

عنوان المشروع

أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار على القيادات الإدارية مطار الملك عبد العزيز الدولي
بجدة

أسم الطالب

محمد عبدالرحمن أحمد

2021205099

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

المقدمة

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام العديد من كتاب الفكر الإداري والسلوك التنظيمي، وذلك لما له من تأثير وانعكاس سلبي على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع، حيث تتمثل النتائج على مستوى الفرد في مجموعة من الآثار السلوكية والصحة النفسية، والنوع الثاني يتمثل في نتائج على مستوى المنظمة بشكل مباشر وتتمثل في كثرة الغياب وارتفاع معدل دوران العمل، بالإضافة الى انخفاض الروح المعنوية والدافعية وعدم الرضا والبطء في اتخاذ القرار.

هذا وقد قام العديد من الباحثين بتقسيم نتائج ضغوط العمل الى نتائج ضغوط العمل الى نوعين وهما:

نتائج على مستوى الفرد وتتمثل في مجموعة من الآثار السلوكية والصحية والنفسية، والنوع الثاني يتمثل في نتائج على مستوى المنظمة بشكل مباشر وتتمثل في كثرة الغياب وارتفاع معدل دوران العمل وأما عن الآثار التنظيمية غير المباشرة فتتمثل في انخفاض الروح المعنوية والدافعية وعدم الرضا والبطء في اتخاذ القرارات.

ولما لضغوط العمل من آثار سلبية على الفرد والمنظمة التي تعمل بها، وعلى تحقيق الأهداف المرجوة من خلال عنصر الأداء الفعال الذي يعد مطلباً هاماً وإساسياً في تحقيق الأهداف التي تسعى الى تحقيقها هذه المنظمات، فإن عنصر الأداء يتأثر على المستوى التنظيمي عندما يواجه المديرون في المنظمات ضغوط عمل ذات أثر سلبي مما يؤدي الى العديد من المشكلات التي تؤثر بدورها على سير عمليات اتخاذ القرار، إذ تعد عملية اتخاذ القرار من أهم وظائف الإرادة، لذا فإن تأثير الإدارة بالأوضاع الاجتماعية والسمات الحضارية والتفاعلات الاقتصادية قد يؤدي الى حدوث خلل في وظائفها وعلى عملية اتخاذ القرار.

وفي ضوء ذلك فإن هذا البحث تسعى الى التعرف على دور ضغوط العمل في التأثير على اتخاذ القرار والتركيز على أهمية دراسة المسببات او العوامل التي تؤدي الى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

مشاكل البحث:

1. تسرع القرارات:

قد تتخذ القيادات الإدارية قرارات متسعة بسبب ضغوط الوقت والعمل.
قد لا تكون هذه القرارات مدروسة بشكل كافٍ، مما قد يؤدي إلى نتائج سلبية.

2. نقص المعلومات:

قد لا يكون لدى القيادات الإدارية الوقت الكافي لجمع المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة.
قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات خاطئة أو غير فعالة.

3. نقص التركيز:

قد تُشتت ضغوط العمل انتباه القيادات الإدارية، مما قد يجعلهم غير قادرين على التركيز على عملية اتخاذ القرار.
قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات خاطئة أو غير فعالة.

4. تحيز القرارات:

قد تؤثر ضغوط العمل على مشاعر وأفكار القيادات الإدارية، مما قد يؤدي إلى اتخاذ قرارات متحيزة.
قد لا تكون هذه القرارات عادلة أو موضوعية.

5. قلة الثقة بالنفس:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى شعور القيادات الإدارية بعدم الثقة بالنفس، مما قد يجعلهم يترددون في اتخاذ القرارات.
قد يؤدي ذلك إلى تأخير اتخاذ القرارات أو عدم اتخاذها على الإطلاق.

6. نقص التواصل:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى قلة التواصل بين القيادات الإدارية وبين بعضهم البعض وبين الموظفين.
قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات غير منسقة أو غير فعالة.

7. قلة الابتكار:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى التركيز على إنجاز المهام اليومية، مما قد يُعيق الابتكار والإبداع في عملية اتخاذ القرار.
قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات تقليدية أو غير فعالة.

