

أثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركة مرامي للصناعات الغذائية بالرياض (دراسة حالة)

مشروع تخرج (١)
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الباحثة :
سعادة الخطابي

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

٢٠٢٤ - الفصل الدراسي الثاني

فهرس المحتويات

١	فهرس المحتويات.....
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة ٢
٣	المقدمة.....
٥	مشكلة البحث.....
٥	فجوات على المستوى النظري.....
٥	فجوات على المستوى التطبيقي.....
٦	أهمية الدراسة.....
٦	على المستوى النظري:.....
٦	على المستوى التطبيقي:.....
٧	أسئلة الدراسة.....
٧	أهداف الدراسة.....
٨	فرضيات الدراسة.....
٨	نموذج الدراسة.....
٩	منهجية الدراسة.....
١٠	الدراسة الميدانية.....
١٠	مخطط المشروع المقترح.....
١١	قائمة المراجع.....

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

جودة الأداء الوظيفي تشير إلى مدى كفاءة وإنتاجية الموظفين في أداء واجباتهم ومهامهم الوظيفية. يتضمن ذلك العديد من العوامل مثل المهارات والمعرفة والتفاعل الاجتماعي والتزام الموظف تجاه عمله. تحديد جودة الأداء يمكن أن يساعد المؤسسات في تحسين الإنتاجية وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر (علي و عبد الله، ٢٠١٨). في ظل التحديات المستمرة التي تواجهها المؤسسات في بيئات العمل الحديثة، أصبح التعاون بين الموظفين أكثر أهمية من أي وقت مضى. فالتعاون يسهم في تعزيز الابتكار، وزيادة الكفاءة، وتحسين معنويات الموظفين، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الأداء الوظيفي. من خلال العمل الجماعي وتبادل الأفكار والمعلومات، يمكن للموظفين تطوير حلول إبداعية للمشكلات المعقدة، وتقليل الأخطاء، وتحقيق نتائج أفضل. حيث إن التعاون بين الموظفين يعزز من تبادل الأفكار والخبرات، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية (أحمد، ٢٠٢١).

قال تعالى : وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان "(سورة المائدة: ٢). التعاون هو ركيزة أساسية في بناء المجتمعات الإنسانية الناجحة، وقد حث الإسلام على التعاون بين الناس لما فيه من خير ونفع للجميع. يعد التعاون من الفضائل الأخلاقية التي تحت عليها الشريعة الإسلامية، وقد ورد في القرآن الكريم والسنة المطهرة العديد من الآيات والأحاديث التي تشير إلى أهمية التعاون والعمل الجماعي " المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً" (حديث صحيح). ففيه تعزيز للوحدة والأخوة وتحقيق النجاح ، حيث يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة وسرعة أكبر، و مواجهة التحديات و التغلب على الصعوبات التي قد تواجه الأفراد أو المجتمع ككل ، كما أن فيه توزيع للمهام والمسؤوليات ، مما يخفف عن الأفراد ويسهم في تحقيق التوازن. والتعاون بين الأفراد في بيئة العمل يساهم في خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل، وهو ما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي (السعدي، ٢٠١٩).

يؤثر التعاون بشكل كبير على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات مما يعكس مدى فعالية وكفاءة المؤسسة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والنمو المستدام ، حيث يلعب التعاون دوراً جوهرياً في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية الفريق ، يشير التعاون الفعال إلى قدرة الموظفين على العمل بشكل جماعي، وتبادل المعرفة والخبرات ، والتعاون لتحقيق الأهداف المشتركة وتعزيز بيئة العمل ، يمكن للتعاون الفعال بين الموظفين أن يقلل من الأخطاء ويزيد من الدقة في العمل، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء الوظيفي (عبد الله، ٢٠١٨).

