

تأثير مرونة ساعات العمل على جودة حياة العمل
بالتطبيق على شركة راما في جدة
(دراسة حالة)

أسم الطالبة

رزان جاسم الحميد

2021205809

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	5
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	Error! Bookmark not defined.
1.5. أهداف الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.6. فرضيات الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.7. نموذج الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.8. منهجية الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.9. الدراسة الميدانية	Error! Bookmark not defined.
1.10. مخطط المشروع المقترح	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
.....	
Error! Bookmark not defined.	
2.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
2.2. المتغير المستقل	
2.3. المتغير التابع	
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	
2.5. الخاتمة	
قائمة المراجع	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

تعد جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة التي اكتسبت اهتمامًا متزايدًا في إدارة الموارد البشرية والتنمية التنظيمية. يشير هذا المصطلح إلى مجموعة من الظروف والممارسات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل، وجعلها أكثر إيجابية وإنتاجية للموظفين. تشمل جودة حياة العمل عوامل مثل التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، فرص النمو المهني، بيئة العمل الصحية، والتواصل الفعال داخل المنظمة. تسعى المنظمات الحديثة إلى تبني ممارسات تنظيمية مرنة وفعالة لمواجهة تحديات البيئة الخارجية والداخلية غير المستقرة. لتحقيق الاستجابة المناسبة لهذه المتطلبات، تركز المنظمات على العناية بالموارد البشرية وتوفير بيئة عمل ذات جودة عالية، إذ يُعتبر العامل البشري من العوامل الحاسمة في نجاح المنظمة وتطورها. احمد مجيد غريب. (2022)

تحسين جودة حياة العمل له أهمية كبيرة للمنظمات، حيث تؤثر بشكل مباشر على معدلات الغياب، ورضا الموظفين، ومستوى الإنتاجية. لذا، يجب على المنظمات العمل على توفير مستويات عالية من جودة حياة العمل لضمان جذب الموظفين والاحتفاظ بهم. العناية بالموظفين تشمل تحسين جودة بيئة العمل بشكل شامل وجعلها محط تركيز. Al-Haddad, A. H. S. (2023).

المنظمات تمثل أداة حيوية في المجتمعات الإنسانية المعاصرة، حيث يمثل العنصر البشري فيها حجر الأساس. التفاعلات المختلفة التي يتبناها الأفراد في بيئة العمل تؤثر بشكل كبير على فعالية المنظمة. لتحقيق النجاح، يجب على المنظمات تنمية وتحفيز السلوك الإبداعي بين الموظفين، إذ يعتبر هذا السلوك من العوامل المساهمة في الإبداع والإنتاجية العالية.

شهدت العقود القليلة الماضية تطورات غير مسبوقة بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، وخاصة في التنظيم المؤسسي. أدت هذه التطورات إلى ظهور نظريات جديدة تهدف إلى تحسين التعامل مع العنصر البشري في عمليات الإنتاج سواء في المنظمات الخاصة أو العامة، إنتاجية كانت أم خدمية. تحولت المفاهيم من إدارة المستخدمين التي تركز على الإنتاج فقط إلى إدارة الموارد البشرية التي تهتم بتنمية وتطوير الأفراد لتحقيق أهداف المنظمات. Lebsir, H. (2016).

استجابة للتنافسية العالية والحاجة إلى المرونة والإبداع، أصبحت المنظمات تتبنى أساليب حديثة لتنظيم العمل تعتمد على توظيف الأفراد المتميزين بالمهارات العالية والخبرات الكافية. خلقت هذه المستجدات تحديات للأفراد العاملين؛ فهم في بحثهم عن الاستقرار والأمان يسعون للتكيف مع المتغيرات واستثمارها لصالحهم من خلال البحث عن وظائف مستقرة وأمنة تلبي احتياجاتهم. توفيق، د. أ.، & دعاء أحمد. (2021).

