

جامعة الجميع الذكية

إدارة المشاريع، قسم الدراسات العليا

أثر بصمة الانصراف على أداء الموظفين في شركة تينا الطبية.

The impact of the leave fingerprint on the performance of employees at Tena Medical Company.

إعداد الطلاب:

٢٠٢٢٣٠٠٦٣٨٢

١- عبدالله أحمد سالم الكاف

٢٠٢٢٢٠٠٥٧١٢

٢- أحمد عبدالله باهمام

٢١٣٠٠٠٩٠٩

٣- عبدالرحمن محمد باززع

إشراف

الدكتور/وليد سليمان

العام الجامعي ١٤٤٥/٢٠٢٣

المحتويات

٣	مقدمة و مشكلة البحث
٣	أهمية البحث
٤	أهداف البحث
٤	أسئلة البحث
٤	الدراسات السابقة
٥	المنطلقات النظرية
٥	المنهجية و طرق البحث
٥	أدوات الدراسة
٦	مجالات الدراسة،التبويب المقترح وفق الخطة الزمنية
٦	المراجع

أثر بصمة الانصراف على أداء الموظفين في شركة تينا الطبية.

مقدمة ومشكلة البحث :

موظف المبيعات هو الشخص الذي يقوم بعمليات التسويق وترويج المنتجات والخدمات التي توفرها الشركة التي يقوم بالعمل بها بهدف استقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء.

دون شك يمثل موظف المبيعات حلقة الوصل الرئيسية بين الشركة والعميل كون هو المسئول عن وصول البضائع والمنتجات وباقي الخدمات التي توفرها الشركة التي يعمل بها بشكل سليم إلى العميل ، ويقوم أيضاً بالمهام المكتبية والروتينية في مكتبه مثل التحضير لباقي الزيارات من باقي الأسبوع والرد على استفسارات العملاء[5].

يمكن عمل موظفي المبيعات في حصول الشركة على أرباح ودخل عن طريق الوصول لأكثر شريحة من العملاء واقتناعهم بالمنتج الذي يقوم بالتسويق له، وهو الشخص المسئول أيضاً بشكل كامل على كافة الأمور المتعلقة بعمليات البيع. وحيث أن أدائه وتحقيقه لمبيعات مرضية هو الهدف الأساسي من عمله فإذا وجوده لساعات طويلة بالمكتب وارتباطه به لا ينتج عنه البيع المرجو منه أو تحقيقه لنسبة مبيعات عالية[1].

وكما سنستعرض في هذا إلى دراسة تأثير العلاقة بين ظروف العمل التي تتمثل في الساعات الطويلة وتحمل عبء العمل على أداء موظفي المبيعات في مجال بيع الأجهزة الطبية في شركة تينا. حيث إن لها عواقب سلبية مثل زيادة معدل التغيب، وانخفاض أداء الموظفين، وضغوطهم، وصعوبة تحقيق أهداف الشركة والرضا الوظيفي.

أهمية البحث :

هذا البحث ضروري لشركات الأجهزة الطبية؛ لاكتشاف أثر ظروف العمل على انخفاض أداء الموظفين في عملهم، ويساعد هذا البحث أيضاً على وضع خطة محكمة لتحسين ظروف العمل بالشركات وجعلها صحية لتجنب مغادرة الموظفين للشركة. هذا البحث هو بحث وصفي يستخدم طريقة واحدة وهي استبيان عدد من الموظفين في شركة تينا. ينقسم هذا البحث إلى عشرة فصول، مقدمة ومشكلة البحث ، أهداف البحث، أسئلة البحث، الدراسات السابقة، المنطلقات النظرية، المنهجية وطرق البحث، أدوات الدراسة، مجالات الدراسة والمراجع. نتيجة هذا البحث أن هناك علاقة إيجابية بين ظروف العمل وإلغاء بصمة الخروج ونوايا الموظفين لمغادرة الشركة[2].

الأهمية العلمية:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة والحديثة والتي تهدف إلى التعرف على حل المعوقات والتحديات التي تواجه موظفي المبيعات في الشركات الكبيرة في المملكة العربية السعودية.

