



جامعة ميد أوشن
كلية الإدارة
قسم / إدارة المشاريع

أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مطعم الركن الحجازي
مدينة لندن

The Impact of Organizational Culture on Job Performance:
A Case Study of Al-Rukn Al-Hijazi Restaurant in London
City

أسم الطالب
جود فواز نسيم

الرقم الجامعي
2021205409

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن
إشراف

د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن
2024- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	2
1.1	المقدمة:.....	3
1.2	مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1	فجوات على المستوى النظري.....	5
1.2.2	فجوات على المستوى التطبيقي.....	5
1.3	أهمية الدراسة.....	5
1.3.1	على المستوى النظري:.....	6
1.3.2	على المستوى التطبيقي:.....	6
1.4	أسئلة الدراسة.....	7
1.5	أهداف الدراسة.....	7
1.6	فرضيات الدراسة.....	8
1.7	نموذج الدراسة.....	9
1.8	منهجية الدراسة.....	9
1.9	الدراسة الميدانية.....	10
1.10	مخطط المشروع المقترح.....	11
2	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	12
2.1	المقدمة:.....	13
2.2	المتغير المستقل.....	13
2.3	المتغير التابع.....	13
2.4	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	13
2.5	الخاتمة.....	13
	قائمة المراجع.....	14

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

نعيش في عصر هيمنة المنظمات وشمولية نفوذها على مختلف جوانب الحياة، فكل منظمة لها ثقافتها الخاصة التي تميزها عن غيرها، والتي تنعكس على جميع أنشطتها، لذلك، جاءت العديد من الدراسات والأبحاث لتؤكد على أهمية فهم طبيعة وخصائص الثقافة التنظيمية السائدة في أي منظمة، بأبعادها المختلفة، وذلك بهدف اعتماد سياسات تعزز الجوانب الإيجابية وتعالج الجوانب السلبية في ثقافة المنظمة.(حسنوي وآخرون، 2017م).

والجدير بالذكر أن الثقافة التنظيمية تلعب دوراً محورياً في تحديد السياق العام لكافة عمليات وأنشطة المنظمة، فهي تؤثر بشكل كبير على نجاحها أو فشلها، كما يؤكد العديد من الخبراء والباحثين ومسؤولي الشركات والمؤسسات أنه لا يوجد نموذج ثقافي تنظيمي واحد يناسب جميع المنظمات أو يلبي احتياجاتها كافة، فالثقافة التنظيمية تشكّل الإطار العام الذي تعمل ضمنه المنظمة، وبالتالي، فهي تؤثر بشكل جوهري على مختلف العمليات والأنشطة التي تقوم بها المنظمة وتحديد ما إذا كانت ستنتج أم تفشل، ومن هنا لا يمكن وضع نموذج ثقافي واحد يلائم كافة المنظمات، نظراً لاختلاف احتياجاتها وخصوصياتها.(الحميد، 2022)

الثقافة التنظيمية هي أحد المفاهيم الحديثة في الإدارة، وظهرت منذ بداية الثمانينات من القرن الماضي، وينطوي تحتها العديد من المفاهيم(العشري، 2017)

ولقد استخدم مصطلح الثقافة التنظيمية كمظلة تأوي تحتها كثيراً من المفاهيم الانسانية مثل: القيم والنماذج الاجتماعية، والقيم الأخلاقية والتكنولوجية وتأثيراتها. (العنقري ، 2011 م)

وتشير الثقافة التنظيمية الى المعتقدات والاتجاهات والأفكار في منظمة ما، ويتم من خلالها التعبير عن المواقف والسلوكيات التي يقوم بها الأفراد (سعيد ، 2022 م)

ويمكن تعريف الثقافة التنظيمية بأنها مجموعة من القيم والقواعد والمبادئ التي تمثل الإطار العام لسلوك العاملين وفقاً لأبعاد (بعد الاحتواء والترابط، بعد الاتساق والتجانس، الدعم الإنساني، المناخ التنظيمي) (معزب وآخرون، 2023 م)