تسعى المنظمات المعاصرة إلى تحقيق التوازن بين حاجاتها وحاجات ورغبات الأفراد العاملين فيها من خلال إيجاد الوسائل المناسبة لجعل العمل أكثر إشباعاً لتلك الحاجات، مما ينعكس إيجابياً على الراحة النفسية للفرد وسلوكياته في العمل، وبالتالي على مستوى أدائه. تعتمد المنظمات على أساليب حديثة في تنظيم العمل لتحقيق مرونة أكبر ومنافع مزدوجة للمنظمة والفرد العامل.

نظام العمل المرن يمثل تحولاً جديداً عن النماذج السابقة في أنظمة العمل والأجور، حيث يخلق فكرة وآلية عمل حديثة. في النظام التقليدي، يتم تحديد ساعات العمل اليومية التي يعملها الموظف خلال أيام العمل، وهذا قد لا يتناسب مع الحاجات المتغيرة والضغط المتزايدة التي قد تتطلب ساعات إضافية في بعض الأحيان. لذا، يأتي نظام العمل المرن ليتمكن رواد الأعمال والموظفين من تحديد ساعات العمل بما يتناسب مع احتياجاتهم وقدراتهم. (Wagner, A. (2006).

يسمح هذا النظام المبتكر بتحديد أجره بالساعة، وبالتالي يمكن للعامل العمل لساعات إضافية تتناسب مع إمكانياته وجهوده، دون الحاجة إلى التزام طويل المدى قد لا يتناسب مع متغيرات الطلب على العمل. يُعرف هذا النهج بـ "نظام العمل المرن"، ويعد واحداً من الأساليب المعروفة لرفع الإنتاجية وتحسين كفاءة العمل، مما يوفر فرص عمل أكثر فعالية.

تبنّت منظمات عالمية مثل منظمة العمل الدولية (ILO) ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) ترتيبات العمل المرن كوسيلة للمساعدة في تحقيق التوازن الفعّال بين العمل وحياة الفرد. لقد أظهرت الدراسات أن فوائد ترتيبات العمل المرن لا تقتصر على الجوانب الاقتصادية فحسب، بل تمتد لتحسين الآثار الاجتماعية في المجتمعات التي تنتمي إليها هذه المنظمات.

وفقاً لـ (Euro found (2016) ، تبين أن حق العمال في طلب تغييرات في أوقات العمل أو مكان العمل، بما في ذلك مقدمي الرعاية، والأشخاص ذوي الإعاقة، والعمال المسنين، والآباء، والعاملين الذين يتلقون تعليماً أو تدريباً، يسهم في تحسين جودة الحياة. وعلى الرغم من أن التشريعات تفرض التزامات على أصحاب العمل لقبول ترتيبات العمل المرن، إلا أنه يتوجب عليهم إظهار أسباب منطقية للرفض مثل التكاليف العالية أو التأثير السلبي على الأداء. بالإضافة إلى ذلك، تشجع الحكومات أصحاب العمل على التفاوض لتحقيق مصالح الجانبين.

استراتيجية العمل المرن تهدف إلى منح الموظفين حرية أكبر في تنظيم أوقات عملهم لتحقيق زيادة في الأداء. في عام 2004 أجري مسح للشركات في 21 دولة أوروبية، حيث أظهر أكثر من نصف أصحاب العمل أنهم اعتمدوا هذه الترتيبات لتحسين مستوى الأداء. (Riedmann et al. 2006)

فرضت أزمة كورونا (كوفيد-19) ضرورة العمل عن بعد، مما ساهم في تحسين جودة الإنتاج، خفض التكاليف، وزيادة مرونة العمل. أثبتت الجائحة أهمية العمل المرن خاصة في ظل التباعد الاجتماعي، لكنها أبرزت تحديات جديدة تتعلق بالتداخل بين الحياة المهنية والخاصة. كما أدى ذلك إلى انتشار عقود العمل عن بعد وتزايد الحاجة إلى تبني نماذج عمل مرنة لمواجهة التغيرات المستقبلية.

