



جامعة الجميع الذكية  
Everyone's Smart University



جامعة الجميع الذكية

كلية: الإدارة برنامج ماجستير: تخصص إدارة مشاريع (2022-2023)

قياس تأثير ضغط العمل في أداء جودة عمل الموظفين

Measuring the effect of work pressure on the performance of  
employees' work quality

رقم الأكاديمي

213000279

أعضاء فريق

عبير عبدالله المهيني

# المقدمة

تعد بيئة العمل في المنظمة المعاصرة وبشكل عام بسمات فرضت على الموظف ان ينتج اكثر وان يعمل اطول وان ينافس بشكل اقوى للبقاء في الوظيفة خاصة في القطاع الخاص.

وخاصة في تحديث التطور المعرفي وعدم التأكد والأضبط البيئي في جائحة كوفيد -19 والمعروفة بجائحة كورونا.

ولكل ذلك نتائج وآثار سلبية على نفسية وصحة الموظفين وصفاءه الذهني والنفسي والبدني كل ذلك يسبب ضغوطا تتفاوت في مستوى قوته من شخص الى آخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق والاحباط او التوتر والغضب مما يؤثر سلبا على مستويات جودة أدائهم في العمل وموقفهم تجاه عملهم ومنظمتهم خاصة إذا أخذنا بالاعتبار ان العاملين يقضون جزءا كبير من حياتهم في تلك المنظمات وبيئاتها .

لذا اتجه البحث الى دراسة هذه الضغوط وعلاقتها بمستوى جودة الإداء في المنظمات داخل المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض بقطاع التعليم المطاعم وتم اختيار مجموعة من النقاط التي تسبب ضغوط العمل كمتغيرات مستقلة وقياس تأثيرها في متغير معتمد تمثل جودة الأداء الوظيفي .

# البحث

## مشكلة البحث :

تتمثل مشكلة البحث في قلت المصادر بالجوانب الانسانية والنفسية والاجتماعية للموظفين في قطاع المطاعم بالمملكة العربية السعودية وتطبيق الاساليب الكمية والمناهج المتناقلة في مجالات العمل الادارية وكأحد المتغيرات المؤثرة على جودة الاداء الوظيفي لا يمكن تحسين ذلك الاداء إلا من خلال اجراء العديد من البحوث على العلاقة بين الموظف والمنظمة والتأثيرات المتبادلة بينهما وتحديد العوامل التي تساعد على تدعيم التأثيرات المرغوب فيها والوقاية من التأثيرات غير المرغوب فيها ومن خلال تجربتي العملية كموظفة إدارة جودة لمدة سنتين في قطاع المطاعم بمدينة الرياض

لذا فان مشكلة البحث تتلخص في توضيح كيفية تأثير كل بعد من ابعاد ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي في احدى فروع قطاعاتنا .

## اهداف البحث :

تتمثل اهداف البحث في الكشف عن اكثر الابعاد تأثيرا في مستوى جودة الاداء الوظيفي من خلال الاتي :

- 1- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة .
- ٢- تحديد مستوى تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي.
- ٣- التعرف على البعد الاكثر تأثيرا من ابعاد ضغوط العمل والتمثلة (بطبيعة العمل ، صراع الدور ، غموض الدور ، عبء العمل ) في مستوى الاداء الوظيفي لدى العينة المبحوثة .
- ٤- الكشف عن الاستراتيجيات الاكثر ملائمة التي يمكن اتباعها من قبل ادارة المنظمة للتخفيف من تأثيرت هذه الضغوط على العاملين ومستوى ادائهم

## اهمية البحث من الآتي :

- 1-يعتبر قطاع المطاعم نظاما متكاملا يضم مجموعة من الاعضاء تربطهم علاقات اجتماعية يؤثر كل منهم في الآخر ويتأثر به، لذلك فان تعرض اي فرد في تلك المنظومة لظروف غير مناسبة او لأي اضطراب سوف يمثل مصدر ضغط لبقية الافراد سواء بشكل مباشر او غير مباشر .
- 2- توجيه انظار المسؤولين للتعامل مع هذه الضغوط ومحاولة التغلب او الحد منها لزيادة فاعلية الاداء لموظفيهم وزيادة مستوى انتاجيتهم باقل ما يمكن من الجهد والخسائر .
- 3-اهمية الفئة المبحوثة التي تمثل على تقديم الأطعمة يتمثلون بمسؤولية عن جودة تقديم الأطعمة.

