

أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين
في شركة الخطوط السعودية

المملكة العربية السعودية - الرياض

هزاع محمد القحطاني

2021204981

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

قائمة المحتويات

1	 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	 1. المقدمة
4	 2. مشكلة البحث
4	 1.2 الفجوات على المستوى النظري:
4	 2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي:
5	 3. أهمية البحث
5	 3.1 الأهمية النظرية
6	 3.2 الأهمية العملية
7	 4. أسئلة البحث
7	 5. أهداف الدراسة
7	 6. فرضيات البحث
7	 7. نموذج الدراسة
8	 8. دراسة حالة
9	 9. منهجية البحث
9	 10. بصلة البحث
10	 11. هيكل المشروع المقترح
11	 الفصل الثاني: الإطار النظري (مراجعة الدراسات الأدبية السابقة)
	المراجع: 11

1. المقدمة:

باعتبارها لاعباً رئيسياً في صناعة الطيران، تعتمد الخطوط الجوية السعودية بشكل كبير على أداء ورفاهية القوى العاملة لديها للحفاظ على التميز التشغيلي وتلبية المتطلبات المتزايدة لسوق الطيران. وقد برزت ضغوط العمل كعامل مهم يؤثر على الموظفين في هذا السياق، مما قد يؤثر على الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والفعالية التنظيمية الشاملة. تعمل الخطوط الجوية السعودية، باعتبارها لاعباً رئيسياً في قطاع الطيران، في بيئة تتميز بالمتطلبات العالية واللوائح الصارمة والتقدم التكنولوجي المستمر. إن طبيعة صناعة الطيران، بعملياتها على مدار الساعة، والقوى العاملة المتنوعة، والعمليات التشغيلية المعقدة، تعرض الموظفين بطبيعتها لضغوطات يمكن أن تظهر في أشكال مختلفة.

في المشهد الديناميكي والتنافسي لصناعة الطيران، تدرك مؤسسات مثل الخطوط الجوية السعودية الدور المحوري الذي تلعبه القوى العاملة لديها في الحفاظ على التميز التشغيلي وتلبية متطلبات السوق المتزايدة باستمرار. تعد رفاهية الموظفين وأدائهم من العناصر الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على النجاح الشامل للمؤسسة، مما يجعل من الضروري للشركات فهم ومعالجة العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين. ومن بين هذه العوامل، أصبح ضغوط العمل مصدر قلق كبير في سياق الخطوط الجوية السعودية، مما قد يؤثر ليس فقط على الموظف الفردي ولكن أيضاً على النطاق الأوسع للفعالية التنظيمية (حمال , 2019).

ويسعى هذا البحث إلى استكشاف العلاقة المعقدة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين ضمن السياق المحدد للخطوط الجوية السعودية، وتسليط الضوء على الآثار المحتملة على الرضا الوظيفي، والرفاهية العامة، وقدرة المنظمة على الحفاظ على ميزة تنافسية. وذلك لأنه لا يمكن التغلغل من تأثير ضغوط العمل على الموظفين، حيث أن لها القدرة على التغلغل في مختلف جوانب حياتهم المهنية والشخصية.

تطمح هذه الدراسة إلى المساهمة في الأسس النظرية للفعالية التنظيمية من خلال استكشاف العلاقة المتبادلة بين رفاهية الموظف والنجاح التنظيمي الشامل. إن فهم كيفية تأثير الضغوطات ليس فقط على الأداء الوظيفي الفردي ولكن أيضاً على النتائج التنظيمية أمر بالغ الأهمية لتحسين النظريات التنظيمية الحالية. ومن خلال الخوض في هذه العلاقة داخل صناعة الطيران، يهدف البحث إلى توفير فهم أكثر شمولاً للآثار الأوسع لضغوط العمل على الفعالية التنظيمية، وتقديم رؤى قيمة للباحثين والممارسين على حد سواء.

إن الغرض من هذا البحث هو معرفة أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين اليومي في شركة الخطوط السعودية. وذلك لأنه عندما يعاني الموظفون من التوتر، فإنه غالباً ما يترجم إلى انخفاض الأداء الوظيفي، وانخفاض الرضا الوظيفي، وانخفاض عام في الفعالية التنظيمية. تضع صناعة الطيران، بتركيزها على السلامة والدقة ورضا العملاء، طبقة إضافية من الضغط على الموظفين، مما يجعل من الضروري لمؤسسات مثل الخطوط الجوية السعودية معالجة الضغوطات المتعلقة بالعمل وإدارتها بشكل استباقي.