دراسة تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل مهمة لأنها تزيد الرضا الوظيفي، وتحسن الإنتاجية، وتجذب المواهب، وتعزز الصحة النفسية، وتساعد المنظمات على التكيف مع التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، مما يعزز قدرتها التنافسية. زروق بلال & السيدة أروي المسهلي. (2022)

مشكلة البحث

قبل جائحة كورونا ، كان العمل المرن يعد خياراً محدوداً متاحاً في بعض الصناعات والشركات الكبرى. لكن مع وصول الجائحة، تسارعت وتيرة اعتماد هذه الأساليب في العمل عبر مختلف القطاعات. يتضمن العمل المرن ترتيبات مثل العمل من المنزل، جداول العمل المتغيرة، والعمل بدوام جزئي، مما يمنح الموظفين مزيداً من التحكم في وقتهم ومكان عملهم.

تأثير العمل المرن يعتمد على عدة عوامل متنوعة، بما في ذلك التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، الرضا الوظيفي، الإنتاجية، جذب والاحتفاظ بالمواهب، وتعزيز الصحة النفسية. على الرغم من الفوائد المحتملة للعمل المرن، يواجه التحديات الجديدة مثل التداخل بين الحياة الشخصية والمهنية، وضعف التواصل المباشر، وصعوبة إدارة الفرق عن بعد.

الفجوات النظرية :

1. نقص الأبحاث المتعمقة:

- بالرغم من زيادة الاهتمام بالعمل المرن، هناك نقص في الدراسات الشاملة التي تغطي تأثيره على مختلف جوانب جودة حياة العمل. الأبحاث الحالية غالباً ما تركز على جوانب معينة مثل الإنتاجية أو الرضا الوظيفي، وتفتقر إلى تكامل يغطي كافة الأبعاد.

2. تنوع السياقات الثقافية:

- معظم الأبحاث تعتمد على بيانات من دول متقدمة أو سياقات ثقافية محددة. هناك حاجة لدراسات تستكشف تأثير العمل المرن في سياقات ثقافية واقتصادية متنوعة لفهم الفروق والتحديات المختلفة.

3. نقص النماذج النظرية:

- هناك فجوة في النماذج النظرية التي تفسر العلاقة بين العمل المرن وجودة حياة العمل. النماذج الحالية قد لا تفسر كافة العوامل المؤثرة أو التفاعلات بين هذه العوامل بشكل كافٍ.

4. التداخل بين العمل والحياة الشخصية: -

هناك حاجة لمزيد من الدراسات حول كيفية التداخل بين الحياة المهنية والشخصية في ظل العمل المرن وتأثير ذلك على الصحة النفسية والأداء العام للموظفين.

الفجوات التطبيقية :

1. تطبيق السياسات:

- على الرغم من الاعتراف بفوائد العمل المرن، فإن تطبيق السياسات والإجراءات المرتبطة به لا يزال غير مكتمل في العديد من الشركات. هناك فجوة في تنفيذ هذه السياسات بشكل فعال يتناسب مع احتياجات الموظفين والمنظمات.

2. إدارة الأداء:

- تتطلب بيئات العمل المرنة تطوير أنظمة جديدة لإدارة الأداء تركز على النتائج بدلاً من ساعات العمل. العديد من الشركات لم تتبنى بعد هذه التغييرات بشكل كامل، مما يؤثر على تقييم أداء الموظفين في بيئات العمل المرنة.

3. التدريب والدعم:

- هناك نقص في برامج التدريب والدعم للمديرين والموظفين للتكيف مع أنماط العمل المرنة. يشمل ذلك التدريب على استخدام الأدوات التكنولوجية، وإدارة الوقت، والتواصل الفعال عن بعد.

4. البنية التحتية التكنولوجية:

- العديد من المنظمات تحتاج إلى تحسين بنيتها التحتية التكنولوجية لدعم العمل المرن. نقص الأدوات التكنولوجية المناسبة يمكن أن يشكل عائقاً أمام التنفيذ الفعال لسياسات العمل المرن.

5. التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

- تحتاج الشركات إلى تطوير استراتيجيات لدعم الموظفين في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، خاصة في ظل العمل عن بعد الذي يمكن أن يؤدي إلى تداخل الحدود بين الحياة المهنية والشخصية.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي :

” ما هو تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل في شركة راما ؟ ”

أهمية الدراسة

1. زيادة الرضا الوظيفي:

- يساهم العمل المرن في تمكين الموظفين من تحقيق توازن أفضل بين حياتهم الشخصية والمهنية، مما يزيد من رضاهم الوظيفي ويقلل من مستويات التوتر والإرهاق (Euro found (2016).

2. تحسين الإنتاجية:

- يوفر العمل المرن مرونة في تنظيم الوقت، مما يمكن الموظفين من زيادة إنتاجيتهم من خلال العمل في الأوقات التي يشعرون فيها بأقصى كفاءتهم (Karan & Noble, 2007).

3. جذب والاحتفاظ بالمواهب:

- تعتبر ترتيبات العمل المرن جذابة للموظفين الموهوبين الذين يبحثون عن بيئة عمل تلبي احتياجاتهم الشخصية والمهنية، مما يساعد الشركات في جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها (Croucher et al., 2013).

4. تعزيز الصحة النفسية:

- يساهم العمل المرن في تحسين الصحة النفسية للموظفين من خلال تقليل الضغط النفسي وتعزيز الشعور بالتحكم في الحياة اليومية (ILO, 2020).

5. الاستجابة للتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية:

- يساعد العمل المرن المنظمات على التكيف مع التغيرات السريعة في الأسواق والتكنولوجيا، مما يعزز من قدرتها التنافسية (OECD, 2020).

على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث النظري في تعزيز فهمنا للتأثيرات المتعددة لأساليب العمل المرن على الجوانب الشخصية والمهنية للأفراد. يوفر البحث النظري إطارًا لفهم التحديات والفرص المرتبطة بتبني هذه الأساليب، مثل تحسين التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وزيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي.

على المستوى التطبيقي:

يمكن للبحث أن يوجه سياسات المؤسسات ويساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز فوائد العمل المرن، مع التركيز على السياق العربي. كما يمكن أن يساعد في تحسين بنية التحتية التكنولوجية وتطوير برامج التدريب التي تدعم الموظفين في التكيف مع بيئات العمل المرنة بشكل أفضل.

أسئلة البحث الفرعية :

كيف يؤثر العمل المرن على التوازن بين الحياة الشخصية والعمل؟

ما هي تأثيرات العمل المرن على الإنتاجية؟

كيف يؤثر العمل المرن على الشركات من الناحية الاقتصادي

أهداف البحث

الهدف العام هو

"استكشاف كيفية تأثير نظام العمل المرن على جودة حياة العمل لدى الموظفين"

الأهداف الفرعية :

- تحديد تأثير العمل المرن على التوازن بين الحياة الشخصية والعمل لدى موظفين شركة راما .
- تحديد تأثيرات العمل المرن على إنتاجية الموظفين في شركة راما .
- تحديد تأثير العمل المرن على شركة راما من الناحية الاقتصادية.

فرضيات البحث :

• الفرضية الرئيسية H1:

العمل المرن يؤدي الى تحسين جودة حياة العمل لدى الموظفين.

• الفرضية الفرعية الأولى Ha:

العمل المرن يسهم في تحسين التوازن بين الحياة الشخصية والعمل لدى الموظفين.