ولقد اختلفت منطلقات الباحثين ووجهات نظرهم حول طبيعة هذه الثقافة فبينما نادى مدرسة العلاقات الإنسانية بضرورة تجاوز الحوافز المادية وإعطاء الأهمية للقيم الإنسانية ولحاجات الفردية التي تتفاعل مع بعضها البعض لخلق الجو الاجتماعي الذي يطمح إليه معظم الأفراد العاملين، وقد كان تركيز المدرسة الكلاسيكية بوضع قوانين الجوانب الرسمية للعمل لصنع الجودة وتحقيق مزيد من فعالية التنظيمية، كما جاء اهتمام الفكر البنائي الوظيفي بالتنسيق القيمي بدورها في حفظ بقاء وتوازن البناء التنظيمي. (بابوري وآخرون، 2016)

وبعد الاطلاع على عدد من الدراسات المرتبطة بموضوع أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين تبين أن هذه الدراسات تنوعت في تناولها لموضوع الثقافة التنظيمية وبعض الدراسات ركزت على دراسة أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين، ودراسات أخرى بحثت في العلاقة بين الثقافة التنظيمية والانتماء والولاء المؤسسي للموظفين، وهناك أيضاً دراسات بحثت في تأثير الثقافة التنظيمية على سلوكيات وأداء الموظفين، وبشكل عام، يمكن تعريف أداء الموظفين على أنه قدرة العاملين على إنجاز المهام والأعمال المنوطة بهم بما يتوافق مع معايير الجودة والأهداف المؤسسية المرغوبة وهذا الأداء الإيجابي والمرغوب يعتمد بشكل كبير على البيئة والثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة. (العشير، 2017)

ومن خلال ما أوضحت، يتبين أن الباحثين قد اتفقوا على وجود علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية والأداء التنظيمي للمنظمة، فقد أشار أحد الباحثين إلى أن هذه العلاقة هي علاقة تفاعلية، بمعنى أن كل منهما يؤثر في الآخر تحديداً، وأكد هذا الباحث على أنه لتحقيق النجاح المؤسسي يجب توفير ثقافة تنظيمية قوية تخلق تماسكاً كبيراً بين أعضاء المنظمة بحيث تكون أكثر تأثيراً وارتباطاً بأداء العاملين وتتماشى مع الواقع والصورة المثالية التي يتطلع إليها هؤلاء الأعضاء، وبالتالي فإن وجود ثقافة تنظيمية متماسكة وتتوافق مع توقعات العاملين سيكون له تأثير إيجابي على أدائهم وأداء المنظمة ككل، وهذا يؤكد على الدور الحيوي للثقافة التنظيمية في تحسين الأداء التنظيمي. (مرباح وآخرون، 2019م).

نلاحظ مما سبق الاختلاف بين آراء الباحثين والعلماء حول كل ما يتعلق بالثقافة التنظيمية وأداء العاملين وهذا هو الدافع وراء إجراء هذه الدراسة، وبشكل عام، اسعى من خلال هذه الدراسة إلى التأكيد على أهمية الثقافة التنظيمية وربطها بتحسين أداء الموظفين وخلق بيئة عمل أكثر فعالية، وهذا يُعد محوراً مهماً في إدارة الموارد البشرية والتطوير التنظيمي.

1.2. مشكلة الدراسة

إن الثقافة التنظيمية تؤثر بشكل كبير على سلوك وأداء الأفراد داخل المنظمة، فهي تحدد الطريقة التي يتصرف بها الأفراد ويفكرون بها وفقاً لمعايير وقيم المنظمة، وفي ظل التحديات والمشكلات التنظيمية المتزايدة في العصر الحديث، أصبحت المنظمات أكثر إدراكاً لأهمية بناء ثقافة تنظيمية قوية كأحد الحلول الرئيسية لمعالجة تلك المشكلات، ومن هذا المنطلق تم تقسيم مشكلة الدراسة إلى نظرية تطبيقية:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- ضعف المعرفة حول أهمية الثقافة التنظيمية
- عدم الإلمام بأبعاد الثقافة التنظيمية لدى إدارة المطاعم.
- عدم وعي الإدارة بعلاقة الثقافة التنظيمية وأداء الموظفين في قطاع المطاعم.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- عدم التزام المسؤولين بالثقافة التنظيمية
- عدم اطلاع المسؤولين على آخر تحديثات وتطورات الثقافة التنظيمية.