الأهمية التطبيقية:

تمثل الأهمية التطبيقية للدراسة أهمية بالغه في سبل استجابة الشركات الكبيرة لرغبات موظفيها وذلك لزيادة دافع الشغف والتحمي لتحقيق أهداف الشركة وخاصة المبيعات المرجوة منهم.

أهداف البحث :

- يهدف البحث الى التعرف على رغبات الموظفين وسرعة استجابة الشركات من خلال الأهداف التالية:-
- ١- التعرف على التحديات التي تواجه موظفي المبيعات بالشركات الكبيرة في المملكة.
- ٢- التعرف على اهم واجبات موظفي المبيعات في المملكة.
- ٣- التعرف على اثر إلغاء بصمة الخروج في نجاح وتحقيق موظفي المبيعات في شركة تينا.
- ٤- التعرف على مهام موظفي المبيعات المكتبية وإمكانية تحقيقها من المنزل.
- ٥- التعرف على اثر التعاون بين إداريين شركة تينا وموظفيها في نجاحهم لتحقيق أهداف الشركة.

تساؤلات البحث :

- ١- كم عدد ساعات العمل الرسمية ؟
- ٢- كم عدد ساعات العمل بخارج المكتب و ساعات العمل المكتبية ؟
- ٣- ماهي الأعمال المكتبية وهل يحتاج الموظف للجلوس يوميا بالمكتب حتى نهاية وقت العمل الرسمي ؟
- ٤- ما انطباع الموظف ان كانت بصمة الخروج ليست رسمية وأثر إلغائها على أدائه الوظيفي ؟
- ٥- بالنسبة لمديري الفرق كيف يقومون بمتابعة أعمال ومبيعات أعضاء الفريق إن تم إلغاء البصمة ؟

الدراسات السابقة:

تم مراجعة عدة من الدراسات والمقالات المنشورة المتعلقة بموضوع البحث ومنها ما ذكر محمد شمس الدين في مقاله في عام ٢٠١٩ عن انه أعظم المشاكل التي تواجه الموظفين هي لعدم تأثيرها في الإنتاجية وانعكاسها السلبي الذي يبدو ظاهرا في خصوص قلة مواقف السيارات وكثرة التحايل الوظيفي من ناحية انها تجبر الموظف على الحضور لكن دون جدوى لأن البصمة حولتهم الى استهلاكيين للراتب من دون انجاز، عوضا عن ان يتحولوا الى موظفين اكفاء ومتمكنين من تطوير العمل.[3]

دراسة عبد الفتاح ٢٠١١ بعنوان البصمة الالكترونية وسيلة لضبط الدوام هدفت هاته الدراسة الى بيان العوامل التي تتحكم في البصمة الالكترونية كوسيلة لضبط دوام الموظفين حيث ابرزت الباحثة فوائد البصمة ومن أبرزها المدونة العالمية في إصدار تقارير الانضباط الوظيفي في المؤسسة التربوية او الإدارية او الاقتصادية. لكن حذرت الباحثة من مساوئ البصمة الآلية التي تؤدي الى عدة أمراض، اذ ثبت علميا ان البصمة تؤدي الى حساسية تلامسيه كما تؤدي كذلك الى نقل أمراض خطيرة مثل الجراثيم البكتيرية والدراسة هذه كانت نظرية ولم تلجأ الباحثة الى اعداد استبانة ذا الخصوص[3] .

دراسة الحسين ٢٠٠٩ حيث قام بدراسة استكشافية لتصورات العاملين في المؤسسات الحكومية السعودية حول ادخال نظم تحديد الهوية في امكنة العمل في المملكة العربية السعودية ورأى ان دراسة العوامل التي تؤثر على قبول الموظفين للتكنولوجيا الجديدة ستساعد في التسهيل من إمكانية اعتماد هذه النظم في تطبيقات الحكومة الالكترونية بشكل عام وتم استخدام مجموعة من الاستطلاعات للعاملين والمقابلات مع الإداريين لجمع بيانات الدراسة وأشارت النتائج الى وجود فجوة رقمية وثقافية كبيرة بين الوعي التكنولوجي للعاملين والحلول التي تروج لها الإدارة من خلال نظم تحديد الهوية الالكترونية ووجدت الدراسة ان افتقار العاملين للثقة في التكنولوجيا وشعورهم بإمكانية إساءة استخدامها وشكوكهم في دوافع الإدارة وقد أوصى البحث بضرورة اجراء عمليات توعية وتوجيه حول هذه النظم قبل إدخالها المؤسسة [3].