• الفرضية الفرعية الثانية Hb:

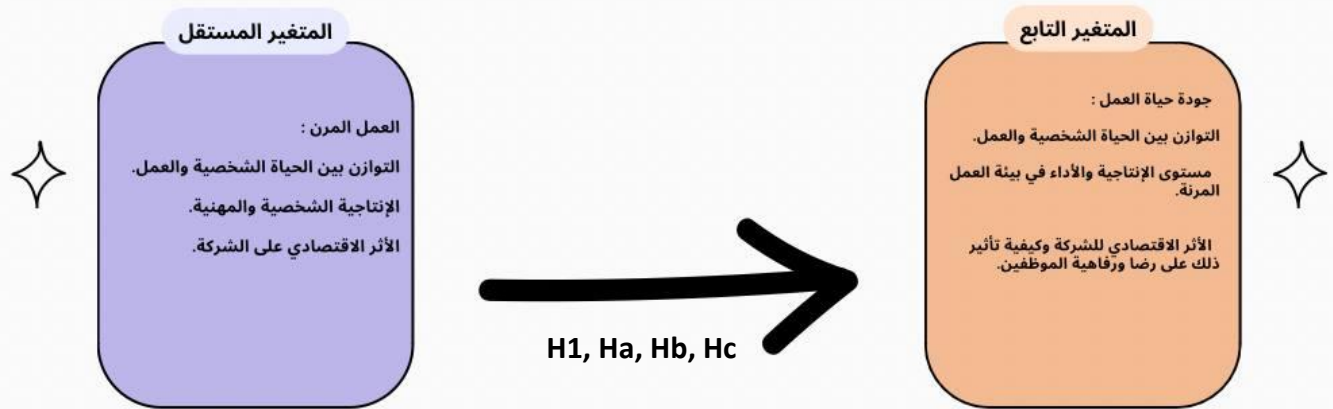
العمل المرن يسهم في تحسين جودة العمل والابتكار بين الموظفين

• الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

العمل المرن يخفض تكاليف التشغيل للشركة .

رسم نموذج البحث :

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



تم تصميمها بواسطة الطالبة
رزان الحميد

الدراسة الميدانية:

تعد مجموعة راما الطبية أكبر المجموعات الطبية المتخصصة في مجال طب الأسنان والتجميل في الشرق الأوسط، وتضم تحت مظلتها عدد من العلامات التجارية تشمل أكثر من 40 فرع علاجي يقدم أفضل خدمة ورعاية طبية للعملاء من خلال توفير أحدث ما توصل إليه العالم من تكنولوجيا وتقنيات في مجالات طب الأسنان والجلدية والتجميل وضم فريق عمل ضخم من الأطباء والعاملين أصحاب الخبرات الواسعة والكفاءة المتميزة.

قيمها تتمحور حول الالتزام بالجودة، والابتكار، والنزاهة، والاهتمام بالعملاء.

تسعى دائماً لتحقيق التميز في كل ما تقدمه من خدمات وتحرص على تبني أحدث التقنيات والابتكارات في مجال الرعاية الصحية التجميلية. تؤمن بالنزاهة والشفافية في تعاملاتها، وتعمل بجد لبناء علاقات ثقة متينة مع عملائها. ما أن تقديم الرعاية الشخصية والاهتمام بأدق التفاصيل هو ما يجعلها متميزة في خدمة عملائها.

تحرص شركة راما على توفير خدماتها بأعلى درجات الجودة وذلك من خلال:

استخدام أحدث التقنيات: تعتمد على أحدث الابتكارات والتكنولوجيا الطبية في تقديم خدماتنا.

فريق طبي متميزت على توفير فريق من الأطباء والمختصين ذوي الخبرة والكفاءة العالية.

أسعار تنافسية : تقدم خدماتها بأسعار تناسب الجميع، مع الحفاظ على الجودة العالية.

- سلامة المرضى : تلتزم بأعلى معايير السلامة في جميع العلاجات والإجراءات.

رضا العملاء: تسعى لتحقيق رضا عملائها من خلال تقديم تجربة علاجية متميزة وشخصية.

التطوير المستمر : تلتزم بالتدريب المستمر لفريقنا الطبي لمواكبة أحدث التطورات في مجال الرعاية الصحية التجميلية.

منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.

منهج البحث: الاستنتاجي.