إشكالية الدراسة هي : ما أثر الثقافة التنظيمية على تحسين أداء الموظفين بمطعم الركن الحجازي؟

1.3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الثقافة التنظيمية في عدة جوانب رئيسية منها التوجيه والضبط السلوكي حيث تُشكل الثقافة التنظيمية نظاماً للقيم والمعتقدات المشتركة التي توجه وتضبط سلوكيات الأفراد داخل المنظمة وتُساعد

الثقافة على تحديد ما هو مقبول وما هو غير مقبول من السلوكيات والممارسات، فهي أيضاً تساهم في بناء هوية المنظمة وتعزيز الشعور بالانتماء لدى الأفراد العاملين، والثقافة التنظيمية القوية تؤدي إلى زيادة مستويات الالتزام والتحفيز لدى الموظفين، وهذا ما يساعد المنظمة على المنافسة بفعالية في السوق وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وبشكل عام الثقافة التنظيمية تُعد محركاً رئيسياً لنجاح المنظمات وتطورها على المدى الطويل، ويمكن تقسيم أهمية البحث إلى نظرية وتطبيقية:

1.3.1. على المستوى النظري:

- نشر الوعي بين مسؤولي المنظمة بأهمية الثقافة التنظيمية مما يساهم في صناعة بيئة تنافسية بين الموظفين.
- تطوير مفاهيم الثقافة التنظيمية من خلال معرفة أبعاد الثقافة التنظيمية.
- تعزيز البحث والدراسات التنظيمية مما تساعد على تطوير أدوات وأساليب أكثر فعالية تشخيص وإدارة الثقافة.
- التأثير على الهيكل التنظيمي والإجراءات حيث تعكس الثقافة التوجهات والأنماط السلوكية المفضلة داخل المنظمة.
- زيادة الوعي بالإطار المفاهيمي للسلوك التنظيمي، فهي تساعد في فهم دوافع السلوك وأنماط التفاعل بين الأفراد.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- يساهم هذا البحث في التوجيه والضبط السلوكي، مما يساعد على تحديد ما هو مقبول وما هو غير مقبول من السلوكيات والممارسات.
- المساهمة في تعزيز الهوية والانتماء التنظيمي ، مما يعزز الانتماء تجاه المنظمة
- يساعد على تحسين الأداء والإنتاجية، مما يعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي والإنتاجية بما في التوصيات والنظريات العلمية.

- تحسين بيئة العمل وتوفير الموارد والتقنيات اللازمة لرفع الكفاءة الإنتاجية.
- تسهيل عملية التغيير والتطوير، حيث تُساهم توصيات هذا البحث على تعزيز كسب ثقة الأفراد والحصول على تأييدهم.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما أثر طبيعة الثقافة التنظيمية وخصائصها في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن؟
- ما أثر أنماط الثقافة التنظيمية في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن؟
- ما أثر الثقافة التنظيمية للمساهمة في تنمية قدرات العاملين وللرفع من مستوى الأداء الوظيفي في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن؟
- ما أثر استراتيجيات وسياسات الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام : تهدف الدراسة بشكل عام إلى التعرف على تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي بمطعم الركن الحجازي بمدينة لندن ، ويندرج تحت هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

- التعرف على طبيعة الثقافة التنظيمية وخصائصها في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن.
- تحديد أنماط الثقافة التنظيمية في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن.
- تقييم أثر ودور الثقافة التنظيمية في المساهمة بتنمية قدرات العاملين والرفع من مستوى الأداء الوظيفي في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن.