يتعمق هذا البحث في العلاقة الدقيقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في الخطوط الجوية السعودية، ويسعى إلى كشف تعقيدات هذه الديناميكية لتوفير رؤى قيمة لكل من صناعة الطيران وعلم النفس التنظيمي.

2. مشكلة بحث:

يشكل قطاع الطيران، بأنظمة السلامة الصارمة والجداول الزمنية الضيقة والمستويات العالية من المسؤولية، تحديات فريدة للموظفين في الخطوط الجوية السعودية. يمكن أن يكون لضغوط العمل، الناشئة عن عوامل مثل أعباء العمل الثقيلة، والمواعيد النهائية الضيقة، والمسؤولية عن سلامة الركاب، آثار عميقة على رفاهية الموظف وأدائه. تتمحور مشكلة البحث حول فهم الأبعاد المحددة لضغوط العمل التي تؤثر على موظفي الخطوط الجوية، وتحديد الأسباب الجذرية، وتقييم العواقب الناتجة عن ذلك على أدائهم الوظيفي. ومن خلال القيام بذلك، فإن الهدف هو المساهمة في تطوير الاستراتيجيات المستهدفة التي يمكن أن تخفف من ضغوط العمل وتعزز رضا الموظفين وإنتاجيتهم بشكل عام.

علاوة على ذلك، تتضمن مشكلة البحث استكشاف التفاعل المحتمل بين ضغوط العمل والعوامل التنظيمية والفردية المختلفة. وقد تشمل هذه أساليب القيادة والثقافة التنظيمية وآليات المواجهة التي يستخدمها الموظفون. ومن خلال معالجة مشكلة البحث، تسعى هذه الدراسة إلى توفير فهم شامل للعلاقات المعقدة المعنية، وتقديم رؤى قابلة للتنفيذ للخطوط الجوية السعودية لخلق بيئة عمل أكثر صحة. إن التعرف على ضغوط العمل والتخفيف منها لا يخدم مصالح رفاهية الموظفين فحسب، بل يتماشى أيضًا مع الأهداف الإستراتيجية للخطوط الجوية السعودية المتمثلة في الحفاظ على قوة عاملة عالية الأداء وضمان النجاح المستدام للمنظمة في صناعة الطيران التنافسية.

2.1 الفجوة النظرية:

توفر مجموعة الأدبيات الموجودة حول تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف فهمًا أساسيًا للموضوع. ومع ذلك، في السياق المحدد للخطوط الجوية السعودية وصناعة الطيران، هناك فجوة نظرية ملحوظة. قد لا تلخص النظريات الحالية بشكل كافٍ الضغوطات الفريدة السائدة في قطاع الطيران أو تعالج بشكل مناسب التفاعل بين هذه الضغوطات والأبعاد المختلفة لأداء الموظف. ويهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوة النظرية من خلال الخوض في تعقيدات ضغوط العمل في صناعة الطيران، وتوفير منظور دقيق يتماشى مع التحديات المحددة التي يواجهها الموظفون في الخطوط الجوية السعودية.

2.2 الفجوة العملية:

في حين أن الأطر النظرية تقدم رؤى قيمة، غالبًا ما يكون هناك تباين بين النظرية والتطبيق العملي. إن الفجوة العملية في فهم كيفية ترجمة نظريات ضغوط العمل بشكل مباشر إلى التجارب اليومية لموظفي الخطوط الجوية السعودية تتطلب المزيد من الاستكشاف. ومن الضروري تحديد وتحليل المظاهر العملية لضغوط العمل داخل المنظمة، مع الأخذ في الاعتبار الجوانب الثقافية والتشغيلية والتنظيمية الفريدة لصناعة الطيران في المملكة العربية السعودية. ومن خلال القيام بذلك، يهدف هذا البحث إلى سد الفجوة بين الأطر النظرية والتجارب الحياتية للموظفين، وتوفير رؤى قابلة للتنفيذ لتطوير التدخلات المستهدفة والسياسات التنظيمية.