كما أثبتت الدراسات الدور الحاسم للتعاون في تحسين جودة الأداء الوظيفي وتقديم أدلة قوية على الفوائد المتعددة التي يمكن تحقيقها من خلال تعزيز التعاون بين الموظفين. التعاون يعزز من جودة الأداء الوظيفي عن طريق تحسين التفاعل بين الموظفين، مما يؤدي إلى تبادل الخبرات والأفكار وحل المشكلات بشكل أسرع وأكثر فعالية. يعزز التعاون الشعور بالانتماء والروح الجماعية، مما يزيد من الالتزام والإنتاجية (العبيدي، ٢٠٢٠). فالتعاون بين الموظفين ليس فقط يعزز

من جودة الأداء الوظيفي، بل يسهم أيضاً في تحسين العلاقات بين الأفراد وخلق بيئة عمل محفزة (حسن، ٢٠٢٢) ، حيث أظهرت الدراسات السابقة أن الفرق التي تعمل بتعاون وتنسيق تحقق نتائج أفضل مقارنة بتلك التي تفتقر للتعاون ، حيث يؤدي العمل الجماعي إلى تحسين جودة القرارات وزيادة الفعالية (جابر، ٢٠٢٠). و أظهرت دراسة أجراها العبيدي (٢٠١٩) أن التعاون بين الموظفين يؤدي إلى زيادة كبيرة في الإنتاجية. وقد وجدت الدراسة أن فرق العمل التي تتمتع بمستويات عالية من التعاون كانت قادرة على تحقيق أهدافها بشكل أسرع وأكثر فعالية من الفرق التي تعمل بشكل فردي.

رغم أن هناك العديد من الدراسات التي تتناول تأثير التعاون على جودة الأداء الوظيفي، إلا أن معظمها يعتمد على الأساليب الكمية فقط. هناك حاجة ماسة لدراسات نوعية تستكشف تجارب الموظفين بشكل أعمق لفهم كيف يمكن أن يؤثر التعاون على مستويات فردية وتفاعلات يومية (العنزي، ٢٠١٩) . معظم الدراسات تركز على التأثيرات القصيرة إلى متوسطة الأجل للتعاون على جودة الأداء الوظيفي. هناك حاجة لدراسات طويلة الأجل لتحديد كيف يمكن أن يؤثر التعاون على المدى البعيد في جوانب مثل التقدم الوظيفي، الاستدامة الوظيفية، والتحول الثقافي داخل المنظمة (العبيدي، ٢٠١٩) . هناك نقص في الدراسات التجريبية التي تستكشف تأثير التعاون في بيئات عمل خاضعة للتحكم. مثل هذه الدراسات يمكن أن تقدم أدلة قوية على العلاقة السببية بين التعاون وجودة الأداء الوظيفي، بعكس الدراسات القائمة على الملاحظات فقط (الشمري، ٢٠٢٠) .

حيث أن هذه الدراسة تهدف إلى استكشاف أثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي، مسلطة الضوء على العوامل المؤثرة والممارسات المثلى لتعزيز بيئة العمل التعاونية. فإننا من خلال هذا البحث أيضاً ، نسعى إلى تقديم فهم أعمق لأهمية التعاون في بيئات العمل وتأثيره المباشر على جودة الأداء الوظيفي. كما نطمح إلى تقديم توصيات عملية للمؤسسات لتعزيز التعاون بين الموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء العام وتحقيق النجاح المستدام.

تهدف دراسة تأثير التعاون على جودة الأداء الوظيفي إلى فهم ديناميكيات التعاون بين الأفراد داخل المنظمة. من خلال هذه الدراسة، يمكن التعرف على كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض وكيف يمكن للتعاون أن يحسن من كفاءة وإنتاجية العمل الجماعي (الجاسم، ٢٠١٨) . تهدف الدراسة أيضاً إلى فهم كيف يمكن للتعاون أن يؤثر على رضا الموظفين عن وظائفهم. التعاون الفعال يمكن أن يزيد من الشعور بالانتماء والرضا، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء الوظيفي (الشمري، ٢٠٢٠) . ملء هذه الفجوات البحثية يمكن أن يوفر فهماً أعمق وأكثر شمولية لتأثير التعاون على جودة الأداء الوظيفي، مما يساعد المؤسسات على تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز التعاون بين موظفيها. سيتم التركيز على كيفية تأثير التعاون على مختلف جوانب الأداء، بما في ذلك الإنتاجية، والرضا الوظيفي، والابتكار، وتقديم خدمة العملاء. كما سيتم تحليل العوامل التي تعزز التعاون بين الموظفين، مثل التواصل الفعال، وبناء الثقة، والدعم التنظيمي، وتوفير الموارد المناسبة ، كما تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المراجع والأبحاث السابقة التي تناولت موضوع التعاون الوظيفي وأثره على الأداء، بهدف تقديم إطار نظري متكامل وتحليل معمق لهذه العلاقة.