- تحليل أثر استراتيجيات وسياسات الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن.

1.6. فرضيات الدراسة

H1 : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي بمطعم الركن الحجازي بمدينة لندن.

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الثقافة التنظيمية وخصائصها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مطعم الركن الحجازي في لندن .

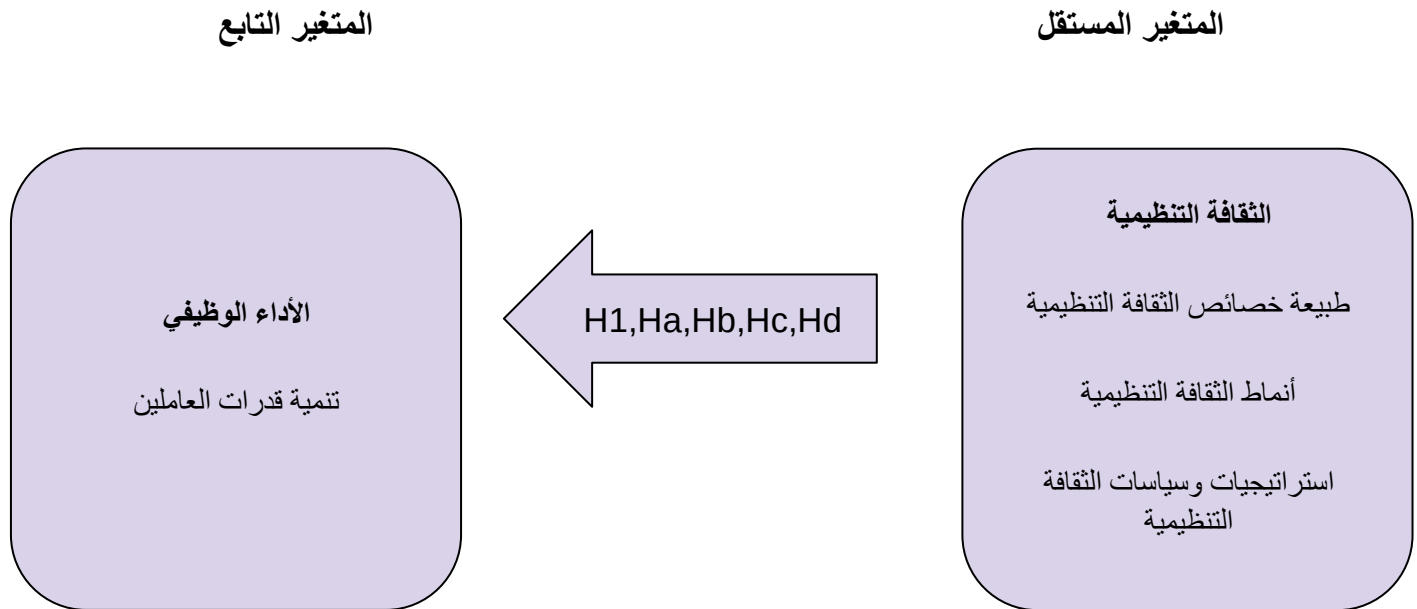
Hb : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أنماط الثقافة التنظيمية لدى العاملين ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن.

