملياً يكونون أكثر اهتماماً بمستقبل المؤسسة، فضلاً عن رغبتهم في استثمار جهودهم بشكل طوعي، لتحقيق الأهداف وضمان نجاح المؤسسة" أما (Simpson, 2009, 1018; Merkhani et al, 2017) فيعرفه على أنه: "ارتباط الأفراد العاملين ورضاهم وحماسهم تجاه وظائفهم والأعمال المناطة بهم". ويرى (Sakovska, 2012, 14) "بأن الاستغراق هو تركيبة من المكونات السلوكية والشعورية والإدراكية مرتبطة بأداء الدور للأفراد العاملين". يعبر عن درجة انهماك الفرد في عمله، وشعوره بأن الوقت ينقض بسرعة في العمل، وصعوبة فصل أو عزل نفسه في العمل (مرزوق، ٢٠١٣: ٤).

ثالثاً: الأداء:

عرفه (محمد، ٢٠١٠: ٨٧) بأنه كل ما يبذله العامل من جهد بجدية وتفاني في أداء وظيفته من أجل إنجاز مقدار من العمل المحدد له وبنوعية جيدة من خلال معرفته بمتطلبات العمل والسلوك الشخصي أثناء تأدية وظيفته من أجل تحقيق أهداف المنظمة. السلوك الإداري الذي من خلاله يقوم العامل بتنفيذ المهام الموكلة إليه لتحقيق الهدف المخطط له، متأثراً باستعداد العامل وقدراته وبالبيئة التنظيمية المحيطة به، بما تشمله من مساندة زملاء العمل ونمط الإشراف وظروف العمل المادية وأيضاً متطلبات الوظيفة وتحدياتها، وكذلك الجمهور متلقي الخدمة (أبو سلطان، ٢٠١١: ٣٧). نتاج وتفاعل لعدد من العوامل المتداخلة و المتمثلة في الجهد والقدرة وإدراك، وأن الأداء ليس هدفاً في حد ذاته وإنما هو وسيلة لتحقيق غايات وأهداف المنظمة في ظل توفر بيئة تنظيمية وخارجية ملائمة ومحفزة لأداء المهام (الفقعاوي، ٢٠١٧: ٣٧). عملية يتم التعرف من خلالها على أداء العاملين لمهامهم وقدراتهم على الأداء والخصائص التي تلزم لتأدية أعمال المنظمات بنجاح لتحقيق أهدافها المنشودة (عوض الله، ٢٠١٨: ٢٦). بناء على ما سبق والتعريف الإجرائي للأداء: "هو نشاط أو كمية الجهد التي يبذلها الفرد، وفق متطلبات العمل والسلوك الإداري، بهدف انجاز العمل الموكل له، لاجل تحقيق أهداف المنظمة في ظل توفر بيئة تنظيمية وخارجية ملائمة ومحفزة".

أبعاد الأداء:

أسس (Koopmans et al., 2014) مكونات الأداء لكل قطاعات العمل المختلفة والتي تكون الأبعاد الفرعية للأداء من:

١. أداء المهام: يحظى هذا البعد تقليدياً بأكبر قدر من الاهتمام، ويمكن تعريفه على أنه: "الكفاءة التي يؤديها الأفراد في أداء المهام الجوهرية أو الفنية الأساس في وظيفتهم"
٢. الأداء السياقي: والذي يعرف على أنه: "السلوكيات التي تدعم البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية التي يجب أن تجري فيها المهام الأساس (Aljaf and Sadq, 2015).
٣. السلوك المخالف للعمل: يُعرف بأنه: "سلوك يضر برفاهية المنظمة" (Karim et al, 2016)

وقد وضع العديد من المقاييس لقياس الأداء ومع ذلك ، يمكن ملاحظة عدة محددات في المقاييس السابقة:

1. لا أحد منها يقيس جميع أبعاد الأداء الذي يفترض الاعتماد على عدد من الأبعاد الإيجابية و السلبية، يتضمن النطاقات الكاملة من السلوكيات الفردية في العمل.
 2. تستخدم المقاييس في الغالب عمليات قياس مختلفة لنفس الأبعاد، إما بسبب اختلاف المفاهيم أو بسبب اختلاف المجموعات المطورة للمقياس أو المستهدفة. وهذا يجعل من الصعب اختيار الحجم الأنسب والملائم (Wali et al, 2016).
 3. غالبًا ما تُظهر المقاييس التي تقيس أبعادًا مختلفة، فقرات متداخلة في المحتوى (Sadq, 2015).
- البحث الحالي تتفق مع قياس أبعاد الأداء الذي عرفه (Koopmans et al., 2013). لأنه تغلب على المحددات المذكورة، تم تطوير استبيان أداء العمل الفردي 0.2 (IWPQ) مؤخرًا (Koopmans et al., 2013). يضم IWPQ جميع الأبعاد الثلاثة لأداء العمل الفردي، الذي تم تطويره وتحسينه على أساس مجتمع عام (عمال في جميع أنواع المهن). تم بناء مقاييس قصيرة لكل بُعد باستخدام تحليل راش (Rasch, 1960) حيث يقدم تحليل راش نظرة تفصيلية لخصائص القياس، وبالتالي، له قيمة خاصة في تطوير استبيانات جديدة (McKenna and Hagell, Tennant, 2004). وأظهرت مقاييس IWPQ توافقًا جيدًا مع نموذج Rasch، كما استوفت متطلبات القياس الأساس لنموذج Rasch، مثل الاستقلال المحلي، واللابعدية unidimensionality.