8. نقص الدافع:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى شعور القيادات الإدارية بالملل والإرهاق، مما قد يُقلل من دافعهم لاتخاذ القرارات. قد يؤدي ذلك إلى تأخير اتخاذ القرارات أو عدم اتخاذها على الإطلاق.

9. قلة الرضا عن العمل:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى شعور القيادات الإدارية بعدم الرضا عن عملهم، مما قد يُقلل من فعاليتهم في اتخاذ القرار. قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات خاطئة أو غير فعّالة.

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي
ما أثر غوط العمل على اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية في مطار الملك عبد العزيز الدولي؟
ما أثر عبء العمل على اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟
ما هو طبيعة العمل على اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟

أهمية البحث:

يكتسب البحث أهميته كونه يتناول موضوع أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ويمكن توضيح الأهمية العملية العلمية للبحث كما يلي:

- الأهمية العلمية: وتتبع هذي الأهمية من خلال ما يلي:

تناولتها لمشكلة ضغوطات العمل في بيئة متخذي القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، حيث انها تناقش اهم هذه الضغوط ومدى تأثيرها على عملية اتخاذ القرار والذي سينعكس إيجابيا في خلق بيئة جيدة لاتخاذ القرار. التركيز على العنصر البشري الذي يعتبر العمود الفقري في التنظيم، حيث ان العنصر البشري الذي يتعرض لضغوط العمل قد يؤثر سلبيا على قدراتهم الإنتاجية وعلى حياتهم الاجتماعية ويرى الباحث ان النتائج والتوصيات التي سيتم التواصل لها من خلال هذا البحث قد تثري المعرفة العلمية والمكتبية العربية الخاصة في ظل ندرة الأبحاث التي تناولت اثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

- الأهمية العملية: تتبع هذه الأهمية من خلال:

محاولة البحث تحليل العلاقة بين ضغوط العمل واتخاذ القرار من اجل اثارة اهتمام القيادات الإدارية بالاهتمام بمتغيرات الدراسة.

د- حدود البحث: يمكن تقسيم حدود البحث إلى ما يلي :

أ- الحدود البشرية: تم التطبيق على القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة .

ب- الحدود المكانية: تم التطبيق على مطار امملك عبد العزيز الدولي بجدة.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة :

أولاً- الإطار نظري:

لقد حظيت ضغوط العمل باهتمام كبير من الباحثين وكتاب الفكر الإداري حيث تعرف على أنها "استجابةً فسيولوجية أو نفسية أو سلوكية تجاه العوامل الضاغطة التي تذهب بعيداً عما يتقبله الناس باعتباره أمر طبيعياً (صالح، 2017: 197)

ويمكن توضيح مفاهيم متغيرات البحث كما يلي:

- ضغوط العمل:

يرى (McIntion and Mauren, 2009) أن الضغوط الوظيفية هي "الموقف التي من خلالها يشعر العاملين بعدم الملائمة بينهم والوظيفة، مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي داخل الفرد ويؤثر في الإحساس بما يتطلبه العمل، وينتج عن عوامل فاليئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد.

تعتبر ضغوط العمل هي تلك الاستجابات الجسمانية والنفسية التي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير متناسبة مع قدرات وإمكانيات وحاجات الفرد والتي تؤثر سلبياً على أدائه.

إن ضغوط العمل هي "رد نفسي للمطالب التي تثيرها مسببات الضغوط التي تجعل الفرد يشعر بالتوتر أو القلق لأنه لا يشعر بقدرته على مواجهه هذه المطالب

وعرفها (وليد 2017: 214) على أنها هي " حاله من التوتر النفسي والقلق وعدم الارتياح تنشأ بسبب مجموعه من المصادر التنظيمية المتعلقة بالعمل مع الخصائص الشخصية للقيادات، ويؤثر هذا التفاعل على إنتاجية تلك القيادات الإدارية.

من خلال المفاهيم السابقة لضغوط العمل يخلص الباحث الى:

-لا يوجد تعريف محدد وشامل لمفهوم ضغوط العمل.

-اقتصرت معظم المفاهيم على ذكر بعض أسباب ومصادر الضغوط فقط.