مشكلة البحث

معظم الدراسات تركز على التأثيرات القصيرة إلى متوسطة الأجل للتعاون على جودة الأداء الوظيفي. هناك حاجة لدراسات طويلة الأجل لتحديد كيف يمكن أن يؤثر التعاون على المدى البعيد في جوانب مثل التقدم الوظيفي، الاستدامة الوظيفية، والتحول الثقافي داخل المنظمة (العبيدي، ٢٠١٩). تعاني العديد من المؤسسات من تحديات متعلقة بجودة الأداء الوظيفي، رغم الجهود المبذولة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الكفاءات. رغم أن بعض الدراسات تطرقت إلى تأثير أدوات التعاون التكنولوجية، إلا أن هناك حاجة لمزيد من الأبحاث حول كيفية تأثير الأدوات التعاونية المتقدمة على التعاون وجودة الأداء الوظيفي (الحسيني، ٢٠١٨).

بينما يُعتقد أن التعاون بين الموظفين يمكن أن يكون له تأثير إيجابي كبير على جودة الأداء، فإن هناك نقصاً في الأبحاث التي تستكشف هذا الأثر بعمق وبطريقة منهجية في مختلف البيئات التنظيمية.

فجوات على المستوى النظري

ندرة النماذج النظرية الشاملة التي تربط بين التعاون وجودة الأداء الوظيفي بشكل مباشر، كما أن هناك نقص في الدراسات التي تستكشف التفاعل بين التعاون وعوامل أخرى مثل الثقافة التنظيمية والقيادة وتأثيرها مجتمعة على جودة الأداء. تعتبر العوامل الثقافية أحد الجوانب التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأبحاث الحالية. الثقافات التنظيمية تختلف بشكل كبير بين البلدان والمناطق، ويمكن أن تؤثر بشكل كبير على كيفية تنفيذ وتقدير التعاون بين الموظفين (الزهراني، ٢٠١٨).

فجوات على المستوى التطبيقي

نقص الأبحاث الميدانية التي تُجرى في مختلف الصناعات والقطاعات للتحقق من تأثير التعاون بين الموظفين على الأداء، وغياب الأبحاث التي تتناول تأثير التعاون في بيئات عمل متنوعة جغرافياً وثقافياً، و قلة الدراسات التي تقدم حلولاً تطبيقية لتعزيز التعاون بين الموظفين وتحليل مدى فاعليتها. العديد من الدراسات الحالية تركز على بيئات عمل محددة مثل الشركات الكبيرة أو المؤسسات الحكومية. هناك حاجة لمزيد من الأبحاث التي تدرس تأثير التعاون في أنواع مختلفة من المؤسسات، بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة والقطاعات غير الربحية.

وبالتالي، تتمثل مشكلة البحث في:

" ما مدى تأثير التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركة مرامي للصناعات الغذائية في الرياض ؟"

أهمية الدراسة

إن التعاون في العمل هو عملية تفاعل بين الأفراد داخل المنظمة بهدف تحقيق أهداف مشتركة. يتطلب التعاون التواصل الفعال، تبادل الأفكار، والعمل الجماعي. يساعد التعاون على توحيد الجهود وتحقيق نتائج أفضل مقارنة بالعمل الفردي (الحسيني، ٢٠١٩). دراسة تأثير التعاون تهدف كذلك إلى استكشاف كيف يمكن للتعاون أن يعزز من الابتكار داخل المنظمة. العمل الجماعي والتفاعل المفتوح بين الموظفين يمكن أن يولد أفكار جديدة وحلول مبتكرة للمشكلات التي تواجه المنظمة (العبيدي، ٢٠١٩).

ستسهم هذه الدراسة في تقديم فوائد كبيرة لكل من المجالين النظري والتطبيقي، مما يعزز الفهم الشامل لأثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي ويساعد في تطبيق استراتيجيات فعالة لتحسينه. كما تهدف الدراسة إلى قياس مدى تأثير التعاون على الإنتاجية والجودة في العمل. من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمستويات التعاون والأداء الوظيفي، يمكن تحديد العلاقة بينهما وكيف يمكن للتعاون أن يساهم في تحسين النتائج المؤسسية. حيث أن التعاون يمكن أن يكون محفزاً للابتكار داخل المنظمة. عندما يعمل الموظفون معاً، يمكنهم دمج معارفهم ومهاراتهم لإيجاد حلول مبتكرة للتحديات التي يواجهونها. فالبيئة التعاونية تشجع التفكير الخلاق والتجريب، مما يساهم في تحسين جودة الأداء (الزهراني، ٢٠١٨).