المحور الثالث : الإطار الميداني للدراسة

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل طبيعة الأثر بين متغيرات الدراسة، الثلاثة الرئيسة (رأس المال النفسي الإيجابي، والارتباط بالعمل، والأداء)، في الفنادق المبحوثة.

ثبات المقياس Reliability of Scale:

تم التحقق من الثبات، والاتساق الداخلي، لفقرات المقياس، عبر استخراج قيمة معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، كما موضح في الجدول (٢).

جدول (٢): معامل ألفا كرونباخ لمقياس الدراسة

المتغير	الرمز	البعد	معامل ألفا كرونباخ	
			المتغير	البعد
رأس المال النفسي الإيجابي	SC	الكفائة الذاتية	.٨١	.٨٦
		التفاؤل		.٨٣
		الأمل		.٨٤
		المرونة		.٨٣
الارتباط بالعمل	FI	الحماس / الحيوية	.٨٥	.٨٨
		الإخلاص / التفاني		.٨٨
		الانغماس/الاستغراق		.٨٦
الأداء	JP	أداء المهمة	.٩٢	.٩٥
		الأداء السياقي		.٩٤
		السلوك المخالف للعمل		.٩٥

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS v.24.

إن النتائج المتقدمة في الجدول (٢)، تراوحت جميعها بين (.٨١ إلى .٩٢). وهي تشير إلى تحقق الثبات لمقياس الدراسة، وهذا ينسجم مع رأي (Sekaran & Bougie (2010) الذي أكد على أن معامل ألفا كرونباخ، لأي مقياس يتميز بالثبات، لا بد أن يكون أكبر أو يساوي (.٧٠).

اختبار فرضيات علاقات التأثير:

من أجل اختبار فرضيات التأثير عمدت الباحثة إلى بناء أنموذج للمعادلات الهيكلية خاص بكل فرضية باستخدام برنامج AMOS v.24. وهنا تجدد الإشارة بضرورة أن تكون نتائج الأنموذج متوافقة مع عددٍ من المؤشرات، تسمى بجودة المطابقة، التي يمكن تحديد أهمها بما يأتي: Hair et al., (2010)

١. Ratio لا بد أن تكون أقل من ٣.

٢. P-value لا بد أن تكون أكبر من أو تساوي ٠,٠٥.

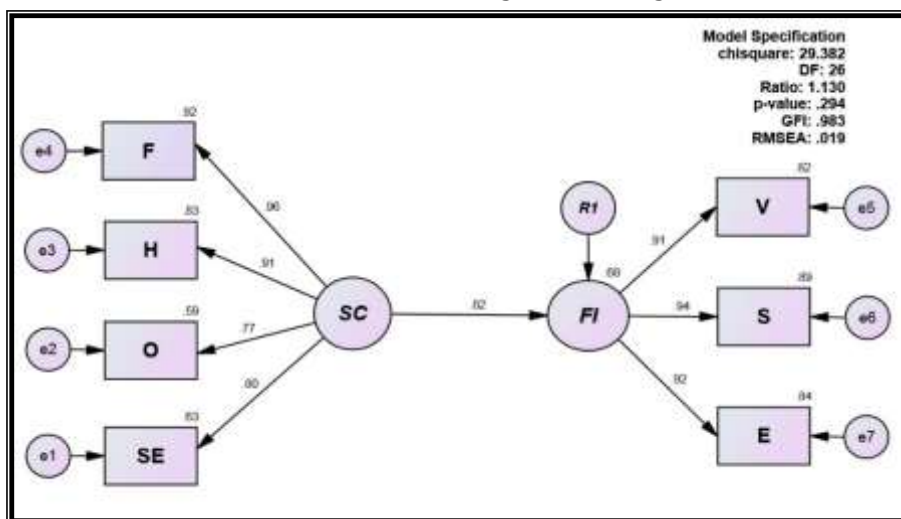
٣. GFI لا بد أن تكون أكبر من أو تساوي ٠,٩٠.

٤. RMSEA لا بد أن تكون أقل من ٠,٠٥ أو ٠,٠٨.

استناداً إلى ما تقدم، سيتم اختبار فرضيات التأثير المباشر وفرضيات التأثير غير المباشر، على النحو الآتي:

١. فرضيات التأثير المباشر: تنقسم على ما يأتي:

الفرضية الأولى: تنص هذه الفرضية على: (يوجد تأثير معنوي مباشر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي الإيجابي في الارتباط بالعمل)، ومن أجل اختبار صحة هذه الفرضية، يظهر الشكل (٢) النتائج الخاصة بأنموذج المعادلات الهيكلية لمعامل التأثير.

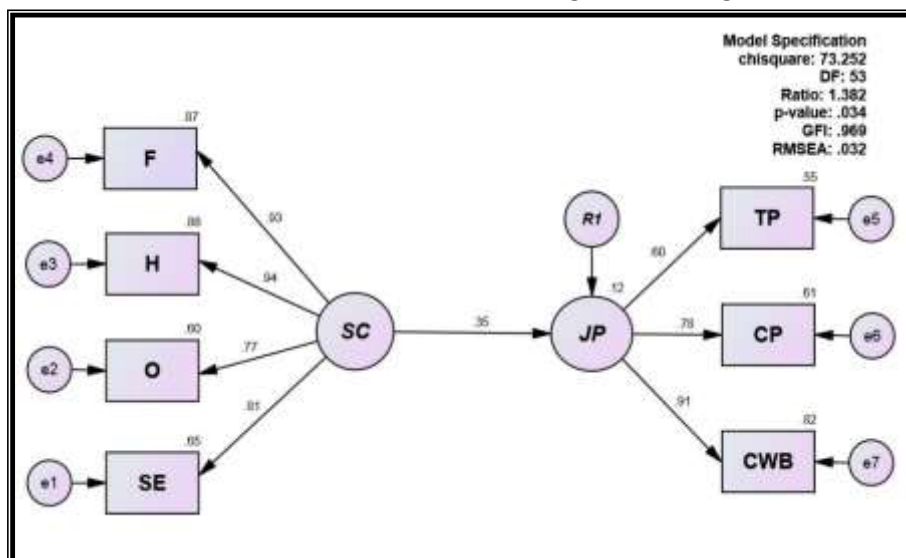


شكل (٢): أنموذج تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في الارتباط بالعمل، على المستوى الكلي

المصدر: بالإعتماد على برنامج AMOS v.24.