المنطلقات النظرية:

يحاول الباحث من خلال الدراسة اختبار النظريات التالية:

النظرية الأولى : يشكل نظام البصمة الالكترونية.
النظرية الثانية : مستوى الأداء الوظيفي لأفراد عينة الدراسة.
النظرية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأهمية النسبية لنظام البصمة لمتغيرات الدراسة (الجنس، الحالة العائلية، الوظيفة، المستوى التعليمي، الأقدمية).
النظرية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى لمتغيرات الدراسة (الجنس، الحالة العائلية، الوظيفة، المستوى التعليمي، الأقدمية).
النظرية الخامسة : هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين نظام البصمة الالكترونية والأداء الوظيفي.

المصطلحات المهمة:

البصمة الالكترونية (اصطلاحاً): نظام بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقاً لخوارزميات معينة تدعى دوال او اقتراحات الترميز؛ إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفاً كاملاً او رسالة (سلسلة كبيرة) وتدعى البيانات الناتجة البصمة الإلكترونية. [4]
الأداء الوظيفي (اصطلاحاً): هو قدرة الفرد على تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها او هو نتاج جهد معين قام ببذله فرد او مجموعة لإنجاز عمل معين.

المنهجية وطرق البحث:

تم الاتفاق على المنهج الوصفي للبحث القائم الاستنباطي، المقابلات والدراسات المسحية نظراً لتناسب هذه الطرق مع طبيعة البحث و سيتم أيضاً الاعتماد على الدراسات الإحصائية و المقالات المنشورة على المواقع الالكترونية الموثوقة.

مجتمع الدراسة: شركة تينا الطبية.

عينة الدراسة: عينة عشوائية تشمل الموظفين و العاملين في شركة تينا الطبية.

أدوات الدراسة: استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية في هذه الدراسة وذلك لتحقيق الاهداف و الوصول الى الحلول اللازمة لحل المشكلات و التحديات لهذا الموضوع.

تتكون هذه الاستبانة من جزئين رئيسيين وهما على النحو الاتي:

الجزء الاول احتوى على مجموعة من البيانات الشخصية وذكر أمثلة منها الجنس والمؤهلات والمشروع.
الجزء الثاني دور بصمة الانصراف على أداء الموظفين في شركة تينا الطبية.

مجالات الدراسة:

شهدت شركة تينا الطبية تغيير ملحوظ في انتاجية و أداء الموظفين عند تطبيق بصمة الانصراف في الشركة مما استدعاء الى عمل هذه الدراسة للبحث عن اثر بصمة الانصراف على أداء الموظفين في شركة تينا الطبية.

تحديد المجال البشري:

تعتبر الموارد البشرية لشركة تينا من اهم الركائز للشركة و التي بدورها تؤثر بشكل كبير على نتائج و الارباح السنوية للشركة ،كما ان عدد الموظفين في الشركة ازداد بنسبة ٢٠% خلال الثلاث السنوات الماضية بالإضافة الى زيادة نمو معدل الارباح خلال الفترة الماضية.

التبويب المقترح وفق الخطه الزمنية:

- الدراسة الاستطلاعية

قام الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية في الفترة التي حددت سابقا في الفقرة السابقة و كان الهدف منها:

- اجراء مقابلات مع الموظفين
- توفير الحلول المناسبة لرفع انتاجية الموظفين

المراجع:

- [1] <http://repository.msa.edu.eg/xmlui/handle/123456789/3824>
- [2] <http://archives.univ-biskra.dz/handle/123456789/13242>
- [3] <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/14637>
- [4] <https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/handle/123456789/2345>
- [5] <http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/handle/123456789/3150>