ما هو أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة الخطوط السعودية؟

3. أهمية البحث:

إن فهم تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في الخطوط الجوية السعودية له أهمية قصوى بالنسبة للعديد من أصحاب المصلحة. أولاً، بالنسبة للخطوط الجوية السعودية، يوفر هذا البحث فرصة للتعامل بشكل استباقي مع الضغوطات والمديرين الذين قد يعيقون الأداء الوظيفي الأمثل. ومن خلال تحديد عوامل الضغط الخاصة بصناعة الطيران وتصميم التدخلات وفقاً لذلك، يمكن للمنظمة تعزيز مرونة الموظفين والرضا الوظيفي والإنتاجية الإجمالية. وهذا بدوره يساهم في الحفاظ على سمعة الشركة فيما يتعلق بالتميز التشغيلي ورضا العملاء.

وبعيداً عن السياق التنظيمي، يحمل البحث أيضاً آثاراً أوسع على صناعة الطيران في المملكة العربية السعودية والعالم. يمكن للرؤى المكتسبة من هذه الدراسة أن توجه الاستراتيجيات على مستوى الصناعة لإدارة ضغوط العمل وتعزيز بيئة عمل داعمة. ويمكن لواقعي السياسات والهيئات التنظيمية وشركات الطيران الأخرى الاستفادة من النتائج لتنفيذ التدابير التي تعزز رفاهية الموظفين وتعزيز الاستدامة الشاملة والقدرة التنافسية لقطاع الطيران.

علاوة على ذلك، تمتد أهمية البحث إلى مجال علم النفس التنظيمي والإدارة، مما يساهم في الفهم النظري للضغط وديناميكيات الأداء في الصناعات ذات الضغط العالي. وبما أن ضغوط العمل هي مصدر قلق سائد في مختلف القطاعات، فإن النتائج التي توصلت إليها الخطوط الجوية السعودية يمكن أن تكون بمثابة مرجع لتطوير أفضل الممارسات في إدارة الإجهاد وتحسين أداء الموظفين عبر البيئات التنظيمية المختلفة. وبهذه الطريقة، لا يتناول البحث الاهتمامات المباشرة للخطوط الجوية السعودية فحسب، بل يساهم أيضاً في تقدم المعرفة في المجالات الأكاديمية والمهنية الأوسع.

العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظف معقدة ومتعددة الأوجه. يمكن أن يظهر ضغوط العمل في أشكال مختلفة، بدءاً من عبء العمل المفرط والمواعيد النهائية الضيقة إلى الصراعات الشخصية والشكوك المتأصلة في صناعة الطيران. يمكن أن تؤدي هذه الضغوطات إلى الإرهاق، وانخفاض الحافز، وحتى مشاكل الصحة البدنية والعقلية بين الموظفين. بما أن الخطوط الجوية السعودية تهدف إلى الحفاظ على مكانتها كلاعب رائد في قطاع الطيران، فإن فهم وتخفيف تأثير ضغوط العمل على القوى العاملة لديها يصبح أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على مستويات الأداء العالية وضمان رفاهية موظفيها.

3.1 الأهمية النظرية:

يحمل هذا البحث أهمية نظرية كبيرة من خلال تعزيز فهمنا للعلاقة المعقدة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين ضمن السياق المحدد للخطوط الجوية السعودية. لقد تم تطوير الأطر النظرية المحيطة بضغوط العمل في المقام الأول في البيئات الغربية، وغالباً ما تتجاهل التحديات الفريدة والفروق الثقافية الدقيقة السائدة في مؤسسات الشرق الأوسط، وخاصة في صناعة الطيران. من خلال التركيز على المملكة العربية السعودية، تساهم هذه الدراسة في الخطاب العالمي حول علم النفس التنظيمي، وإدارة الموارد البشرية، ودراسات الطيران، مما يؤدي إلى إثراء النظريات الحالية بمنظور أكثر تنوعاً وملاءمة للسياق.

علاوة على ذلك، يهدف البحث إلى تحسين وتوسيع النماذج النظرية الحالية لفهم تعقيدات ضغوط العمل في قطاع الطيران بشكل أفضل. إن الطبيعة الديناميكية لهذه الصناعة، والتي تتميز بأنظمة السلامة الصارمة، وبيئات التشغيل عالية الضغط، والتركيبية السكانية الفريدة للقوى العاملة، تتطلب عدسة متخصصة. ومن خلال ترسيخ الإطار النظري في التحديات المحددة التي يواجهها الموظفون في الخطوط السعودية، يسعى البحث إلى سد الثغرات في النظريات الحالية، وتوفير فهم أكثر دقة ودقة لكيفية تأثير الضغوطات على أداء الموظفين في هذا السياق المتخصص.

