

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
تأثير ضغط العمل على الأداء الوظيفي

أسم الطالب
ماهر حسن محجب

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

28-06-2025- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة.....	Error! Bookmark not defined
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	Error! Bookmark not defined
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	Error! Bookmark not defined
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.....	1
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	13

- 13.....2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
- 14.....2.5. الخاتمة
- 15.....قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يعد ضغط العمل أحد أبرز التحديات التي تواجه الموظفين في مختلف القطاعات والمؤسسات، سواء كانت حكومية أو خاصة. ومع ازدياد متطلبات سوق العمل وتسارع وتيرة الحياة المهنية، بات من الضروري دراسة هذا العامل وتأثيره المباشر وغير المباشر على أداء الموظف، صحته النفسية والجسدية، ومستوى رضاه الوظيفي.

لقد أظهرت العديد من الدراسات أن استمرار تعرض الموظفين لضغوط العمل دون وجود آليات فعّالة للتعامل معها قد يؤدي إلى انخفاض في الإنتاجية، وارتفاع في معدلات الغياب، وحتى الاستقالات أو التقاعد المبكر. ومن هذا المنطلق، جاءت فكرة هذا البحث لتسليط الضوء على ماهية ضغط العمل، أسبابه، أنواعه، وتحديد أبرز آثاره على الموظف والمؤسسة.

كما يسعى هذا البحث إلى تقديم مجموعة من الحلول التي من شأنها أن تساعد في إدارة ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل بشكل عام، مما ينعكس إيجاباً على الصحة النفسية للموظف وكفاءة الأداء التنظيمي.

1.2 مشكلة الدراسة

يعاني العديد من الموظفين في بيئات العمل الحديثة من ضغوط متزايدة ناجمة عن كثرة المهام، وتزايد التوقعات، وتضارب الأدوار، الأمر الذي قد يؤدي إلى آثار سلبية على أدائهم وصحتهم النفسية والجسدية. على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع ضغط العمل، لا تزال هناك فجوات في فهم كيفية تأثير هذه الضغوط بشكل مباشر وغير مباشر على الموظفين في سياقات مهنية مختلفة. كما أن هناك تفاوتاً في النتائج المتعلقة بمدى تأثير هذه الضغوط على الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، ومستوى الإنتاجية. من هنا، تنبع مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم أعمق وأكثر تحديداً لأبعاد ضغط العمل، وتأثيره على الموظفين، سواء من حيث الأداء أو الحالة النفسية، وذلك ضمن بيئات وظيفية قد تختلف من حيث طبيعتها وهيكلها التنظيمي.

الفجوة النظرية:

- قصور بعض الدراسات السابقة في تناول العلاقة بين ضغط العمل والنتائج النفسية والسلوكية للموظفين بشكل شامل.
- تباین النتائج البحثية حول تأثير ضغط العمل على الأداء الوظيفي والرضا المهني، مما يستدعي مزيداً من البحث والتحقق.
- محدودية النماذج النظرية التي تدمج بين الضغوط الوظيفية والعوامل التنظيمية والشخصية في تفسير النتائج السلوكية للموظفين.

الفجوة العملية:

- عدم كفاية تطبيق برامج أو استراتيجيات عملية لإدارة ضغط العمل في بعض المؤسسات.
- ضعف استجابة بعض الجهات العملية لمؤشرات الضغط المهني لدى الموظفين، مما يفاقم من المشكلات النفسية والوظيفية.
- حاجة المؤسسات إلى أدوات تقييم واقعية لقياس مستويات ضغط العمل وتأثيره الفعلي على الأداء.

أهمية الدراسة

تُعد دراسة تأثير ضغط العمل على الأداء الوظيفي من الموضوعات الحيوية في مجال إدارة الموارد البشرية، لما لها من آثار مباشرة على كفاءة المؤسسات واستدامتها. إذ أن ارتفاع مستويات الضغط النفسي في بيئة العمل قد يؤدي إلى **انخفاض في الإنتاجية، تراجع جودة الأداء، وزيادة معدلات الغياب أو التسرب الوظيفي**. كما أن الضغوط المزمنة تؤثر سلبًا على الحالة النفسية للموظفين، ما ينعكس بشكل مباشر على مستوى تركيزهم، وتحفيزهم، وقدرتهم على اتخاذ القرارات

وتبرز أهمية هذه الدراسة في ظل تزايد تحديات بيئة العمل الحديثة، ككثرة المهام، وضيق الوقت، والتغيرات التنظيمية السريعة، ما يستدعي توفير حلول علمية وعملية للحد من آثار الضغط الوظيفي. كما أن فهم العلاقة بين ضغط العمل والأداء يمكن أن يساعد صانعي القرار في تصميم سياسات عمل أكثر إنصافًا، وتحسين بيئة العمل، وتعزيز رفاه الموظفين

وعلى المستوى المحلي، فإن كثيرًا من المؤسسات في الدول العربية، ومنها السعودية، تعاني من ارتفاع معدلات ضغط العمل نتيجة نقص الكوادر أو سوء توزيع المهام، مما يجعل البحث في هذا الموضوع ذا أهمية خاصة لتطوير أداء الأفراد والمنظمات.

