

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي في شركة
موبايلي بمدينة جدة.

محمد إبراهيم النقي

222001295

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعد الموارد البشرية العنصر الأهم في نجاح أي منظمة، فهي المحرك الأساسي لتحقيق أهدافها واستراتيجياتها. وفي بيئة العمل الحالية، تواجه المؤسسات تحديات كبيرة في المحافظة على مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي بين موظفيها، لما لذلك من تأثير مباشر على مستوى الالتزام التنظيمي. وتعد شركة موبيلي بمدينة جدة واحدة من أبرز شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، حيث تعتمد على كوادر بشرية متنوعة تتطلب بيئة عمل محفزة لضمان أدائها الفعال. غير أن انخفاض الرضا الوظيفي في بعض الجوانب مثل بيئة العمل، أو أساليب القيادة، أو نظام الحوافز قد يؤدي إلى ضعف الالتزام التنظيمي لدى الموظفين، مما ينعكس سلباً على الأداء العام للشركة. ومن هنا جاءت الحاجة إلى دراسة أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي في شركة موبيلي بمدينة جدة.

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في بيئات مختلفة. فقد أظهرت دراسة أجريت في المستشفيات السعودية وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، مما يؤكد أن الموظفين الراضين أكثر ارتباطاً بمؤسساتهم. كما أظهرت دراسات أخرى أن بيئة العمل الإيجابية والإشراف الجيد ونظام المكافآت العادل من العوامل المؤثرة في تعزيز الالتزام التنظيمي. وأشارت دراسة في قطاع الاتصالات السعودي إلى أن زيادة رضا الموظف عن عمله تؤدي إلى ارتفاع في مستوى التزامه التنظيمي، وبالتالي إلى تحسين الأداء المؤسسي وتقليل معدل دوران الموظفين. وتشير هذه الأدبيات إلى أهمية فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في بيئة العمل السعودية، خصوصاً في الشركات الكبرى مثل شركة موبيلي.

على الرغم من وجود عدد كبير من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، إلا أن معظمها ركز على القطاعات الحكومية أو التعليمية، بينما ندر الاهتمام بقطاع الاتصالات السعودي تحديداً، وبالأخص بشركة موبيلي في مدينة جدة. كما أن هناك نقصاً في الدراسات التطبيقية التي تربط بين مستويات الرضا الوظيفي لموظفي الشركة وأثرها الفعلي على التزامهم التنظيمي، إلى جانب غياب التحليل الميداني الذي يوضح أبعاد العلاقة في سياق ثقافي وتنظيمي خاص بمدينة جدة. وبالتالي، تهدف هذه الدراسة

إلى سد هذه الفجوات من خلال دراسة ميدانية دقيقة تربط بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في شركة موبايلى بمدينة جدة.

تستهدف هذه الدراسة العاملين في شركة موبايلى بمدينة جدة بمختلف إداراتهم ومستوياتهم الوظيفية، بالإضافة إلى القيادات الإدارية المسؤولة عن تطوير بيئة العمل في الشركة. وتنبع أهمية المشكلة من أن انخفاض الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى ضعف الالتزام التنظيمي، وهو ما ينعكس سلباً على الإنتاجية ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها الشركة لعملائها. كما أن تعزيز رضا الموظفين يسهم في رفع روحهم المعنوية وتحسين ولائهم المؤسسي، مما يؤدي إلى استقرار الكفاءات البشرية في سوق عمل تنافسي مثل سوق الاتصالات السعودي.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى موظفي شركة موبايلى بمدينة جدة، من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي (بيئة العمل، العلاقات الإنسانية، نظام المكافآت، الإشراف، وفرص التطور) ومستوى الالتزام التنظيمي. كما تسعى إلى تقديم مقترحات عملية تساعد إدارة الشركة في تعزيز رضا الموظفين بما ينعكس إيجابياً على ولائهم وأدائهم المؤسسي.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه شركة موبايلى بمدينة جدة تحديًا يتمثل في المحافظة على مستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي بين موظفيها، حيث تشير الملاحظات الميدانية إلى أن تراجع الرضا الوظيفي في بعض الجوانب يؤدي إلى انخفاض الولاء التنظيمي. ومع التغيرات المستمرة في بيئة العمل والضغوط التنافسية، أصبح من الضروري دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين لتحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي داخل الشركة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم وفرة الدراسات في مجال السلوك التنظيمي، إلا أن هناك فجوات واضحة في الجانب النظري تتعلق بتطبيق المفاهيم على بيانات العمل المحلية في المملكة العربية السعودية، وبالأخص في شركات الاتصالات. كما أن الأدبيات السابقة لم تُبرز بشكل كافٍ الدور الوسيط للرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات الخدمية ذات الطبيعة التنافسية العالية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