باختصار، تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث في قدرته على إثراء الأطر الحالية بمنظور ثقافي محدد، وتحسين النماذج النظرية لتناسب التحديات الفريدة لصناعة الطيران، والمساهمة في الخطاب المتطور حول الفعالية التنظيمية من خلال استكشاف الترابط بين رفاهية الموظفين والنجاح التنظيمي الشامل.

3.2 الأهمية العملية:

تمتد الأهمية العملية لهذا البحث إلى الإدارة الإستراتيجية والكفاءة التشغيلية للخطوط الجوية السعودية، حيث تقدم رؤى قابلة للتنفيذ يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على رفاهية الموظفين والأداء التنظيمي. تعمل صناعة الطيران في بيئة عالية المخاطر حيث ترتبط رفاهية وأداء الموظفين ارتباطاً مباشراً بالسلامة ورضا العملاء والتميز التشغيلي الشامل. ومن خلال الكشف عن المظاهر العملية لضغوط العمل داخل المنظمة، يهدف هذا البحث إلى إعلام التدخلات المستهدفة التي يمكن أن تخفف من الضغوطات وتعزز مرونة الموظفين، مما يساهم في نهاية المطاف في قدرة شركة الطيران على الحفاظ على قدرتها التنافسية.

علاوة على ذلك، يحمل البحث أهمية عملية في تشكيل استراتيجيات إدارة الموارد البشرية داخل الخطوط الجوية السعودية، وربما في قطاع الطيران الأوسع. إن تحديد الضغوطات المحددة التي تؤثر على أداء الموظف يسمح بتطوير برامج تدريب مخصصة، وآليات الدعم، والسياسات التنظيمية. يمكن أن يؤدي هذا التطبيق العملي إلى خلق بيئة عمل أكثر صحة، وتعزيز رضا الموظفين، والتحفيز، والاحتفاظ بهم، وهي عوامل حيوية في صناعة تعتمد على المهنيين المهرة والملتزمين.

بالإضافة إلى ذلك، تمتد الآثار العملية للبحث إلى صناع السياسات ومنظمي الصناعة. قد تؤثر الأفكار المستمدة من الدراسة على تطوير المبادئ التوجيهية واللوائح التي تعالج التحديات الفريدة التي يواجهها الموظفون في قطاع الطيران في المملكة العربية السعودية. يتوافق هذا النهج الاستباقي لإدارة ضغوط العمل مع التزام الصناعة بالسلامة والتميز التشغيلي، مما يضمن تكيف الأطر التنظيمية والتنظيمية مع الاحتياجات المتطورة للقوى العاملة.

تكمن الأهمية العملية لهذا البحث في قدرته على توجيه عملية صنع القرار التنظيمي، وتشكيل ممارسات إدارة الموارد البشرية، والتأثير على تطوير السياسات داخل الخطوط الجوية السعودية وصناعة الطيران الأوسع. ومن خلال ترجمة الأفكار النظرية إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ، تهدف الدراسة إلى المساهمة في تعزيز رفاهية الموظفين، والفعالية التنظيمية، والاستدامة الشاملة للخطوط الجوية السعودية في قطاع شديد التنافسية والمتطلب.

4. أسئلة البحث:

- ما هي الضغوطات المحددة المتعلقة بالعمل التي يعاني منها موظفو الخطوط السعودية في سياق صناعة الطيران؟
- كيف تؤثر ضغوطات العمل على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين في الخطوط السعودية؟
- ما هي العلاقة بين رفاهية الموظفين المتأثرة بضغوط العمل والفعالية التنظيمية داخل الخطوط السعودية؟
- إلى أي مدى تؤثر العوامل الثقافية الفريدة للمملكة العربية السعودية على إدراك وإدارة ضغوط العمل بين الموظفين في الخطوط السعودية؟

5. أهداف البحث:

- تحديد وتصنيف ضغوطات العمل الأساسية السائدة بين الموظفين في الخطوط السعودية.
- دراسة تأثير الضغوطات المحددة على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين ضمن السياق التنظيمي للخطوط الجوية السعودية.
- التحقق من العلاقة بين رفاهية الموظفين، وتأثرهم بضغوط العمل، والفعالية الشاملة للخطوط الجوية السعودية كمنظمة.
- تحليل العوامل الثقافية الخاصة بالمملكة العربية السعودية والتي قد تشكل تصور وإدارة ضغوط العمل بين الموظفين في الخطوط الجوية السعودية.

6. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1:

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المشاكل التي تواجه الموظفين وأداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

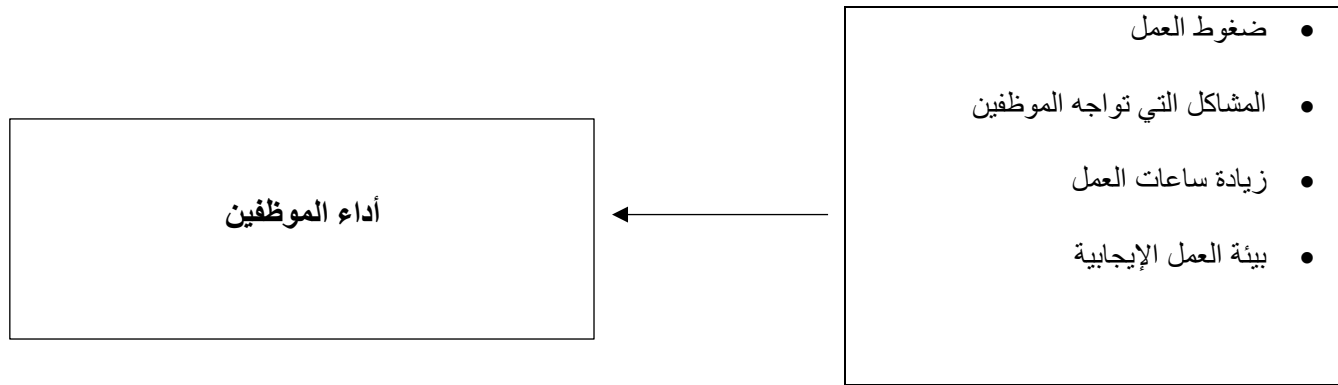
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين زيادة ساعات العمل وأداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الثانية Hc:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الإيجابية وأداء الموظفين.

7. نموذج البحث:

سيستخدم البحث نموذجاً شاملاً يدمج المتغيرات الرئيسية مثل الضغوط المرتبطة بالعمل، ورفاهية الموظفين، والأداء الوظيفي، والفعالية التنظيمية في سياق الخطوط الجوية السعودية. سوف يأخذ النموذج بعين الاعتبار الدور المعتدل للعوامل الثقافية، مع الاعتراف بتأثيرها على العلاقة بين ضغوط العمل ونتائج الموظفين.



المتغير التابع

المتغير المستقل

8. دراسة حالة : شركة الخطوط الجوية السعودية :

الخطوط الجوية السعودية، والمعروفة رسمياً باسم الخطوط الجوية العربية السعودية، هي الناقل الوطني للمملكة العربية السعودية ولاعب رئيسي في صناعة الطيران العالمية. تأسست شركة الطيران في عام 1945، وتطورت لتصبح قوة بارزة، تربط المملكة بالوجهات الدولية وتساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي للبلاد. تعمل الخطوط الجوية السعودية في صناعة معقدة وتنافسية، وتواجه تحديات فريدة تتعلق بالسلامة ورضا العملاء والكفاءة التشغيلية. يعد فهم وإدارة تأثير ضغوط العمل على القوى العاملة المتنوعة لديها أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على التميز التشغيلي وضمان رفاهية الموظفين.

9. منهجية البحث:

فلسفة البحث:

- تعتمد الدراسة على الفلسفة الكمية، حيث يتم التركيز بشكل رئيسي على جمع البيانات بشكل كمي واستخدام التحليل الإحصائي لفهم العلاقات بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في شركة الخطوط السعودية.

منهج البحث:

- يستخدم المنهج الاستنتاجي، حيث يُعتمد على تحليل البيانات الكمية المجمعة لاستخلاص الاستنتاجات والتوصيات.