على المستوى النظري:

ستسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الموجودة حول تأثير التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي. حيث أن التعاون بين الموظفين هو موضوع بحثي هام، لكن هناك حاجة ماسة إلى المزيد من الدراسات التي تربط بين التعاون وجودة الأداء بطرق محددة وممنهجة، كما يمكن أن تساهم الدراسة في تقديم رؤى جديدة حول كيفية تأثير التعاون بين الموظفين على الأداء الوظيفي. هذا قد يساعد في تحسين الفهم الأكاديمي لكيفية تحسين الأداء في المؤسسات من خلال تعزيز التعاون الداخلي.

على المستوى التطبيقي:

ستساعد نتائج هذه الدراسة المؤسسات على تطوير وتحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، من خلال التركيز على تعزيز التعاون بين الموظفين كوسيلة لتحسين الأداء الوظيفي، كما ستوفر الدراسة توصيات عملية يمكن تطبيقها في مختلف أنواع المؤسسات، سواء كانت صغيرة أو كبيرة، مما يساعد على تحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين الموظفين، ويمكن استخدام نتائج الدراسة لقياس فعالية برامج التعاون الموجودة حالياً في المؤسسات، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. ومن خلال تسليط الضوء على أهمية التعاون، يمكن للمؤسسات إنشاء بيئة عمل أكثر إيجابية وتفاعلية، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي والالتزام بين الموظفين.

أسئلة الدراسة

لتفصيل وتحليل الجوانب المختلفة لتأثير التعاون بين الموظفين على الأداء الوظيفي من خلال دراستنا هذه فإن سؤالنا الرئيسي:

ما هو تأثير التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي في شركة مرامي للصناعات الغذائية بالرياض؟
ومنه تتدرج الأسئلة الفرعية التالية :

١. كيف يؤثر التواصل الفعال بين الموظفين على تحسين جودة الأداء الوظيفي؟
٢. كيف يسهم تبادل الأفكار والخبرات بين الموظفين في تحسين جودة الأداء الوظيفي؟
٣. ما هو تأثير العمل الجماعي على مستوى الإنتاجية وجودة الأداء الوظيفي؟
٤. كيف يؤثر بناء الثقة بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي؟

أهداف الدراسة

- ١ - تحليل تأثير التواصل الفعال بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي:
يهدف هذا الهدف إلى دراسة كيفية تأثير التواصل الفعال بين الموظفين في تحسين جودة الأداء الوظيفي، مع التركيز على دور تقنيات التواصل الحديثة وأساليب التفاعل المباشر.
- ٢ - استكشاف دور تبادل الأفكار والخبرات في تحسين جودة الأداء الوظيفي:
يسعى هذا الهدف إلى فهم كيفية مساهمة تبادل الأفكار والخبرات بين الموظفين في تعزيز جودة الأداء الوظيفي، مع تحليل الاستراتيجيات والممارسات التي تعزز هذه العملية.
- ٣ - تقييم تأثير العمل الجماعي على مستوى الإنتاجية وجودة الأداء الوظيفي:
يهدف هذا الهدف إلى دراسة تأثير العمل الجماعي على مستوى الإنتاجية وجودة الأداء الوظيفي، من خلال تحليل ديناميكيات الفريق وأفضل الممارسات لتعزيز العمل الجماعي.
- ٤ - تحليل تأثير بناء الثقة بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي:
يسعى هذا الهدف إلى فهم كيف يؤثر بناء الثقة بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي، مع التركيز على الممارسات والإجراءات التي يمكن أن تعزز الثقة وتساهم في تحسين بيئة العمل.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية H :

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر التعاون بين الموظفين على جودة الأداء الوظيفي .

الفرضيات الفرعية :

• فرضية التواصل الفعال بين الموظفين Ha :

هناك تأثير ذو دلالة إيجابية بين التواصل الفعال بين الموظفين وجودة الأداء الوظيفي .

