

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مجموعة الدكتور

سليمان الحبيب الطبية في مدينة الرياض

أسم الطالبة:

علياء علي الحاج

٢٢١٠٠٢٤٢

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,١. المقدمة:	٤
١,٢. مشكلة الدراسة	٥
١,٢,١. فجوات على المستوى النظري	٦
١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي	٦
١,٣. أهمية الدراسة	٦
١,٣,١. على المستوى النظري:	٧
١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:	٧
١,٤. أسئلة الدراسة	٧
١,٥. أهداف الدراسة	٧
١,٦. فرضيات الدراسة	٨
١,٧. نموذج الدراسة	٨
١,٨. منهجية الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٩. الدراسة الميدانية	١٠
١,١٠. مخطط المشروع المقترح	١٢
٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
٢,١. المقدمة:	١٤
٢,٢. المتغير المستقل	١٤
٢,٣. المتغير التابع	١٤
٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	١٤
٢,٥. الخاتمة	١٥

١. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

تسعى المنظمات الحديثة إلى المحافظة على مكانتها واستمراريتها ، في ظل المنافسة الشديدة و التحديات التي تواجهها في عصر التكنولوجيا والأوضاع الاقتصادية والسياسية ، و كذلك الظروف الصحية و الجسدية والنفسية والاجتماعية لبيئة العمل ، التي أصبحت محل إهتمام الكثير من الباحثين في مجال السلوك الاداري والتنظيمي .حيث تم التسليط الضوء على بعض المتغيرات التنظيمية التي تشكل مصدر قلق و توتر للمورد البشري و المنظمة على حد سواء ، مما قد تعود هذه المتغيرات بالسلب على جودة الحياة الوظيفية للفرد كما تأثر بشكل مباشر على صحته النفسية والجسدية وتعيق تقدم المنظمات،ومن بين هذه المتغيرات نجد أن ضغوط العمل التي باتت تشكل أكبر التحديات في عصرنا الحديث ظاهرة جديرة بالاهتمام من جميع الأطراف سواء داخلية أو خارجية ، لما لها من تأثير على كثير من الجوانب الصحية والاجتماعية للأفراد العاملين بها وباعتبار أن ضغوط العمل جزء من البيئة التنظيمية للمنظمات و التي تشكل أكبر المصادر هذه الضغوط التي تواجه الفرد ، باختلاف أسبابها وعواملها وتأثيرها و نتائجها على الفرد و المؤسسة.

اتفقت جميع الكيانات البشرية كالحكومات والمنظمات والشركات والمؤسسات على أن الإنسان يعد أهم الأصول للإستدامة والبقاء والإزدهار ؛ إلا أن تلك الطموحات واجهت عدة تحديات متنوعة وفق إختلاف سياق كل تجربة ومتغيراتها وتنطلق فكرة الإيمان بقوة الإنسان من إفتراض مفاده "لدى الإنسان سمات عدة تشمل المعارف والمهارات والطاقات التي تمكنه من القيام بأدواره على أكمل وجه" (المطلق البواردي ، ٢٠١٩)

يشير ثوماس إلى مصطلح الأداء ويقول بأنه لايجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء ، وذلك أن السلوك هو مايقوم به الأفراد من الأعمال في المنظمة التي يعملون بها ، أما الإنجاز فهو مايبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل ، أي أنه مخرج أو النتائج ، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز ، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً. (ثوماس جيلبرت) .

بدراسة هدفت التعرف على التعرف على أهمية تطوير الأداء المؤسسي في البلديات، وكذلك الكشف عن معايير تطوير الأداء المؤسسي على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في البلديات، والعمل على الخطة لتطوير الأداء المؤسسي من أجل تحسين قدرات الموظفين في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتواصلت الدراسة إلى النتائج التالية إن أهمية تطوير الأداء المؤسسي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية يأتي من خلال؛ العمل على المحافظة على أداء وإنتاجية الموظفين وتحفيزهم باستمرار لأداء أفضل ما لديهم، ويتم ذلك أن طريق التقييم المستمر لهم في البلدية،تعد عملية التقييم المؤسسي أمراً ضرورياً لتحسين وتطوير الموظفين داخل البلديات، وكذلك يقوم تقييم الأداء بتقدير وتعزيز العاملين والتواصل الفعال معهم، وكذلك من أبرزمعايير تطوير الأداء المؤسسي في البلديات، الموارد البشرية، الإلمام بعمليات والوظائف الإدارية المختلفة، تعزيز الشفافية والنزاهة، وجود نظام حوكمة قوي وفعال، وجود مركز خدمات مميز، وأوصت الدراسة بأنه يجب على البلديات الاهتمام