Hc : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المساهمة في تنمية قدرات العاملين ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن

Hd : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات وسياسات الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين ومستوى الأداء الوظيفي في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي :



النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

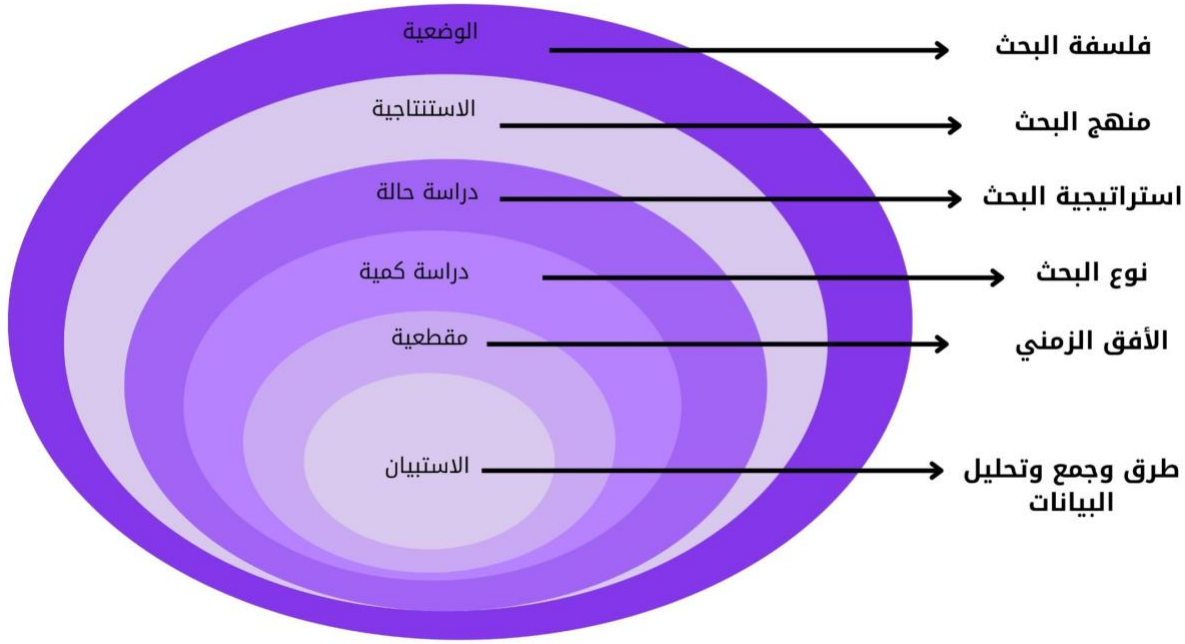
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب

1.9. الدراسة الميدانية

إن هذه الدراسة تتمثل في كونها ستتناول مفهوم أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي ولا سيما أنها تساهم في تحسين السياسات والإجراءات وأداء العاملين بالمنظمات وغيرها من خلال هذه الدراسة، لذا سيقوم الطالب بدراسة ميدانية عن بعض آثار أبعاد الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي وذلك في مطعم الركن الحجازي بمدينة لندن.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة .
- الفصل الثاني: الإطار النظري .
- الفصل الثالث : منهجية البحث.
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي .
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة .

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- الحميد ،2022، مفهوم الثقافة التنظيمية: مراجعة نظرية تطبيقي.
- العنقري ،2011، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين مع التطبيق على أمانة محافظة الطائف.
- العشيري،2017، أثر الثقافة التنظيمية في الأداء الوظيفي لموظفي الهيئات الحكومية في مملكة البحرين.
- بابوري وآخرون ، 2016، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفية للمورد البشري- دراسة ميدانية بالمركب المعدني حمام دباغ قالم.
- حسناوي وآخرون ، 2017 ، الثقافة التنظيمية و أثرها على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية لمستشفى الأم و الطف ل بالجلف
- سعيد ، 2022 ، الثقافة التنظيمية وأثرها على الالتزام الوظيفي.
- مرباح وآخرون ، 2019، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي في المؤسسات الخاصة دراسة ميدانية في مؤسسة تيسكوبا لنسيج الأغذية والقلاع بالقارة –غرداية.
- معزوب وآخرون ، 2023 أثر الثقافة التنظيمية في الأداء الوظيفي أثر الثقافة التنظيمية في الأداء الوظيفي "دراسة حالة ديوان عام وزارة الخدمة المدنية والتأمينات في الجمهورية اليمنية- صنعاء".