إن أنموذج تأثير رأس المال النفسي في الارتباط بالعمل على المستوى الكلي والذي يظهر في الشكل (٢)، مطابق تماماً لمؤشرات جودة المطابقة. كما أنّ جميع التشبعات العملية لفقراته الظاهرة هي أكبر من الحدود الدنيا للقبول، التي حددها (Hair et al. 2010) بأكثر أو تساوي (٠,٥٠) لقيم تحليل Standardized Regression Weights. استناداً إلى الشكل (٢)، يتضح أنّ قيمة معامل التأثير قد بلغت (٠,٨٢٢)، وهي تحت مستوى معنوية (٠,١) وهذا ما يشير إلى قبول هذه الفرضية.

الفرضية الثانية: تنص هذه الفرضية على: (يوجد تأثير معنوي مباشر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء)، ومن أجل اختبار صحة هذه الفرضية، يظهر الشكل (٣) النتائج الخاصة بأنموذج المعادلات الهيكلية لمعامل التأثير.

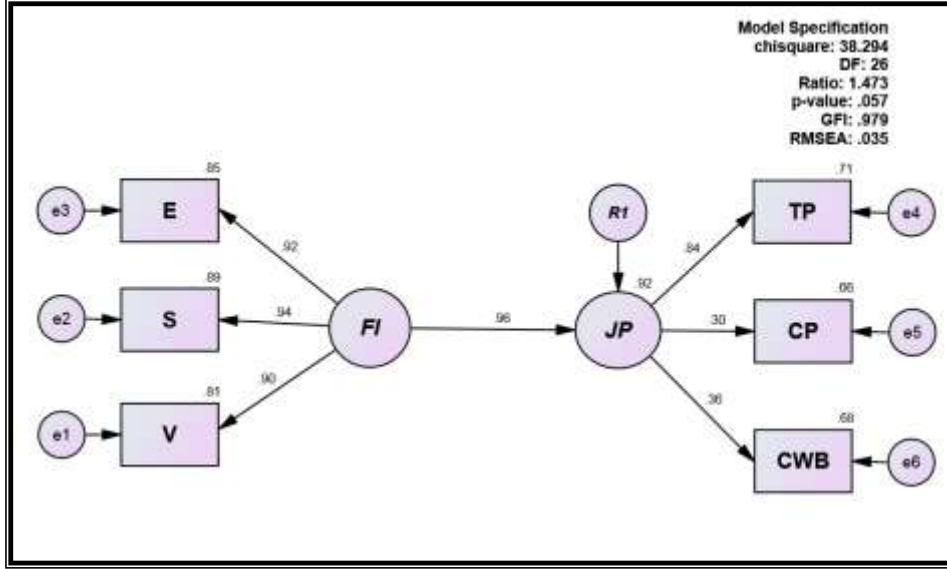


شكل (٣): أنموذج تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء على المستوى الكلي

المصدر: برنامج AMOS v.24.

إن نموذج تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء على المستوى الكلي والذي يظهر في الشكل (٣)، مطابق تماماً لمؤشرات جودة المطابقة. كما أن جميع التشبعات العاملية لفقراته الظاهرة هي أكبر من الحدود الدنيا للقبول، التي حددها Hair et al. (2010) بأكبر أو تساوي (٠,٥٠) لقيم تحليل Standardized Regression Weights. إستناداً إلى الشكل (٣)، يتضح أن قيمة معامل التأثير قد بلغت (٠,٣٥٤)، وهي تحت مستوى معنوية (١٪)، وهذا ما يشير إلى قبول هذه الفرضية.

الفرضية الثالثة: تنص هذه الفرضية على: (يوجد تأثير معنوي مباشر ذو دلالة إحصائية للارتباط بالعمل في الأداء)، ومن أجل اختبار صحة هذه الفرضية، يظهر الشكل (٤) النتائج الخاصةً بنموذج المعادلات الهيكلية لمعامل التأثير.



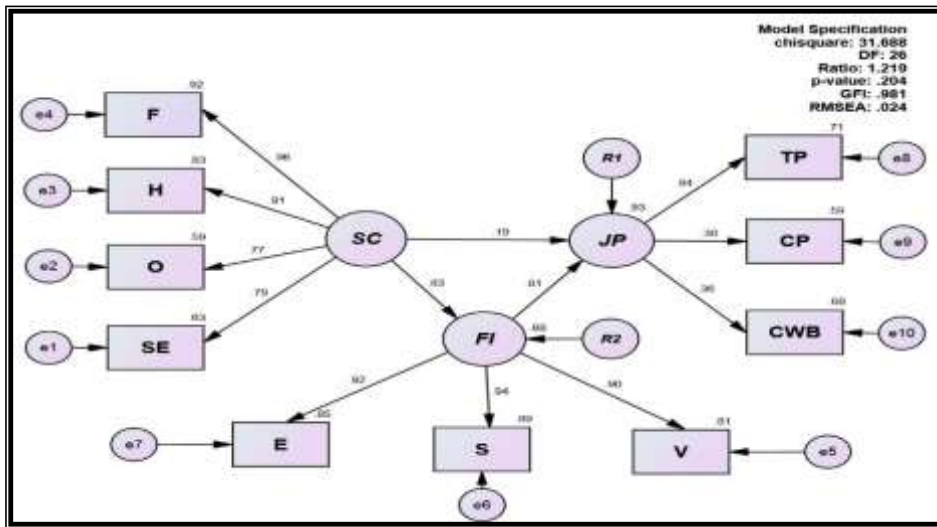
شكل (٤): أنموذج تأثير الارتباط بالعمل في الأداء على المستوى الكلي

المصدر: بالإعتماد على برنامج AMOS v.24.