• فرضية تبادل الأفكار والخبرات Hb :

يسهم تبادل الأفكار والخبرات بين الموظفين بشكل إيجابي في تحسين جودة الأداء الوظيفي

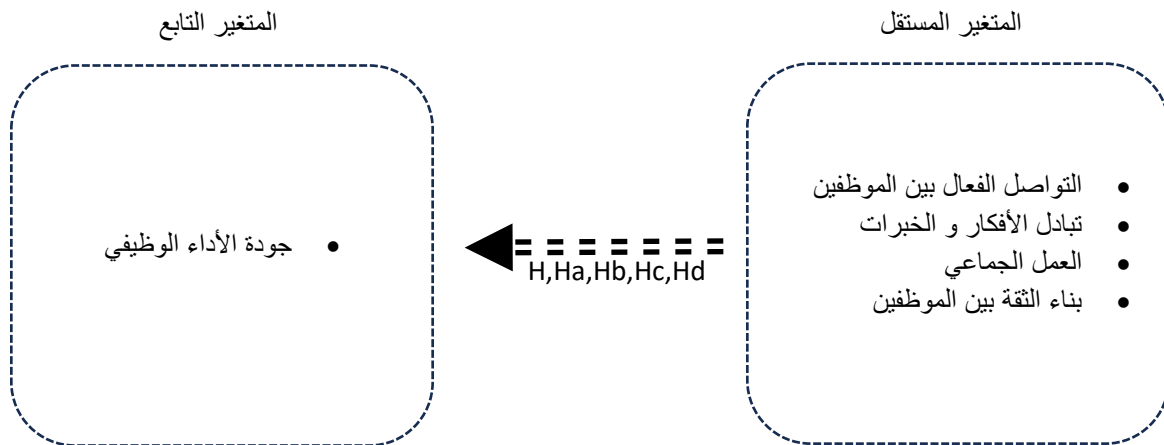
• فرضية العمل الجماعي Hc :

هناك تأثير ذو دلالة إيجابية للعمل الجماعي على مستوى الإنتاجية وجودة الأداء الوظيفي

• فرضية بناء الثقة بين الموظفين Hd :

يؤثر بناء الثقة بين الموظفين بتأثير ذو دلالة إيجابية على جودة الأداء الوظيفي .

نموذج الدراسة



الشكل ١: نموذج الدراسة تم تصميمها بواسطة الباحث

منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية.

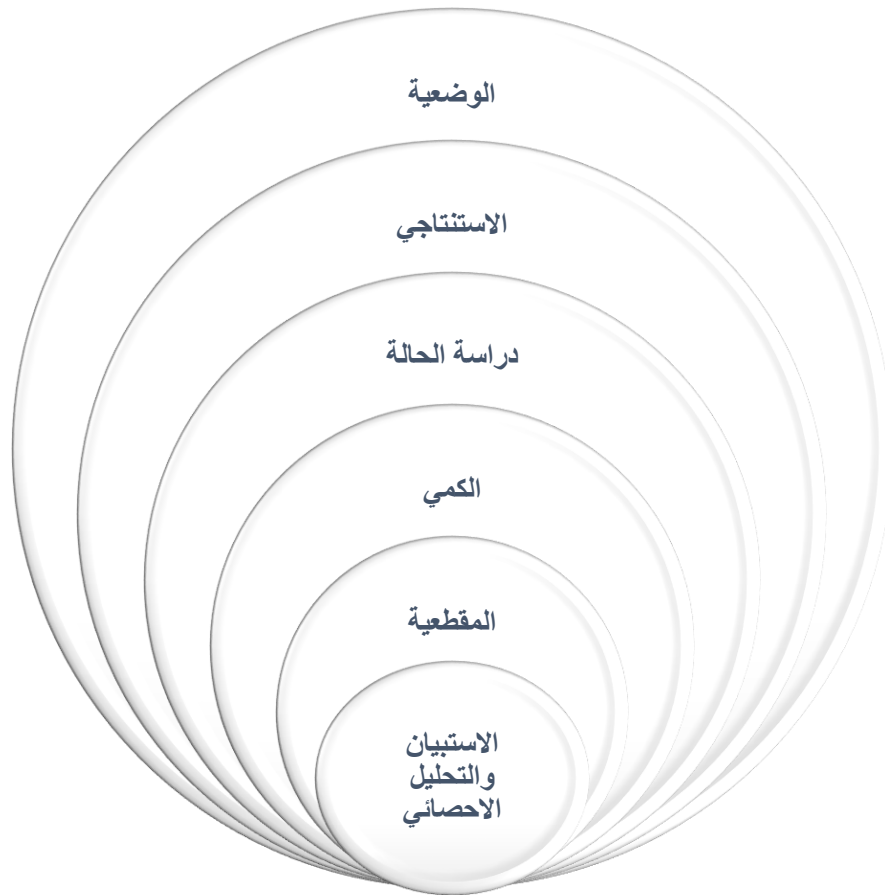
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل ٢: منهجية البحث للمشروع تم تصميمه بواسطة الباحث

