

تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في
شركة منازل الزوار (دراسة حالة)

إسم الطالبة :
منى محمد البكري

مشروع تخرج – ١
كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف :
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – ٢٠٢٤

جدول المحتويات

٢	١- جدول المحتويات
٣	٢- مقدمة البحث
٤	٣- مشكلة البحث
٤	٤- أهمية البحث
٥	٥- أسئلة البحث
٥	٦- أهداف البحث
٥	٧- فرضيات البحث
٦	٨- نموذج البحث
٧	٩- الدراسة الميدانية
٧	١٠- منهجية البحث
٧	١١- هيكل البحث
٨	١٢- قائمة المراجع

المقدمة :

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أهمية بيئة العمل للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية و يعد الأداء الوظيفي المعيار الأساسي لنجاح المؤسسات واستمراريتها في سوق العمل لما له من أهمية في التأثير على إنتاج المنظمة وفي الأونة الأخيرة قد لقي الأهتمام ببيئة العمل في المؤسسات اهتمام كبير لما له تأثير مباشر على الأداء الوظيفي فإذا كان الأداء الوظيفي متميزاً كان إنتاج المنظمة متميزاً وفي وقتنا الحالي وقد ركزت شركتنا على الأداء الوظيفي من خلال قياس مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة فإن بيئة العمل الداخلية لها أهمية في تحسين الأداء الوظيفي ومن احد العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي بيئة العمل الداخلية .ولتحسين قدرات وأداء الموظفين وتطوير وتزايد من كفاءتهم بيئة العمل الجيدة ويرتبط مفهوم الابداع الوظيفي بالابتكار الذي يبحث عن فوائد للمؤسسة

ولقد تطرقت لموضوع هذه الدراسة عن : "بيئة العمل الداخلية " وأثرها على الأداء الوظيفي وتناولت في هذه الدراسة على .عينة من المديرين و تهدف إلى فهم مدى التأثير بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للمديرين وفهم العوامل الإيجابية والسلبية التي تنعكس على أدائهم الوظيفي بناء على تلك البيئة وذلك لتحديد مستوى الأداء الوظيفي للمديرين من خلال تحديد مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية والمادية ... ومستوى رضا المديرين عن بيئة عملهم الداخلية وعناصرها، بالإضافة إلى تقييم أدائهم مقابل عناصر بيئة العمل الداخلية....وفي إدارة مؤسستنا نسق اجتماعي يتكون من مجموعة من الأشخاص الذين يتفاعلون ويتبادلون العلاقات في العمل من أجل تحقيق الأهداف العامة للمنظمة ، وتحتوي بيئة عملنا الداخلية وتميزها عن غيرها من المؤسسات التي تتضمن العناصر الإدارية كالقيادة الإدارية، والنظم واللوائح والقوانين والرقابة الإدارية، والاتصال الإداري، والعلاقات الرسمية وغير الرسمية، ونظام الحوافز والمكافآت .

وبما أننا نقوم بمتابعة المستجدات في المهام الوظيفي لتقييم الأداء من خلال النتائج المتوقعة التي تم تحديد سقف نسبي من خلاله يتم رصد الدرجات التقييمية للموظف حيث تم توزيع استبيانات تقييم الأداء تخص كل موظف حسب مركزه الوظيفي وهذا الاستبيان المدرج في سجله المهني يساهم المدراء ورؤساء الأقسام في تسجيل كافة التفاصيل والبيانات بالأداء الفردي والجماعي ، ويرصد الاستبيان كافة النتائج المستوفاة من توكيلات الأداء ، كما يرصد الاستبيان الحال الاستثنائية للموظف من جوانب عدة منها قدرة الموظف على تنظيم وجدولة مهامه وإكمالها بالشكل المطلوب وكذلك مقدرته على الابتكار والإبداع ومدى قدرته في حل المشاكل الطارئة .

كما يلاحظ الاستبيان مدى براعة الموظف في التواصل والتعاون مع زملائه ومساعدتهم في حل مشاكلهم أيضاً والتحلي بروح المبادرة والطريقة التي يستخدمها في إيصال المعلومات الإيجابية لزملائه وأسلوبه في إقناع الآخرين بوجهة نظره .