إن أنموذج تأثير الارتباط بالعمل في الأداء على المستوى الكلي والذي يظهر في الشكل (٤)، مطابق تماماً لمؤشرات جودة المطابقة. كما أن جميع التشبعات العاملية لفقراته الظاهرة هي أكبر من الحدود الدنيا للقبول، التي حددها Hair et al. (2010) بأكبر أو تساوي (٠,٥٠) لقيم تحليل Standardized Regression Weights. إستناداً إلى الشكل (٤)، يتضح أن قيمة معامل التأثير قد بلغت (٠,٩٦٤)، وهي تحت مستوى معنوية (١٪)، وهذا ما يشير إلى قبول هذه الفرضية.

٢. فرضية التأثير غير المباشر: هذه الفرضية تمثلت بالفرضية التالية:

الفرضية الرابعة: التي تنص على: (يوجد تأثير معنوي غير مباشر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء من خلال متغير الارتباط بالعمل).



شكل (٥): أنموذج تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء من خلال الارتباط بالعمل

المصدر: بالإعتماد على برنامج AMOS v.24.

من الشكل (٥)، يتضح وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لرأس المال النفسي الإيجابي في تعزيز الأداء من خلال الارتباط بالعمل. إذ أنّ التأثير المباشر لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء بلغ (٠,١٩٤) وهو أقل من التأثير غير المباشر لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء من خلال الارتباط بالعمل الذي بلغ (٠,٦٧٢)، كما أنّ جميع التشعبات العاملة الظاهرة في الجدول (٣١) لفقرات هذا النموذج هي أكبر من (٠,٥٠). علاوةً على ذلك، وبما إن جميع علاقات التأثير في الشكل (٥) هي معنوية، فهذا يدل على أنّ للارتباط بالعمل دوراً وسيطاً جزئياً Partially Mediated بين المتغيرات قيد الدراسة. تجدر الإشارة هنا، إلى أن جميع تقديرات النموذج أعلاه هي تقديرات معنوية تحت مستوى $p < 0.001$ وما يؤكد هذه المعنوية قيم C.R. التي كانت أعلى من ١,٩٦.

جدول (٣) تقديرات نموذج علاقة التأثير غير المباشر لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء من خلال الارتباط بالعمل

Estimate	S.E.	C.R.	P	Item
٠,٦٨٠	٠,٠٨٣	١٠,٠٤٤	***	سلوك المخالف للعمل
٠,٥٩٢	٠,٠٨٤	١٠,٠٣٩	***	الأداء السياقي
٠,٧١٠	٠,٠٤٧	٨,٤٠٧	***	أداء المهمة
٠,٨٥٠	٠,٠٣٤	٤,٥٦٠	***	الانغماس / أو الاستغراق
٠,٨٩١	٠,٠٤٧	٩,٢٠٧	***	الإخلاص / أو التفاني
٠,٨١٢	٠,٠٣٣	٧,٠٣٥	***	الحماس / أو الحيوية
٠,٩٢٣	٠,٠٤١	٨,٣٣٩	***	المرونة
٠,٨٣٣	٠,١٣٤	٥,٢١٢	***	الأمل
٠,٥٩١	٠,١٠٢	١١,٣٢٣	***	التفاؤل
٠,٦٣١	٠,٠٧٧	١١,٢٢٠	***	الكفاءة الذاتية

المصدر: برنامج AMOS v.24.

لقد أظهرت النتائج أنّ رأس المال النفسي الإيجابي يؤثر معنوياً وإيجاباً في الأداء وهذا يشير إلى إن إدارات الفنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة السلمانية قيد الدراسة بإتجاه تبني هذا المتغير لتحسين الأداء. أما من ناحية أخرى، فقد أظهرت النتائج أن المتغير الوسيط الارتباط بالعمل من الممكن أن يزيد من تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء، وهو ما ينعكس إيجاباً بإتجاه تحسين البيئة التنظيمية للفنادق قيد الدراسة.

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

- في ظل التغيرات البيئية المتسارعة التي تعصف بمختلف قطاعات الأعمال العراقية بشكل عام وإقليم كردستان بشكل خاص، تزداد الحاجة إلى رأس المال النفسي الإيجابي، الذي يعد صمام أمان لها، الذي من الممكن أن يعزز من الارتباط بالعمل بإتجاه تحقيق الأداء الإيجابي.
- تبين من التحليل أن مقياس الدراسة بمتغيراته الرئيسة وأبعادها قد اجتاز اختبار التحليل العاملي الاستكشافي والتحليل العامل التوكيدي الذي يشير إلى تجانس وتوافق كل بعد من الأبعاد في هذه الدراسة مع المتغير الذي ينتمي إليه، مما يعني صلاحية مقياس هذه الدراسة، وهو مطابق مع الافتراضات النظرية والفلسفية لإجراء التحليلات الإحصائية على وفق الاختبارات المعلمية.
- توجد علاقة تأثير موجبة ومعنوية لرأس المال النفسي الإيجابي في تعزيز الأداء من خلال الارتباط بالعمل. إذ أنّ التأثير المباشر لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء بلغ (٠,١٩٤) وهو أقل من التأثير غير المباشر لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء من خلال الارتباط بالعمل الذي بلغ (٠,٦٧٢) فهذا يدل على أنّ للارتباط بالعمل دوراً وسيطاً جزئياً Partially Mediated بين المتغيرات قيد الدراسة.