بالعنصر البشري كونه هو أساس التطور في عمل البلديات، وكذلك العمل على تطوير خطط في بلديات المملكة من أجل تطوير العمل المؤسسي تكون قابلة للتطبيق في ضوء الإمكانيات. (الأخرس، ٢٠٢٣)

هدفت دراسة الى تقصى اثر الحوافز فى تحسين الاداء لدى موظفى امانه عمان الكبرى، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٠) موظف، واشارت نتائج الدراسه الى حيازة كل من الحوافز المادية والمعنوية على المستوى المنخفض، حيازة الحوافز الاجتماعية والاداء على المستوى المتوسط، وجودة علاقة خطية وتراپطية قوية بين استخدام الحوافز وتحسين الاداء لدى موظفى الامانه، وجود فروق داله احصائيا تعزى الى الجنس لصالح الذكور. الحالية (٢٠١٣) .

توصلت بعض الدراسات إلى أن الضغوط المهنية والاحتراق النفسي يؤثران على صحة المعلمين وعلى أدائهم الوظيفي، مما يؤدي إلى أعراض بدنية تتمثل في الإجهاد البدني والذهني. (Zhu, 2013)

ويرى بأن الأداء الوظيفي: "هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أى أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة لتحقيقها داخل المنظمة." (الملكاوى، ٢٠٠٩)

ولابد لمن يواجه الضغوط أن يستخدم أساليب معينة لمواجهتها سواء كانت تلك الأساليب إيجابية أو سلبية مفيدة أو ضارة وتتأثر الاستجابات المرضية المحتملة للمثيرات والضغوط النفسية والاجتماعية والبيئية إلى حد كبير بقدرة الفرد على مواجهة الضغوط والتعامل معها (ليفي ، ١٩٩٥) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل ومصادرها ومعرفة نوع العلاقة بين مستويات ضغوط العمل والميل نحو التسرب الوظيفي لدى الحراس العاملين بشركات الحراسة الأمنية الخاصة بمدينة الرياض، (الملحم، ٢٠٠٧)

جربة ذاتية تحدث اختلالا نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد (لطفی، ٢٠١٩)

١,٢ . مشكلة الدراسة

تشير ملاحظات الواقع إلى أن العديد من الموظفين في المؤسسات الطبية يعانون من ضغوط عمل متزايدة تتمثل في كثرة المهام، وضيق الوقت، وسوء بيئة العمل، مما يؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي.

من المفترض أن يُمارس الموظف مهامه ضمن بيئة مستقرة، خالية قدر الإمكان من الضغوط، بما يعزز من جودة الأداء والإنتاجية.

هناك فجوة بين ما هو قائم وما يجب أن يكون، وتكمن المشكلة في تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي مجموعة سليمان الحبيب الطبية.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء في القطاع الطبي الخاص غياب الربط التفصيلي بين أنواع الضغوط والمتغيرات الفردية (الجنس، المؤهل...).

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

ندرة البرامج الفعلية للتعامل مع الضغوط في المؤسسات الطبية.
عدم استخدام نتائج الدراسات السابقة في السياسات الإدارية.
"ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي مجموعة سليمان الحبيب الطبية؟"

١,٣. أهمية الدراسة

تكمن أهمية من دراسة موضوع أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي فيما يلي:
معرفة أهم الضغوطات التي يواجهها العمال والموظفين في المؤسسة .
التعرف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى شعور الموظفين بالضغوط في العمل .
السعي لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

١,٣,١ . على المستوى النظري:

يثري الأدبيات الإدارية في موضوع ضغوط العمل.
يربط بين النظريات السلوكية والتنظيمية في بيئة عمل طبية سعودية.

١,٣,٢ . على المستوى التطبيقي:

يقدم بيانات واقعية من مؤسسة طبية معروفة .
يساعد إدارة الموارد البشرية في تطوير بيئة العمل .
يساهم في تقليل التسرب والغياب ورفع الأداء.