1.1.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في الإسهام في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بالعلاقة بين ضغط العمل والأداء الوظيفي، وذلك من خلال مراجعة وتحليل النماذج والنظريات التي فسرت هذا الارتباط كما تهدف الدراسة إلى سد الفجوة البحثية الناتجة عن تباين نتائج الدراسات السابقة، حيث أظهرت بعض الأبحاث أن ضغط العمل يؤدي إلى تراجع الأداء، في حين أشارت أخرى إلى أنه قد يكون حافزًا للأداء في بعض السياقات.

وبالتالي، تساهم هذه الدراسة في بناء إطار نظري متكامل يمكن أن يُعتمد عليه في دراسات مستقبلية لفهم العلاقة المعقدة بين الضغوط والنتائج السلوكية للموظف.

1.1.2. على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، تكتسب الدراسة أهمية عملية كبيرة، إذ تساعد المؤسسات وخاصة في القطاع الخاص على رصد مستوى ضغط العمل لدى الموظفين وتحليله، مما يساهم في اتخاذ قرارات تنظيمية أفضل.

ومن خلال النتائج المتوقعة للدراسة، يمكن تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل، مثل تقليل أعباء المهام، وتطوير أساليب القيادة، وتعزيز الدعم النفسي والمؤسسي. كما تساهم الدراسة في رفع كفاءة الأداء العام للمؤسسة عبر خلق بيئة عمل صحية ومرنة تراعي التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الموظف.

وتمثل الدراسة أيضًا مرجعًا تطبيقيًا يمكن أن تستند إليه إدارات الموارد البشرية في تصميم برامج لإدارة الضغط النفسي الوظيفي.

أسئلة الدراسة

1. ما مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون في المؤسسات المستهدفة؟
2. ما العوامل الرئيسية التي تسهم في زيادة ضغط العمل لدى الموظفين؟
3. ما تأثير ضغط العمل على الأداء الوظيفي للموظف؟
4. هل تختلف تأثيرات ضغط العمل على الأداء باختلاف المتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة)؟
5. ما العلاقة بين ضغط العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين؟
6. ما دور بيئة العمل والدعم الإداري في التخفيف من تأثير ضغط العمل؟
7. ما أهم الأساليب والاستراتيجيات التي يمكن أن تسهم في تقليل ضغط العمل وتحسين الأداء الوظيفي؟

أهداف الدراسة

2. تحليل طبيعة ضغط العمل وأبرز مصادره في بيئة العمل الحديثة.
3. قياس أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات.
4. دراسة العلاقة بين ضغط العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
5. استكشاف تأثير ضغط العمل على الصحة النفسية للعاملين.
6. تحديد الفروق في الاستجابة لضغط العمل وفقاً لمتغيرات ديموغرافية مثل (العمر، الجنس، سنوات الخبرة، نوع القطاع).
7. اقتراح حلول عملية وإجراءات إدارية للحد من آثار ضغط العمل وتحسين بيئة العمل.
8. تقديم توصيات لإدارات الموارد البشرية في المؤسسات حول كيفية التعامل الفعال مع ضغط العمل.

فرضيات الدراسة

◆ الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة تمر للأدوية.

◆ الفرضيات الفرعية:

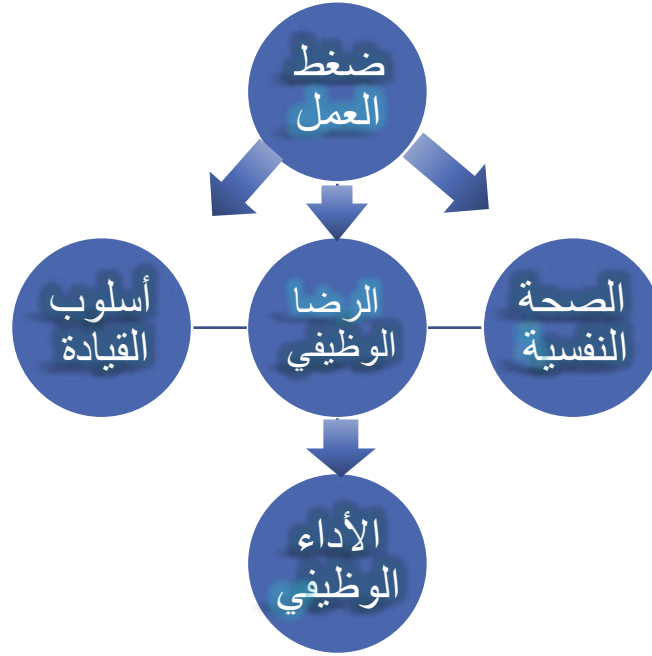
1. يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لضغط العمل على مستوى الإنتاجية لدى الموظفين.

2. يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لضغط العمل على رضا الموظف عن وظيفته.
3. يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لضغط العمل على الصحة النفسية للموظف.
4. تختلف مستويات ضغط العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية (العمر، الجنس، سنوات الخبرة، القسم).
5. تساهم أساليب الإدارة الداعمة وتنظيم عبء العمل في تخفيف تأثير ضغط العمل على الأداء.

نموذج الدراسة

شرح النموذج:

- **ضغط العمل:** هو العامل الأساسي الذي تؤثر زيادته أو نقصانه على سلوكيات ومخرجات الموظف.
- **الصحة النفسية:** تُعد مؤشراً مهماً لتأثر الموظف بالضغط، حيث أن التوتر والإجهاد النفسي يؤثران سلباً على الأداء.
- **الرضا الوظيفي:** يساهم في تحديد مدى تحمل الموظف للضغط، وكلما زاد الرضا، قل التأثير السلبي للضغط.
- **أسلوب القيادة:** يشكل بيئة الدعم الإداري، وقد يُسهم في التخفيف من حدة الضغط وتحسين الأداء.
- **الأداء الوظيفي:** هو النتيجة النهائية التي يسعى البحث لقياس تأثير الضغط عليها من خلال هذه المتغيرات.



منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: الاستنتاجي
- استراتيجية البحث: المسحية
- اختيار البحث: الكمي
- الأفق الزمني: مقطعية
- تقنيات جمع البيانات: الاستبيان

○



الدراسة الميدانية

بذة عن شركة تمر للأدوية

تُعد مجموعة تمر (Tamer Group) من أبرز الشركات السعودية المتخصصة في قطاع الرعاية الصحية والأدوية. تأسست عام 1922 على يد الدكتور محمد سعيد تمر عندما افتتح أول صيدلية على الجزيرة العربية، ومنذ ذلك الحين توسعت المجموعة لتشمل نشاطات متنوعة تشمل استيراد وتوزيع وتسويق وتصنيع المستحضرات الصيدلانية، إلى جانب خدمات الرعاية الصحية والتجميل وبيع استهلاكية فاخرة .

مقرها الرئيسي في مدينة جدة، وتضم أكثر من 1000 موظف، وتغطي أنشطتها منطقة الشرق الأوسط وداخل المملكة من خلال شبكة فروع واسعة .

أنشطتها الرئيسية تشمل:

- استيراد وتوزيع الأدوية المحلية والعالمية عبر صيدليات ومنافذ متنوعة وتجارة الجملة.
- التصنيع المحلي عبر ساجا للصناعات الدوائية (Saja Pharmaceutical) في جدة والمنطقة.
- التسويق والترويج لصالح علامات تجارية دولية.
- الخدمات اللوجستية واللوجستية الصحية لدعم إدارة سلسلة التوريد في القطاعين الحكومي والخاص .

دورها في دعم السياسات الصحية الوطنية:

تسهم المجموعة في تعزيز منظومة الرعاية الصحية بالمملكة عبر شراكات استراتيجية مع جهات محلية ودولية، كما تتوافق أنشطتها مع توجهات رؤية 2030، عبر دعم تصنيع الدواء محلياً وتقليل الاعتماد على الاستيراد.

مخطط المشروع المقترح

- الفصل الاول المقدمة
- الفصل الثاني الاطار النظري
- الفصل الثالث منهجية البحث
- الفصل الرابع التحليل الاحصائي
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

9. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:

هدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع ضغط العمل وتأثيره على الأداء الوظيفي. حيث يُعد الاطلاع على الأدبيات السابقة خطوة أساسية لفهم التطور التاريخي للموضوع، وتحديد الثغرات التي لم يتم التطرق إليها بشكل كافٍ. تركز الدراسات السابقة على توضيح العلاقة بين المتغير المستقل (ضغط العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، مع الأخذ في الاعتبار متغيرات وسيطة مثل الرضا الوظيفي والصحة النفسية والدعم الإداري. يساعد هذا الفصل في إبراز ما تم التوصل إليه من نتائج متباينة في أبحاث مختلفة، مما يعزز الحاجة لإجراء هذه الدراسة الحالية في سياق بيئة العمل بشركة تمر للأدوية.