التوصيات:

- ضرورة تبني الفنادق المبحوثة، مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي، فكرياً وممارسة وإدخاله ضمن مناهج الدورات التدريبية، للقيادات العليا، لكي يتسنى للكثيرين منهم التعرف على فلسفته التطبيقية.
- يتطلب من إدارات الفنادق المبحوثة، زيادة مستوى الاهتمام بالمعايير، والقيم الأخلاقية الداخلية الإيجابية تجاه تحقيق الارتباط بالعمل، وأخذ كل السبل التي تحول دون تحقيقه والعمل على تنميته، وجعله حجر الأساس، والذي يمكن أن يسهم في إحداث تغيير إيجابي في الأداء.
- ضرورة اعتماد وبناء علاقات شفافة مبنية على التعاون والمحبة والتمكين والرقابة الذاتية بين إدارات الفنادق المبحوثة وعاملها، والتي إن اتسمت بها إدارات الفنادق أنفة الذكر ستساعد وتسهل من تنفيذ الأنشطة المتعلقة بالأداء الإيجابي.
- إذا ما أرادت الفنادق المبحوثة تنفيذ أنشطة الأداء الإيجابي بشكل فاعل علمياً تبني مفهوم الارتباط بالعمل بوصفه يمثل القنوات والاستجابات النفسية والعاطفية الإيجابية ضمن بيئة العمل، شأنه في ذلك شأن العوامل التنظيمية الإيجابية الأخرى.

- ضرورة سعي الفنادق المبحوثة لوضع السبل الكفيلة بتحقيق الارتباط بالعمل والتحلي به، لأنه يعد من أبرز أنواع المتغيرات التي تحمل في طياتها القيم ذات الطبيعة الإيجابية، التي تمكن من دعم وتحقيق الأهداف التنظيمية.
- ضرورة تنمية الشعور لدى العاملين في الفنادق المبحوثة، على أن أدائهم للأدوار المختلفة المتعلقة بعملهم وارتباطهم عالي سيسهم بتحقيق القيم المهمة بالنسبة لهم. يتطلب من قادة الفنادق المبحوثة أن يكونوا ملهمين لمرؤوسهم، عبر انعكاس أفعالهم ووعودهم في أفعالهم، لكي يتضح بشكل لا يحتمل اللبس، أنهم مخلصين بشكل جدي لا بالكلام فحسب