## المنطلقات النظرية

في ضوء اهداف البحث والاسئلة التي نحاول الاجابة عنها .

اعتمد المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية موضوع الدراسة تعبير كميا وكيفيا وهذا المنهج لا يقف عند حد جمع المعلومات لوصف الظاهرة وانما يعتمد الى تحليلها وكشف العلاقات والتأثيرات بين ابعادها بهدف تفسيرها والوصول الى استنتاجات عامة تسهم في تحسين الواقع وتطويره .

اعتمدت الاستبانة التي صممت بالشكل الذي يخدم اهداف

(فرضيات) البحث اذ نظم ( 27 ) سؤالا موزعاً في تحديد الإجابة

متغيرات وابعاد البحث وقد تم على اسئلة الاستبانة (ليكار)

استخدام مقياس البحث وقد اعتمد البحث على الطروحات الفكرية

المتوفرة في صياغة الاسئلة حيث ان الفقرات من (1-27 ) تقيس

المتغير التابع المتمثل بالأداء - تقيس المتغير المستقل والمتمثل

بضغوط العمل والفقرات.

## الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة (الاستبانة)

لغرض اختبار صدق الاستبانة الدراسة هناك عدة طرق منها ما

أ - اختبار ا ر ت الصدق Validity يعرف :

والذي يستهدف التحقق من مدى انتماء الفقرة الى مجالها

بصدق المحكم Trustees Validity

وانها تقيس العوامل التي صممت الاستبانة لقياسها

ب - اختبار ا ر ت ثبات الاداة Reliability

ويقصد به قدرة الاداة في الحصول على البيانات نفسها او مقاربة

لها كلما اعيد تطبيقها وقد استخدم لتحديد درجة ثبات الاداء

يعتمد البحث على فرضية رئيسية واحدة مفادها (تؤثر ضغوط العمل بأبعادها الفرعية كل على حدة تأثيرات ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي) .

والتي انبثقت عنها اربع فرضيات فرعية هي :

- الفرضية الفرعية الاولى : تؤثر طبيعة العمل تأثيرات ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي .
- الفرضية الفرعية الثانية : يؤثر صراع الدور تأثيرات ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي .
- الفرضية الفرعية الثالثة : يؤثر غموض الدور تأثيرات ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي .
- الفرضية الفرعية الرابعة : يؤثر عبء العمل تأثيرات ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي .

# الخاتمة

هدفه الدراسة إلى التعرف على أهمية جودة الحياة في العمل ومدى تأثيرها على الموظفين في قطاع المطاعم

يوصي الباحثون

يوصي الباحثون ....

يوصي الباحثون .....

# المراجع

والمصادر المقترحة

## المصادر

- 1 - سيكاران ، أوما . طرق البحث في الادارة . مدخل بناء المهارات البحثية ، ترجمة اسماعيل علي بسيوني .  
وعبدالله سليمان العزار . مطابع جامعة الملك سعود . الرياض . 1987
- 2 - Ivancevich . G & Kono paske, D.,  
Organization Behavior . Strucher and  
process .  
Mc Graw Hill companies . Twelfth ed .  
North America , 2006, P.P. 198-199 .
- 3 - إندروني سيزلافي ، مارك جي دالاس ، السلوك التنظيمي والاداء ،  
ترجمة جعفر ابو القاسم احمد ، معهد  
الادارة العامة . المملكة العربية السعودية . 1991 ، ص 180
- 4 - "ضغوط العمل و استراتيجيات التعامل معها" ، المجلة الاقتصادية  
الالكترونية ، العدد 5616 ، المملكة  
موقع على الانترنت ، العربية . 2009 WWW.aleqt.com
- السعودية ، الرياض ، ص 1
- 5 - جرينبرج ، جيرالد . روبرت بارون ، ادارة السلوك في المنظمات ،  
ترجمة اسماعيل علي بسيوني . دار  
المريخ للنشر . المملكة العربية السعودية ، الرياض ، 2009 . ص 257
- 6 - Ivancevich .G., & Matteson , M.T.,  
Organizational Behavior and management  
. Mc  
Graw ltil companies . 6th ed., North  
America , 2002 . p- 270 .
- العمرى ، عبيد بن عبدالله . بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء  
التنظيمي والرضا الوظيفي  
وضغوط العمل على الاداء الوظيفي والفعالية التنظيمية ، رسالة ماجستير .  
جامعة الملك سعود . الرياض