استراتيجية البحث:

- يتبع البحث الاستراتيجية المسحية، حيث يتم جمع البيانات من خلال استخدام الأساليب الكمية مثل الاستبانة، وذلك لفحص العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين.

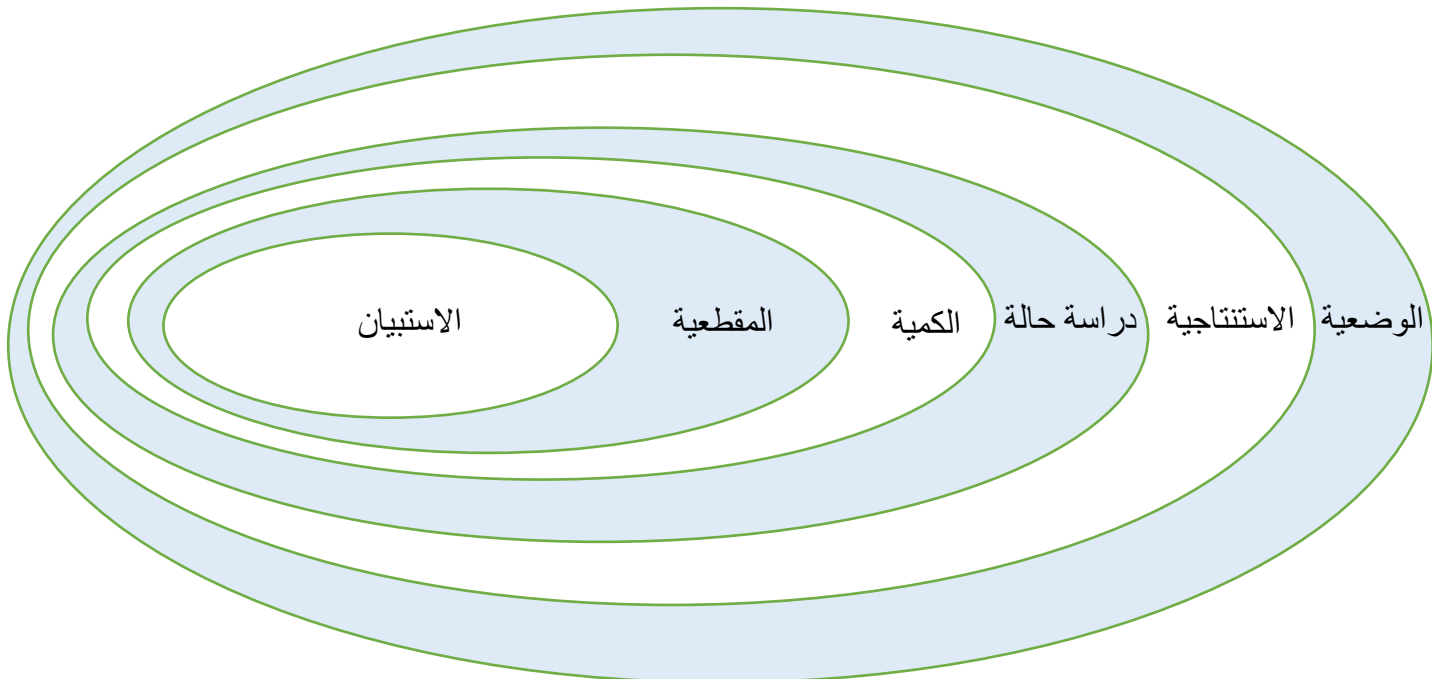
نوع البحث:

- يعتمد الباحث على الأسلوب الكمي لتحليل البيانات واستنتاج العلاقات بين المتغيرات

الأفق الزمني:

- يستخدم البحث الأفق الزمني المقطعي، حيث يتم جمع البيانات من مشاركين مختلفين في نقطة زمنية واحدة فقط.

10. بصلة البحث:



11. هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

المراجع

جمال , عائشة (2019). ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي. (دراسة تحليلية). المجلة العلمية. العدد 66

الحضيري , محمد (2021). تأثير ضغوط العمل في أداء العاملين :بحث تطبيقي على العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع سبها/ ليبيا. مجلة البحوث الاكاديمية. العدد 17. ص 47- 54.

سرهود , محمد (2017). علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي.

السعيد , عباس (2017). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. جامعة قاصدي مرباح. معهد التكنولوجيا