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. أحمد، جنان شهاب. (٢٠١٧). "العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي و الارتجال التنظيمي في إطار السلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية: دراسة مسحية لأراء أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة آل البيت (ع) الأهلية". مجلة المثنى للعلوم الإدارية و الإقتصادية: ٣(٧).
٢. اس، نوال قاسم. (٢٠٠٩). "أثر برنامج تدريبي لرفع الفاعلية الذاتية للطلاب الجامعي". مجلة البحوث التربوية والنفسية: ٢١. جامعة بغداد ، مركز البحوث التربوية والنفسية.
٣. بودرهم، كززة. (٢٠١٨). "أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب". رسالة ماجستير/جامعة قاصدي مرباح – ورقلة/ كلية علوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير/ قسم علوم التسيير.
٤. الخشاب، فهد بطي. (٢٠١٧). "أثر الرضا في الإرتباط الوظيفي لدى العاملين في رئاسة الوزراء لدولة الكويت". رسالة ماجستير. جامعة آل البيت. كلية إدارة المال والأعمال. قسم إدارة الأعمال.
٥. خميس، آسية. (٢٠١٨). "أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز". رسالة ماجستير جامعة قاصدي مرباح-ورقلة. كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. قسم علوم التسيير.
٦. أبو سلطان، مياسة. (٢٠١١). "الاعترا ب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة". رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.
٧. عوض الله، أمينة حسن شاكر. (٢٠١٨). "أخلاقيات وقيم العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة الأردنية". رسالة ماجستير. الجامعة الأردنية.
٨. العماوي، صهيب عبد اللطيف. (٢٠١٨). "أثر عمليات توليد المعرفة على سلوك الأداء الابتكاري: الدور الوسيط لرأس المال النفسي". رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط. كلية الأعمال. قسم إدارة الأعمال.
٩. العازي، سعد علي حمود، و خليل إبراهيم إبراهيم. (٢٠١٢). "رأس المال النفسي الإيجابي (منظور فكري في المكونات والمركبات الجوهرية للبناء والتطوير)". مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية: جامعة بغداد. ١٨(٦٥).
١٠. جرجي، سحر أحمد. (٢٠١٤). "رأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني وتأثيرهما في الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية دراسة تحليلية ميدانية لأراء عينة من تدريسيي كليات الجامعة المستنصرية". أطروحة دكتوراه. الجامعة المستنصرية في قسم إدارة الأعمال. كلية الإدارة والإقتصاد.
١١. الكرداوي، مصطفى محمد. (٢٠١٣). "أثر الانطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي و مستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية". دورية الإدارة العامة: العدد ٥٤.
١٢. الكردي، محمد عبد الجبار حسين. (٢٠١٦). "الارتباط الوظيفي للعاملين لدى الشركات الصناعية في عمان". رسالة ماجستير. جامعة آل البيت.
١٣. لدليبي، مريم عباس. (٢٠١٦). "خصائص القيادة النسوية وأثرها في تطوير رأس المال النفسي: إختبار الدور المعدل لقوة الخبرة: دراسة تحليلية من وجهة نظر المرؤوسين في مدارس التعليم الخاصة في عمّان". رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط. قسم إدارة الأعمال. كلية الأعمال.
١٤. لفقعاوي، ميسون اسماعيل محمود. (٢٠١٧). "استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي و أثرها على الأداء الوظيفي، لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة". رسالة ماجستير. جامعة الأزهر. كلية الإقتصاد و العلوم الإدارية. قسم إدارة الأعمال.
١٥. محمد، جلال عبدالله. (٢٠١٠). "أثر بعض استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة السليمانية. كلية الإدارة والإقتصاد.
١٦. محمد فوزي أمين. (٢٠١٧). "دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل". أطروحة دكتوراه. جامعة مدينة السادات. كلية التجارة قسم ادارة الأعمال.
١٧. مرزوق، عبد العزيز علي (٢٠١٣) " نموذج مقترح لتأثير التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والارتباط الوظيفي". العلمية التجارة والتمويل. كلية التجارة. جامعة طنطا: ٥٨(٤).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- [1] Ahmed, B.S., Sadq, Z.M. & Omer, S.O. (2017). "The Role of Organizational Support in Promoting Creative Direction". *Iraqi Administrative Sciences Journal*. 1(2): 335-360, <https://doi.org/10.33013/iqasj.v1n2y2017.pp335-360>.
- [2] Aljaf, N. & Sadq, Z.M. (2015). "The Impact of Employee Motivation on Organizational Performance. An Empirical Study at Hayat University-Erbil/Iraq". *Journal for Studies in Management and Planning*. 1(10): 83-93.
- [3] Avey, J., Luthans, F., Smith, R., & Palmer, N. (2010). "Impact of positive psychological capital on employee well-being over time". *Journal of Occupational Health Psychology*. 15(1): 17-28, <https://doi.org/10.1037/a0016998>.
- [4] Avey, J., Luthans, F., & Jensen, S.M. (2009). "Psychological Capital A Positive Resource For Combating Employee Stress And Turnover". *Human Resource Management*. 48(5): 677- 693, <https://doi.org/10.1002/hrm.20294>.
- [5] Bakker, A. Demerouti, E. & SchaufeliDual, W. (2003). "processes at work in a call Centre: An application of the job demands-resources model". *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 12(4): 393-417, <https://doi.org/10.1080/13594320344000165>.
- [6] Britt, T., McKibben, E., Greene-Shortridge, T., Beeco, A., Bodine, A., Calcaterra, J., et al. (2010). "Self-engagement as a predictor of performance and emotional reactions to performance outcomes". *British Journal of Social Psychology*. 49(2): 237-257, <https://doi.org/10.1348/014466609x438090>.
- [7] Chen, D. J., & Lim, V. (2012). "Strength in adversity: The influence of psychological capital on job search". *Journal of Organizational Behavior*. 33(6): 811-839, <https://doi.org/10.1002/job.1814>.
- [8] Cole, K. (2007). "Good for the soul: The relationship between work, wellbeing and psychological capital". *The Journal of Socio-Economics*. 38(3): 464-474, <https://doi.org/10.1016/j.socsec.2008.10.004>.
- [9] De Lacy, J. (2009). "The development of a three dimensional model of engagement; and an exploration of its relationship with affective leader behaviors". Master of Business. Queensland University of Technology.
- [10] Denison, D. R., Haaland, S., & Goelzer, P. (2004). "Corporate culture and organizational effectiveness: Is Asia different from the rest of the world?" *Organizational Dynamics*. 33(1): 98-109, <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2003.11.008>.
- [11] Ensvick, B. R. (2004). "Beyond Human and Social Capital: The Importance of Positive Psychological Capital for Entrepreneurial Success". *Academy of Entrepreneurship*. 10(2).
- [12] Green, K., Medlin, B., & Whitten, D. (2004). "Developing optimism to improve performance: an approach for the manufacturing sector". *Industrial management & data system*. 104(2): 106-114, <https://doi.org/10.1108/02635570410522071>.
- [13] Hobfoll, S. (1989). "Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress". *American Psychologist*. 44(3): 513-524, <https://doi.org/10.1037/0003-066x.44.3.513>.
- [14] Hughes, J., & Rog, E. (2008). "Talent management a strategy for improving employee recruitment, retention and engagement within hospitality organizations". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(7), 743- 757, <https://doi.org/10.1108/09596110810899086>.
- [15] Karatepe, O. M. (2013). "High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement". *International Journal of Hospitality Management*. 32: 132-140, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.05.003>.
- [16] Karatepe, O. M., & Karadas, G. (2015). "Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction? A study in the hotel industry". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 27(6): 1254-1278, <https://doi.org/10.1108/ijchm-01-2014-0028>.
- [17] Karim, S.M, Sadq, Z.M. & Al-Ahmedi, M.W. (2016). "Equity Capital Sovereignty and Country's Economical Change". *International Journal of Research in Social Sciences and Humanities*. 6(2): 1-9.
- [18] Khan, W. (1990). "Psychological conditions of personal engagement at work". *Academy of Management Journal*. 33(4): 692-724, <https://doi.org/10.5465/256287>.
- [19] Kim, T., Karatepe, O., Lee, G., Lee, S., Hur, K., & Xijing, C. (2017). "Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes?" *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1638-1657, <https://doi.org/10.1108/ijchm-04-2016-0224>.
- [20] Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H, Buuren, S, van, Beek, A.J, van der, et al. (2014). Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch analysis. *Journal of Applied Measurement*. 15(2): 160-175.
- [21] Luthans, F., Avey, J.B., & Patera, J.L. (2008). "Experimental Analysis of A Web-based Intervention to Develop Positive Psychological Capital". *Academy of Management Learning and Education*. 7(2): 209-221, <https://doi.org/10.5465/amle.2008.32712618>.
- [22] Macey, W., & Schneider, B. (2008). "The meaning of employee engagement". *Industrial and Organizational Psychology*. 1(3): 3-30.
- [23] Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). "Job burnout". *Annual review of psychology*. 52(1): 397-422.