١,٤ . أسئلة الدراسة الفرعية

ما أبرز مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في المستشفى؟
ما مدى تأثير ضغوط العمل على جودة الأداء الوظيفي؟
هل يؤدي عبء العمل الى التقليل من أداء العاملين؟

١,٥ . أهداف الدراسة

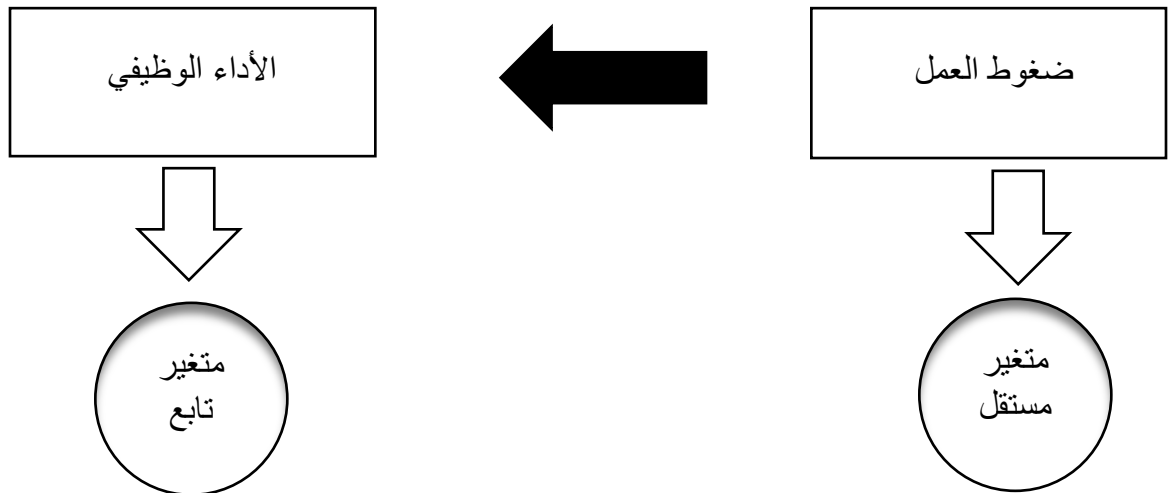
- محاولة معرفة مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في المستشفى
- معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المستشفى
- محاولة معرفة إذا كان عبء العمل يؤدي إلى التقليل من أداء العاملين

١,٦ . فرضيات الدراسة

H_0 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مجموعة الدكتور سليمان الحبيب الطبية.

H_a يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مجموعة الدكتور سليمان الحبيب الطبية .

١,٧ . نموذج الدراسة



تم التصميم بواسطة الباحثة (٢٠٢٥)

١,٨ منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعي

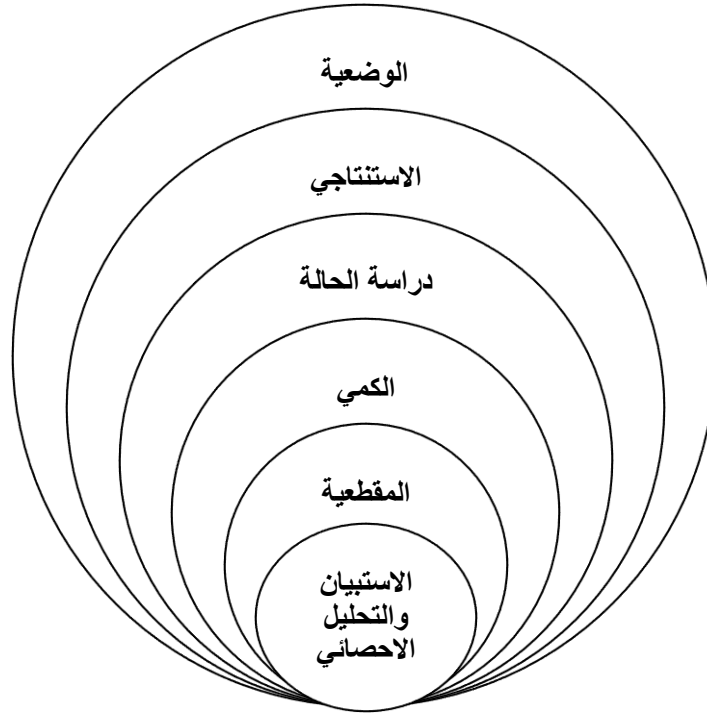
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل ٢: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

١.١. الدراسة الميدانية

شركة رائدة في قطاع الرعاية والحلول الصحية في الشرق الأوسط ،تتميز بخدماتها الطبية المتكاملة وابتكاراتها المستقبلية والتجربة الأفضل للمراجعين.

الرؤية:

نسعى لأن نكون مقدم الخدمات الطبية لأكثر موثوقية في التميز الطبي وتجربة المراجعين عالمياً.

الرسالة :

تقديم رعاية طبية مبتكرة من أجل الارتقاء بحياة الأفراد من خلال تطوير وتشغيل أحدث المنشآت الصحية.