-اقتصرت معظم المفاهيم على الآثار السلبية للضغوط فقط، فالضغوط من الممكن ان تكون إيجابية بالنسبة للفرد وللمنظمة وذلك عندما تكون معتدلة فتزيد دافعية الفرد للعمل وتحقيق أفضل النتائج، وإذا تجاوزت الضغوط مستوى تحمل الفرد فإنها تصبح ضغوط سلبية، وبالتالي فإن زيادة ضغوط أو نقصانها عن المستوى المقبول تؤثر سلبياً على الفرد والمنظمة.

من خلال ما سبق يلخص الباحث إلى وضع المفهوم للضغوط العمل على أنها:

مجموعة من المؤثرات التي يتعرض لها الفرد والنتيجة عن المصادر البيئية والتنظيمية والوظيفية والفردية وتحدث أثراً نفسية وجسمانية وسلوكية وتنظيمية ويختلف هذا التأثير من فرد لآخر وتحدث تأثيراً إيجابياً وسلبياً فتؤثر سلبياً على فعالية أداء الفرد إذا ما زادت عن قدره تحمله.

- عملية اتخاذ القرار:

ورد في ادبيات الإدارة العديد من التعريفات حول القرار حيث قام (Morrison al, 2005) بتعريف القرار على أنه تحديد ما يجب عمله تجاه مشكلة أو موقف معين يتطلب ذلك في حين عرفه (الشامي، نينو: 2001) على أنه عملية اختيار بديل من بين عدة بدائل وأن هذا الاختيار يتم بعد دراسة موسعة وتحليلية لكل جوانب المشكلة موضوع القرار، كما يرى (جاد الرب: 2015) على أنه اختيار بديل من بين البدائل المعروضة بعد دراسة مستفضية لجوانب القوة والضعف للقرارات المعروضة.

وفيما يتعلق باتخاذ القرار (ماهر، 2018) على أنه هناك عناصر جوهرية الزمة لوجود القرارات المواجهة موقف معين الأمر الذي يتطلب من الشخص اختيار – بإدراك – أحد البدائل المتوفرة لديه، أي أنه تكون هناك مشكلة إدارية تستدعي البحث عن حل لها وأن تكون هناك حلول متعددة تطرح للنقاش، ويتم دراستها وتصميمها حتي يتم التوصل إلى الحل الأكثر ملائمة والذي يمكن تنفيذه بأقل تكلفة ممكنة، ولذا يرى (جودة، 2014) أن عملية صنع القرار هي اختيار بديل من البدائل ولا يتم هذا الاختيار إلا بعد دراسة موسعة وتحليلية لكل جوانب المشكلة ذاتها.

وخالصة القول: تعتبر ضغوط العمل من العوامل التي تؤثر بدرجة كبيرة على اتخاذ القرار بشكل عام.

ثانياً: الدراسات السابقة:

- دراسة (عبد الفتاح، 2017) استهدفت هذه الدراسة اختبار دور الضغوط وثقافة العمل على رضا العمل، وأثر عالقة الفرد برئيسه كمتغير وسيط على العالقة بين الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي : دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة بمحافظة بورسعيد ، و أجريت الدراسة على عدد (210) موظفا من العاملين ويعملون في منظمات القطاعات الخاصة تم استخدام الإحصائيات المتوسطة، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط ، ومن أهم النتائج، بارتياح الإدارة بالرضا العام لضغوط العمل ترتبط ايجابيا ، بينما الضغوط الشخصية ترتبط بشكل منهم في تحسين أحوال المنظمة في العمل رغبةً عالياً بالرضا العام حيث يبذل الأفراد جهداً ملحوظ ايجابيا ، مما يؤثر في الأداء نتيجة ضغط الأفراد على أنفسهم طواعية بدون تدخل الإدارة، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك اختلاف متوسط هام في الرضا الوظيفي، ورضا الإدارة العام في التنظيم وبين ضغوط العمل

المرجع:

"أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة"،
جامعة الملك عبد العزيز، 2022.

"تأثير عبء العمل على كفاءة القرار الإداري في مؤسسات الأعمال بالمملكة العربية السعودية"، مجلة العلوم الإدارية، 2020.
"أثر ضغوط العمل على رضا موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية"، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن،
2023.

موقع مطار الملك عبد العزيز الدولي.

موقع هيئة الطيران المدني: <https://www.gaca.gov.sa/>