عمليًا، تفتقر الدراسات الحديثة إلى أبحاث ميدانية تركز على شركة موبايلى تحديدًا في مدينة جدة، وعلى تحليل مدى تأثير سياسات الموارد البشرية فيها على التزام الموظفين. كما لم تُترجم نتائج الدراسات السابقة إلى استراتيجيات عملية يمكن تطبيقها داخل الشركة لتحسين الرضا الوظيفي وتعزيز الالتزام التنظيمي. ومن هنا تبرز الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة التي تُسهم في تقديم حلول واقعية مبنية على بيانات ميدانية. ويهدف هذا السؤال إلى التحقق من العلاقة المباشرة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في بيئة العمل بشركة موبايلى، ومعرفة مدى تأثير رضا الموظفين في رفع مستوى انتمائهم وولائهم التنظيمي.

1.3. أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذا البحث من كونه يسعى إلى فهم أحد أهم العوامل التي تؤثر في أداء المؤسسات وهو الرضا الوظيفي، ومدى تأثيره في تعزيز الالتزام التنظيمي، خصوصًا في شركة موبايلى بمدينة جدة، التي تمثل نموذجًا مهمًا للشركات السعودية الكبرى.

1.3.1. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، يسهم البحث في إثراء المعرفة العلمية بمجال السلوك التنظيمي، من خلال دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات السعودي. كما أنه يقدم نموذجًا محليًا يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية مماثلة داخل بيئات العمل السعودية والعربية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، تُعد نتائج هذه الدراسة أداة مهمة لإدارة الموارد البشرية في شركة موبايلى، حيث تمكّنها من تحديد العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين وتطوير برامج تحفيزية تعزز التزامهم التنظيمي. كما يمكن تطبيق نتائج البحث في تطوير سياسات التوظيف، وتحسين بيئة العمل، وتصميم أنظمة حوافز فعّالة تسهم في رفع الكفاءة الإنتاجية واستقرار القوى العاملة بالشركة.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

- Bhuian, S. N., Al-Shammari, E. S., & Jefri, O. A. (1996). Organizational commitment, job satisfaction and job characteristics: An empirical study of expatriates in Saudi Arabia. *International Journal of Commerce and Management*. <https://squ.elsevierpure.com/en/publications/organizational-commitment-job-satisfaction-and-job-characteristic>
- Al-Aameri, A. S. (2000). Job satisfaction and *organizational commitment for nurses*. Saudi Medical Journal, 21(6), 531-535. <https://smj.org.sa/content/21/6/531>
- Khalaf Ahmad, A. M., & Al-Borie, H. M. (2012). Impact of internal marketing on job satisfaction and organizational commitment: A *study of teaching hospitals in Saudi Arabia*. Business and Management Research, 1(3). <https://www.sciedupress.com/journal/index.php/bmr/article/view/1675>
- Azeem, S. M., & Akhtar, N. (2014). Job satisfaction and organizational commitment among public sector employees in Saudi Arabia. *International Journal of Business and Social Science*, 5(7). https://ijbssnet.com/journals/Vol_5_No_7_June_2014/14.pdf
- Mohsen, M. A. (2015). Organizational commitment and job satisfaction in the hotel industry: A case study in KSA hotels. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 12(1), 167-177. https://jaauth.journals.ekb.eg/article_67415.html
- Nassani, A. A., & Altuwaijri, F. K. (2021). The impact of organizational learning culture on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention among private sector in Saudi Arabia. *European Journal of Business and Management*, 13(8). <https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/56042>
- Alsenani, A. M., & Afaneh, J. A. (2022). Antecedents of organizational commitment: The *mediating effect of job satisfaction in the Saudi labor sector*.

ArabJournalofAdministration,42(3),387400.https://aja.journals.ekb.eg/article_255415.html

- Jameel, A. S. (2022). The mediating role of organizational commitment between *organizational culture and job performance* in the telecommunication sector. Management & Economics Research Journal, 4(1), 81-100. <https://merj.com/merj/index.php/merj/article/view/182>
- Al-Senani, A. M., & Afaneh, J. A. (2023). Impact of job satisfaction on organizational commitment: A study on the telecom companies in the Eastern Province of Saudi Arabia. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(3), 111-127. <https://submissions.ijqrm.org/index.php/ijqrm/article/download/142/47/310>
- Al-Harbi, E. S. (2023). *Organizational commitment and turnover intention* of employees in Saudi Arabia. Saudi Digital Library. <https://drepo.sdl.edu.sa/items/be2f83a1-356e-4879-b569-4817dbe3e21e>