- [24] Mcshane, S. L., & Glinow, Mary Annvon. (2005). Organizational Behavior. Mc Graw-Hill Irwin.
- [25] Merkhani, K.H.A., Awmor, S.O., Sadiq, Z.M. (2017). Analyzing the Role of Strategic Alignment of Business Strategies According to the Miles & Snow Model in Competitive Intelligence (A Comparative Study between CCC Beverage Industry Co. Ltd. And Al-Hayat Soft Drinks and Mineral Water Co. Ltd. in Erbil), Zanco Journal of Humanity Sciences, 21(6): 11-39, DOI: 10.21271/zjhs.21.6.2.
- [26] Passer, M. W. (2001). In "Psychology: Frontiers and application". Mc Graw-Hill.
- [27] Peterson, S. J., & Spiker, B. (2005). "Establishing the Positive Contributory value of older worker". organizational Dynamics. 34(2): 153-167, <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2005.03.002>.
- [28] Sadq, Z.M. (2015). "An Assessment of Measuring and Improving Managing Performance through Rewards at Koya University -Kurdistan Region / Iraq". Journal for Studies in Management and Planning. 1(6): 280-288.
- [29] Sakovska, M. (2012). "Importance of employee engagement in business environment. Aarhus school of business and social sciences". (Unpublished master's thesis). Aarhus University.
- [30] Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). "The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach". Journal of Happiness studies. 3(1): 71-92.
- [31] Schaufeli, W., Taris, T., & Bakker, A. (2006). 0Dr Jekyll or Mr Hyde: On the differences between work engagement and workaholism. In R .J.Burek(Ed). Research Companion to working time and work addiction (pp.193_217). Cheltenham,Glose,UK: Edward Elgar.
- [32] Sekaran, U. &. (2010). In Resaearch Methods for business: A skill building approach(5 th ed.). U.K: John Wiley& Sons.
- [33] Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). "Positive psychology: An introduction". American Psychologist. 55(1): 5-14.
- [34] Shirom, A. (2011). In Job-related burnout: A review of major research foci and challenges. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), Handbook of occupational health psychology (pp. pp. 223-241). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- [35] Simpson, M. (2009). "Engagement at work: A review of the literature". 76(4): 1012-1024.
- [36] Stajkovic, A., & Luthans, F. (1998). "Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis". Psychological Bulletin. 124(2): 240-261, <https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.240>.
- [37] Wali, A.I., Omer, S.O. and Sadq, Z.M. (2016). "The Role of Human Resource Development Strategies on Capabilities of Strategic Innovation (An Empirical Study at Akre Technical Institute/Kurdistan Region- Iraq)". International Journal of Humanities and Cultural Studies. 3(1): 1453-1474.



The role of positive psychological capital in enhancing performance mediating by work engagement: an exploratory study of the views of a sample of workers in the four and five -star hotels in Sulaymania city/ Kurdistan region- Iraq

Dalia Khalid faeq

Department of Management and Accounting, Faculty of Humanities and Social Science, Koya University, Kurdistan Region, Iraq
Da_1980_lia@yahoo.com

Received: 14/7/2020 Revised: 17/8/2020 Accepted: 29/8/2020 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.9.2.2>

Abstract: The purpose of the current study is to examine the role of positive psychological (self-efficacy, optimism, hope, resiliency) on employee performance (task performance, contextual performance, counterproductive work behaviour) through work engagement (vigour, dedication, and absorption) in the four and five star hotels in Sulaymania city Kurdistan region -Iraq . The study community actually represents a sample of (300) workers to join among (950) workers. Based on the results of all the hypotheses of the study, the researcher adopted a number of conclusions, the most prominent being the existence of a significant effect of the independent variable (positive psychological capital) in the dependent variable (performance) through the existence of the medium variable (work engagement). The study concluded that there is a positive and significant impact of positive psychological capital on enhancing performance through work association. Based on the conclusions, the study reached a number of recommendations, the most important of which is the need for hotels to explore the concept of mental capital in thought and practice and to include it in the curriculum of the training courses for senior leaders so that many of them can identify the philosophy of applied.

Keywords: Positive psychological capital; engagement with work; performance.

References:

- [1] Al'mawy, Shyb 'bd Altyf. (2018). "Athr 'mlyat Twlyd Alm'rfh 'la Slwk Alada' Alabtkary: Aldwr Alwysyt Lras Almal Alnfsy". Rsalt Majstyr. Jam't Alshrq Alawst. Klyt Ala'mal. Qsm Edart Ala'emal.
- [2] Al'nzy, S'd 'ly Hmwd, Wkhlyl Ebrahym Ebrahym. (2012). "Ras Almal Alnfsy Aleyjaby (Mnzwr Fkry Fy Almkwnat Walmrtkzat Aljwhryh Llbnal' Walttwyr)". Mjlt Al'lwm Aleqtsadyh Waledaryh: Jam't Bghdad. 18(65).
- [3] 'wd Allh, Amnh Hsn Shakr. (2018). "Akhlaqyat Wqym Al'ml Wtathyrha 'la Alada' Alwzyfy Ll'amlyn Fy Aljam'h alardnyh". Rsalt Majstyr. Aljam'h Alardnyh.
- [4] Ahmd, Jnan Shhab. (2017). "Al'laqh Byn Ras Almal Alnfsy Aleyjaby W Alartjal Altnzymy Fy Etar Alslwk Alryady Ll'amlyn Fy Alm'ssat Alt'lymyh: Drash Mshyh Lara' A'da' Alhy'eh Altdrysyh Ljam't Al Albyt ('E) Alahlyh". Mjlt Almthna Ll'lwm Aledaryh W Aleqtsadyh: 3(7).
- [5] As, Nwal Qasm. (2009). "Athr Brnamj Tdryby Lrf' Alfa'lyh Aldatyh Litalb Aljam'y". Mjlt Albhwth Altrbwyyh Walnfsyh: 21. Jam't Bghdad , Mrkz Albhwth Altrbwyyh Walnfsyh.
- [6] Bwdrh, Knzh. (2018). "Athr Dghwt Al'ml 'la Ras Almal Alnfsy Aleyjaby Drast Halt Alm'ssh Al'mwmyh Alastshfa'yh S'd Dhlyb". Rsalt Majstyr/Jam't Qasdy Mrbah - Wrqlh/ Klyt 'lwm Aleqtsadyh Wal'lwm Altjaryh W'elwm Altsyyr/ Qsm 'Elwm Altsyyr.
- [7] Khmys, Asyh. (2018). " Athr Ras Almal Alnfsy 'la Alada' Alwzyfy Ll'amlyn Drast Halt Alshrk Aljza'ryh Ltwyzy' Alkhrba' Walghaz1". Rsalt Majstyr Jam't Qasdy Mrbah-Wrqlh. Klyt Al'lwm Aleqtsadyh Wal'lwm Altjaryh W'lwm Altsyyr. Qsm A'lwm Altsyyr.

- [8] Alkhshab, Fhd Bty. (2017). " Athr Alrda Fy Alertbat Alwzyfy Lda Al'amlyn Fy R'ast Alwzra' Ldwlt Alkwyt". Rsalt Majstyr.Jam't Al Albyt. Klyt Edart Almal Wala'mal. Qsm Edart Ala'emal.
- [9] Alkrdawy, Mstfa Mhmd. (2013). "Athr Alantmar Alwzyfy Fy Al'laqh Byn Ras Almal Alnfsy W Mstwa Alsh'wr Balahtqan Altnzymy Lda Al'amlyn Balqta' Alhkwmy Fy Mhafzh Aldqhlyh". Dwryt Aledarh Al'amh: Al'edd 54.
- [10] Alkrdy, Mhmd 'bd Aljbar Hsyn. (2016). "Alartbat Alwzyfy Ll'amlyn Lda Alshrkat Alsna'yh Fy 'man". Rsalh Majstyr. Jam't Al Albyt.
- [11] Krjy, Shr Ahmd. (2014). "Ras Almal Alnfsy Aleyjaby Waltwafq Almhny Wtathyrhma Fy Alada' Alastryjy Llmward Albshryh Drash Thlylyh Mydanyh Lara' 'ynh Mn Tdrysy Klyat Aljam'h Almstnsryh". Atrwht Dktwrah. Aljam'h Almstnsryh Fy Qsm EdarT Ala'mal. KlyT Aledarh Waleqtsad.
- [12] Ldlymy, Mrym 'bas. (2016). "Khsa's Alqyadh Alnsywh Wathrha Fy Ttwyr Ras Almal Alnfsy: Ekhtbar Aldwr Alm'dl Lqwh Alkhbrh: Drash Thlylyh Mn Wjht Nyr Almr'wsyn Fy Mdars Alt'lym Alkhash Fy 'man". Rsalt Majstyr. Jam't Alshrq Alawst. Qsm Edarh Ala'mal. Klyt Ala'mal.
- [13] Lfq'awy, Myswn Asma'yl Mhmwd. (2017). "Astratyjyat Adart Alsra' Altnzymy W Athrha 'la Alada' Alwzyfy, Lda Al'amlyn Fy Almzmat Alahlyh Alflstynh Fy Qta' Ghzh". Rsalt Majstyr. Jam't Alazhr. Klyt Aleqtsad W Al'lwm Aledaryh. Qsm Edart Ala'mal.
- [14] Mhmd, Jlal 'bdallh . (2010). "Athr B'd Astratyjyat Edart Almward Albshryh Fy Alada' Alwzyfy". Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh. Jam't Alslymanyh. Klyt Aledarh Waleqtsad.
- [15] Mhmd Fwzy Amyn. (2017). "Dwr Ras Almal Alnfsy Kmtghyr Wsyf Fy Al'laqh Byn Alqyadh Alasylyh Walartbat Bal'ml". Atrwht Dktwrah. Jam't Mdynh Alsadat. Klyt Altjarh Qsm Adarh Ala'mal.
- [16] Mrzwq, 'bd Al'zyz 'ly (2013) "Nmwdj Mqtrh Ltathyr Altnzymy Kmtghyr Wsyf 'la Al'laqh Byn Ab'ad Al'dalh Altnzymy W Walartbat Alwzyfy". Al'lmyh Altjarh Waltmwyl. Klyt Altjarh. Jam't Tnta : 58(4).
- [17] Abw Sltan, Myash. (2011). "Alaghrab Alwzyfy W'laqth Balada' Alwzyfy Fy Wzart Altrbyh Walt'lym Al'aly Fy Qta' Ghzh". Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh . Aljam'h Aleslamyeh. Ghzh. Flstyn.