واضعين في الاعتبار مهام المدراء في قيادة ومتابعة فريق العمل وزرع الثقة وحب التحدي وكذلك التوجيه وطرح المشورة للنقاش واتخاذ القرارات الجماعية بعد تداول المقترحات من جميع الموظفين لإعطاء أهمية لدور الموظف في نجاح المنظمة . وتهدف هذه الدراسة للتعرف على أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية وكما نعلم جميعا بعد زيادة التطوير في الأبداع الوظيفي في العمل

أهمية البحث :

تكمن الأهمية النظرية لتأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في تأثيرها العميق على العنصر البشري داخل المؤسسات و على سلوكه وتحفيزه وإنتاجيته. و في مجال تطوير بيئة العمل يجب تقديم الإقتراحات و التوصيات وزيادة المعرفة في مجال السلوك التنظيمي للموظفين لأنها تنعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي .

و بشكل عام، يعد فهم الأهمية النظرية لتأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي أمراً ضرورياً للمؤسسات لتصميم وإدارة بيئات عملها بشكل فعال، وبالتالي تعزيز تحفيز الموظفين ومشاركتهم وإنتاجيتهم. ومن خلال خلق بيئة عمل إيجابية تتميز بتصميم وظيفي هادف، وعلاقات داعمة، وموارد كافية، ومعاملة عادلة، يمكن للمنظمات تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق أهدافها.

مشكلة البحث:

تعد بيئة العمل معياراً هاماً وضرورياً للنجاح والاستمرارية على المستوى التنظيمي وأداء الموظفين هو المحدد الرئيسي للنجاح التنظيمي، ولذلك أصبح تحقيق مستويات عالية من الأداء هو الهدف الأساسي للمنظمة. بيئة العمل الداخلية المتغيرة وظروف بيئة العمل التنافسية الحالية. ولذلك يجب على المنظمات التركيز على مستويات عالية من الأداء الوظيفي والحفاظ عليها لأن المستويات المنخفضة من الأداء الوظيفي قد تشكل مخاطر قصيرة وطويلة الأجل. للحفاظ على أداء العمل العالي، يجب على المنظمات التأكد من أنها توفر بيئة عمل مناسبة تمكنها من معالجة نقاط الضعف الداخلية والاستجابة للمخاطر المحتملة. مؤسسة بيت الزوار – مجموعة دراسة مكة تولى أهمية كبيرة للأداء الوظيفي لما له من أهمية خاصة في تحقيق أهداف المنظمة. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال اهتمام المنظمة بعملية استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم وتطويرهم، فضلاً عن الجهود المبذولة لتزويد المبنى بكافة الاحتياجات والمتطلبات لتمكين العاملين من أداء وظائفهم بشكل مناسب.

و يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي : ما أثر بيئة العمل على الاداء الوظيفي في مؤسسة منازل الزوار - مكة ؟

أسئلة البحث :

- ما هي أهمية بيئة العمل المناسبة للموظفين ؟
- ما اثر بيئة العمل على اداء الموظفين ؟
- ما هي التحديات التي تواجه الشركة في جعل بيئة العمل مريحة وفعالة للموظف ؟
- ما هي الحلول والاقتراحات لجعل بيئة العمل بيئة فعالة ؟
- هل هناك أثر لبيئة العمل على الأبداع الوظيفي .؟
- ماهي خصائص بيئة العمل المناسبة؟

أهداف البحث:

- دراسة مفهوم تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي
- دراسة إدراك المؤسسات والمنظمات لمدى أهمية بيئة العمل لتحسين الأداء الوظيفي
- تحديد العلاقة بين الأداء الوظيفي وتأثير بيئة العمل
- تحديد تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين للمعتمدين
- قياس أداء الموظفين في زيادة عدد المعتمدين
- إقتراح تصميم بيئة عمل ملائمة لأداء الموظفين في شركة منازل الزوار للعمرة

فرضيات البحث :

- ما تأثير بيئة العمر على اداء الموظف ؟
- ما تأثير اداء الموظف على مبيعات الشركة ؟
- ما تأثير جودة الخدمات على الزوار والمعتمدين ؟

هيكل المشروع المقترح :