المتغير المستقل

ضغط العمل

- يُعرف بأنه: مجموعة الضغوط والعوامل الخارجية والداخلية التي يتعرض لها الموظف في بيئة العمل، مثل كثرة المهام، ضيق الوقت، تضارب الأدوار، نقص الموارد، وضعف الدعم الإداري.
- أبعاده:
 1. عبء العمل الزائد.
 2. ضغوط الوقت والمواعيد النهائية.
 3. الغموض أو تضارب الأدوار.
 4. ضعف الدعم المؤسسي أو الإداري.

المتغير التابع

الأداء الوظيفي

- يُقصد به: مستوى إنجاز الموظف للمهام الموكلة إليه بكفاءة وفعالية، بما يحقق أهداف المؤسسة.
- مؤشرات قياس الأداء:
 1. الإنتاجية (الكمية والسرعة في إنجاز المهام).
 2. جودة العمل (الدقة وخلو النتائج من الأخطاء).
 3. الالتزام بالمواعيد والتعليمات.
 4. مستوى الإبداع والمبادرة.

العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل والأداء الوظيفي؛ فكلما ارتفع مستوى الضغوط التي يتعرض لها الموظف في بيئة العمل، انخفض مستوى أدائه الوظيفي.

- **الضغوط العالية** مثل كثرة المهام، ضيق الوقت، أو غموض الدور تؤدي إلى إرهاق جسدي ونفسي ينعكس سلبيًا على جودة الأداء.
- في المقابل، وجود **مستوى معتدل من الضغوط** قد يحفز بعض الموظفين على الإنجاز وتحقيق أهدافهم بفاعلية، وهو ما يُعرف بظاهرة "الضغط الإيجابي" (Eustress).
- إلا أن استمرار التعرض لمستويات مرتفعة من الضغط يؤدي غالبًا إلى **الإجهاد الوظيفي** وضعف الالتزام وانخفاض الإنتاجية.

وبالتالي يمكن القول إن العلاقة بين المتغير المستقل (ضغط العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) علاقة عكسية قوية في أغلب الحالات، حيث يؤثر الضغط الزائد بشكل مباشر في تقليل كفاءة الموظف وقدرته على تحقيق النتائج المرجوة.

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة التي تناولت موضوع تأثير ضغط العمل على الأداء الوظيفي في بيئة العمل بشركة تمر للأدوية، تبين أن ضغوط العمل تُعد عاملاً أساسياً ومؤثراً في مستوى أداء الموظفين. فقد أوضحت النتائج أن زيادة الضغوط الناتجة عن تراكم المهام، ضيق الوقت، وغموض الأدوار تؤدي إلى انخفاض في مستوى الإنتاجية وجودة العمل. كما تبين أن الدعم الإداري الفعال وتوزيع المهام بشكل متوازن يساهمان في تخفيف حدة هذه الضغوط وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

تؤكد هذه الدراسة على أهمية قيام المؤسسات – وخاصة في قطاع الأدوية – بتهيئة بيئة عمل داعمة وصحية، من خلال اعتماد استراتيجيات إدارة ضغوط العمل مثل: التدريب، التحفيز، وضوح الأدوار، وإيجاد توازن بين متطلبات العمل وقدرات الموظفين. كما أن نتائج البحث تتماشى مع توجهات رؤية السعودية 2030 التي تشجع على تعزيز كفاءة الموارد البشرية ورفع الإنتاجية في مختلف القطاعات.

وبناءً عليه، فإن الاهتمام بإدارة ضغوط العمل لا يُعد خياراً ثانوياً، بل ضرورة استراتيجية لضمان استدامة الأداء المتميز وتحقيق أهداف المؤسسة على المدى البعيد.

• قائمة المراجع

- الزعبي، عبد الله. (2018). *إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار الحامد للنشر.
- يناقش ضغط العمل وأثره على الأداء والصحة.
- الطراونة، محمد عبد الله. (2015). *السلوك التنظيمي: مدخل متكامل*. عمان: دار المسيرة.
- يتناول الرضا الوظيفي وتأثير البيئة التنظيمية والضغط على سلوك الموظفين.
- العنزي، نواف". (2017). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بدولة الكويت. "مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية"، 25(1)، 240-215.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson
- يناقش ضغوط العمل، مصادرها (مثل عبء العمل، تضارب الأدوار، غموض الدور) وتأثيرها في بيئة العمل.
- Tamer Group Official Website: <https://tamergroup.com>
- LinkedIn – Tamer Group Company Profile: <https://www.linkedin.com/company/tamer>
- الزهراني، أحمد. (2019). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات السعودية. مجلة الإدارة والتنمية، 8(2)، 68-45.
- الحربي، محمد. (2020). *العلاقة بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل*. جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال.
- عبد الله، سارة. (2021). *إدارة الموارد البشرية واستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل*. الرياض: دار المشرق.
- شركة تمر للأدوية. (2025). *الموقع الرسمي لمجموعة تمر*. متاح على: <https://www.tamergroup.com>