الدراسة الميدانية

شركة مرامي للصناعات الغذائية هي جزء من مجموعة الراجحي القابضة. نحن نصنع ونصدر مجموعة متنوعة من رقائق البطاطس والذرة المبتوقة تحت الاسم التجاري مرامي.

تتكون مجموعة منتجات شركة مرامي للصناعات الغذائية من رقائق البطاطس العادية ورقائق البطاطس المتموجة ورقائق الذرة وعصي الذرة والفسار بالإضافة إلى أشكال الذرة.

تتخذ شركة مرامي للصناعات الغذائية من مدينة الملك عبدالله الاقتصادية في المملكة العربية السعودية مقراً لها. ويقع المكتب الرئيسي في مدينة الرياض.

الموقع الإلكتروني

<http://www.marami.com.sa/>

المجال المهني : إنتاج غذائي

حجم الشركة: ٢٠١ - ٥٠٠ من الموظفين

المقر الرئيسي : Riyadh, Ar Riyadh

النوع : شركة يملكها عدد قليل من الأشخاص

تم التأسيس : 1995

المواقع الجغرافية : رئيسي SA ,Ar Riyadh 11383 ,Street 223, Industrial city III P.O. Box 101 Riyadh

مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

قائمة المراجع

- القرآن الكريم
- أحمد، محمد. (٢٠٢١). *إدارة الموارد البشرية: نظريات وتطبيقات*. دار الفكر العربي.
- أحمد، س. (٢٠١٨). *العوامل المؤثرة في التعاون الوظيفي وأثرها على الأداء المؤسسي*. مجلة العلوم الإدارية.
- البخاري، كتاب المظالم والغصب، باب نصر المظلوم، (٣/ ١٢٩) برقم: (٢٤٤٦)، ومسلم، كتاب البر والصلة والآداب، باب تراحم المؤمنين وتعاطفهم وتعاضدهم، (٤/ ١٩٩٩)، برقم. (2585)
- الحسيني، م. (٢٠١٩). "إدارة الفرق والتعاون في العمل". دار النشر الأكاديمي.
- الجاسم، م. (٢٠١٨). "ديناميكيات التعاون في بيئات العمل". دار الفكر العربي.
- الزهراني، ح. (٢٠١٨). "التعاون والابتكار في بيئات العمل". مجلة تكنولوجيا الأعمال.
- السعدي، خالد. (٢٠١٩). *التواصل الفعال في العمل الجماعي*. دار النشر الجامعية.
- الشمري، ن. (٢٠٢٠). "التعاون والرضا الوظيفي". مجلة علم النفس الصناعي.
- العبيدي، خ. (٢٠١٩). "تأثير التعاون على الإنتاجية في المؤسسات". مجلة الإدارة والتنظيم.
- العبيدي، خ. (٢٠٢٠). "أثر التعاون على الأداء الوظيفي في المؤسسات". مجلة الإدارة والتنظيم.
- العنزي، س. (٢٠١٩). "التعاون وحل النزاعات في بيئات العمل". مجلة العلوم الإدارية.
- جابر، فاطمة. (٢٠٢٠). *أثر التعاون في بيئة العمل على الأداء المؤسسي*. مجلة الإدارة والتنمية.
- حسن، نادية. (٢٠٢٢). *تطوير فرق العمل: الأسس والممارسات*. مركز البحوث الإدارية.
- شركة مرامي للصناعات الغذائية Marami Food Industries Co.
- عبدالله، علي. (٢٠١٨). *أسس النجاح في العمل الجماعي*. دار النشر الحديثة.
- علي، م.، وعبد الله، س. (٢٠١٨). "إدارة الأداء الوظيفي: مبادئ وممارسات". دار الفكر العربي.

The impact of employee collaboration on job performance quality

By applying to Marami Food Industries Company in Riyadh (Case Study)

Researcher's name

Saadah Al-Khuttabi

Graduation Project – 1

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Moustafa Elashry

Faculty member- Faculty of management- Midocean University

2024– Second Semester