الفصل الاول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

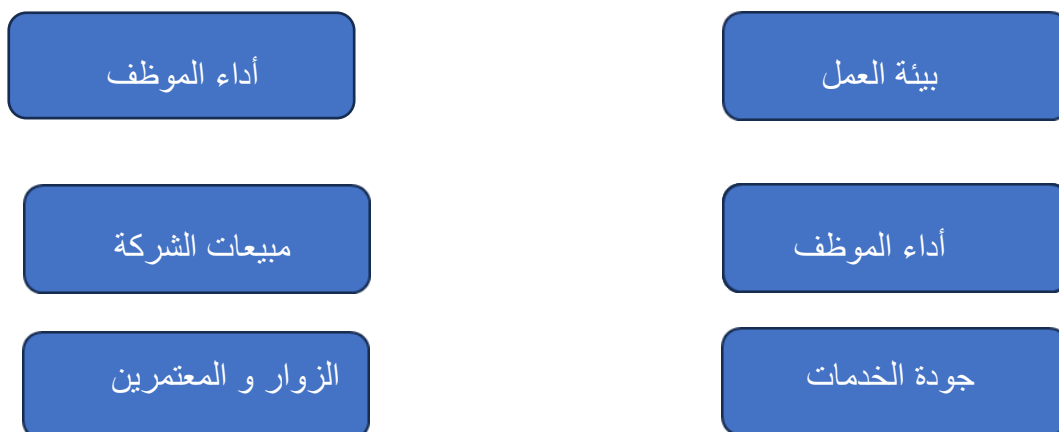
الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

نبذة عن الشركة :

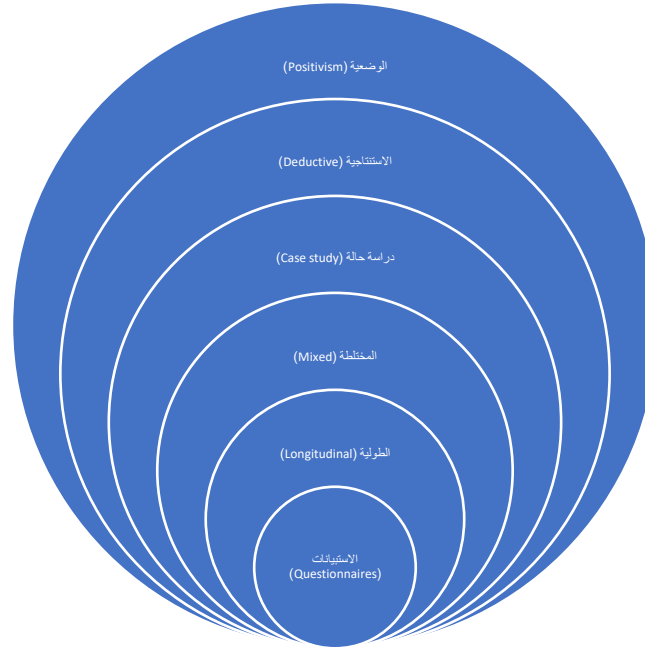
تأسست شركة منازل الزوار لخدمات المعتمرين في العام ٢٠١٧ م - ١٤٣٩ هـ .
يتمثل نشاط الشركة في تقديم مجموعة متكاملة من الأنشطة المتعلقة بخدمة ضيوف الرحمن تسعى
الشركة لتقديم ارقى مستوى وفق المعايير المهنية .
تعمل الشركة مع عملاء من عدة دول ومنها العراق ، الاردن ، مصر ... الخ .

مبيعات الشركة تتكون من ٦٠٪ من برامج العمرة و ٤٠٪ من الاستثمار في قطاع الفنادق.

هيكل البحث :



منهجية البحث:



المراجع :

- عمران , هند , أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة مؤسسة كهرباء إلكتروك , جامعة قاصدي مرباح – ورقلة , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , ورقلة , الجزائر , ٢٠١٦
- سالم,شادية,تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي لعامل الحياكة بمصانع الملابس الجاهزه ,مجلة الأقتصاد المنزلي ,العدد الرابع , جامعة المنصورة , مصر , ٢٠١٨
- الحمادي,بشير,العامري,عمار,سعيد,عبدالله,الخضر,بالفقيه,عبدالرحمن,أثر بيئه العمل الداخليه في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية في مؤسسة السعيد للسيراميك -اليمن),جامعة العلوم والتكنولوجيا,كلية العلوم الإدارية والإنسانية,اليمن ,٢٠٢٣
- منى خالد عكر,أهمية بيئة العمل في تحقيق الأبداع الوظيفي,جامعة الجنان,لبنان,٢٠٢٠
- شركة منازل الزوار للمعتمرين , <https://manazel.biz> /