فريق واحد:

لدينا إحساس جماعي بوحدة الغاية ، ونتعاون معاً لتحقيق أهدافنا المشتركة. كما نعمل على إنشاء بيئة يشعر فيها الجميع بالدعم للوصول إلى قمة إمكاناتهم ومهاراتهم ، مما يعزز الإبداع ويذكي روح الرحمة والتعاطف. ونؤمن بأن الجهود المشتركة لفريقنا يمكن أن تحقق ما يعجز عن تحقيقه منفردين .

رعاية المراجعين والمجتمع:

مرجعونا يأتون في المقام الأول دائماً، فنحن نعمل على خدمتهم وخدمة عملائنا ومجتمعنا وتلبية احتياجاتهم للصحة والعافية. كما أننا نهتم بالبيئة التي نعيش ونعمل فيها ونقدم خدماتنا بصورة مستدامة من خلال كادرنا الأفضل تأهيلاً ،حيثما ووقتما كانت هناك الحاجة.

الحوكمة :

تلتزم شركة مجموعة الدكتور سليمان الحبيب للخدمات الطبية بأعلى معايير حوكمة الشركات وتطبق جميع الأحكام الواجبة التطبيق الواردة في لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية والأنظمة واللوائح الأخرى ذات العلاقة.

الإستدامة:

بصفتنا المجموعة الرائدة في تقديم الرعاية الصحية في القطاع الخاص في المملكة. نؤمن بأن مجموعة الدكتور سليمان الحبيب تلعب دوراً أساسياً في قيادة الإستدامة في قطاع الرعاية الصحية

ثقافة الامتثال:

في مجموعة الدكتور سليمان الحبيب الطبية، تركز ثقافة الامتثال لدينا على النزاهة والمساءلة، مما يضمن الالتزام بأعلى المعايير المتعلقة بالبيئة، والصحة والسلامة، والتوظيف العادل، والاستدامة .

١,٢ . مخطط المشروع المقترح

	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
	الفصل الثاني: الإطار النظري
	الفصل الثالث : منهجية الدراسة
	الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

- المطلق & نايف. (٢٠٢١). إدارة الأداء الوظيفي في المنظمات العامة: رؤية تحليلية نقدية. *المجلة العربية للإدارة*. 41(1), 187-208 ,
- بن عبيلة, امين, صامت شامي & ايوب. *اثر الرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي* (Doctoral dissertation).
- مجدولين إبراهيم سعيد بني مصطفى. (٢٠٢٣). الرقابة الإدارية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*. 4(2), 827-837 ,
- عبدالله العليان الزهراني & شريفة. (2019). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر المرشحات الطالبات بمنطقة الباحة كلية التربية-جامعة الباحة-المملكة العربية السعودية. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*. 35(12), 611-643 ,
- الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المربيات في Zoughbei, L. (2024). *مجلة كلية التربية (أسيوط)*. 40(7), 95-141. مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم
- عبد الخالق بن موسى بن عيد الزهراني. (٢٠٢٢). ضغوط العمل وأساليب مواجهتها وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*. 3(6), 399-424 ,
- دهمة, إبتسام, ضيف, & الزهرة. (٢٠١٤). ضغوط العمل وانعكاساته على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ٨١ فيفري بمتلي (Doctoral dissertation, جامعة غرداية).
- مفتاحي, نسرين, العربي & مليكة. (2024). *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي* (Doctoral dissertation, University of Ain Temouchent).
- لازاروس, ر., & فولكمان, س. (1984). *الضغط النفسي والتقييم والتكيف*. نيويورك: دار سبرنغر للنشر.
- كامبل, ج. ب. (١٩٩٠). *نمذجة مشكلة التنبؤ بالأداء في علم النفس الصناعي والتنظيمي*. في دنيت, م., وهو, ل. (تحرير), *دليل علم النفس الصناعي والتنظيمي* (المجلد ١, ص ٦٨٧-٧٣٢). بالو ألتو: مطبعة
- علماء النفس الاستشاريين جكس, س. م., وبيهر, ت. أ. (١٩٩١). *قضايا نظرية ومنهجية ناشئة في دراسة ضغوط العمل. بحوث في إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين*,

- حميدة, بوزراع & خرباش بسمة. (2021) *تأثير زيادة ضغوط العمل على أداء العاملين* (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA

-مفتاحي, نسرين, العربي & مليكة. (2024) *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي* (Doctoral dissertation, University of Ain Temouchent).