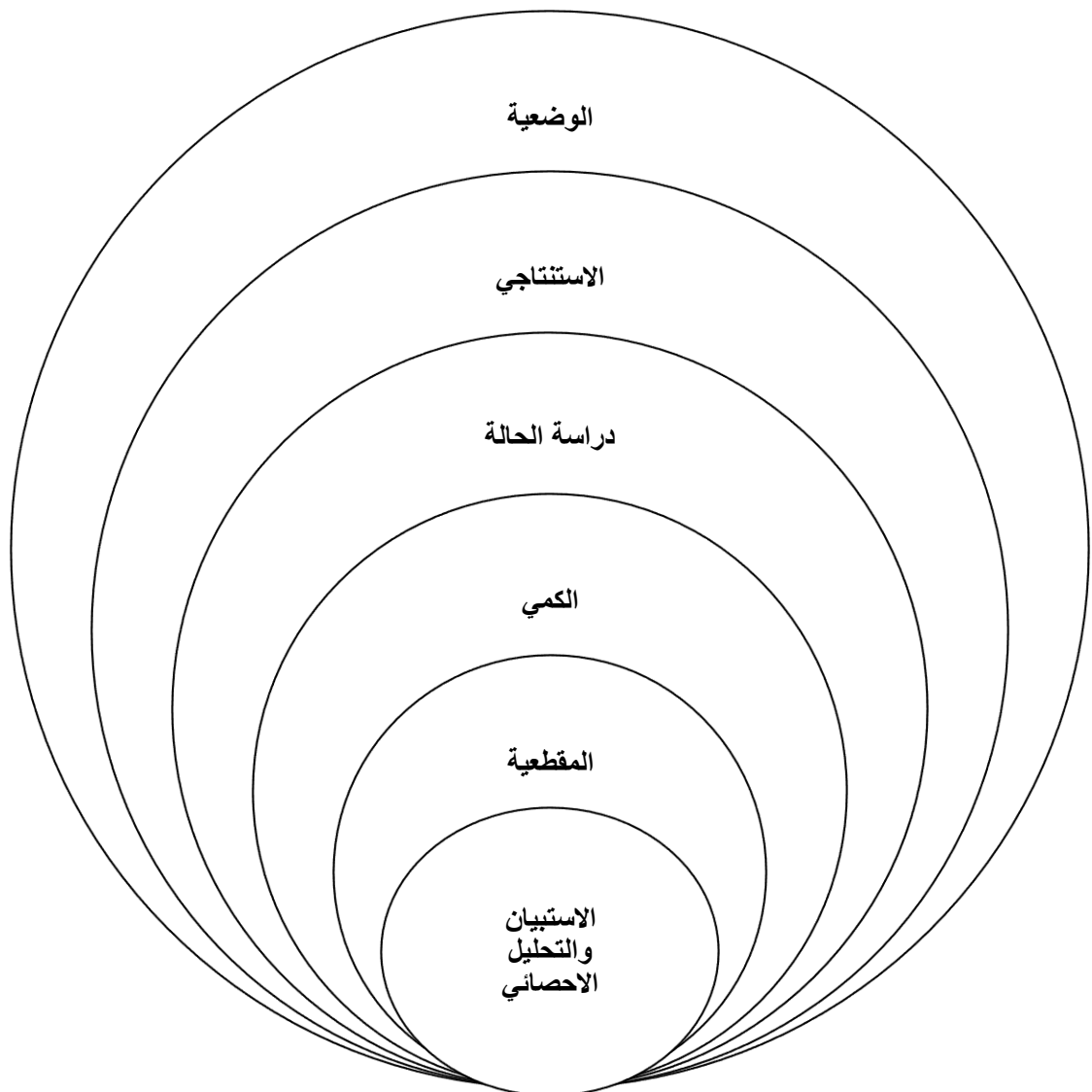
استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي.

الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب



هيكل المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة

- الفصل الثاني: الإطار النظري

- الفصل الثالث: منهجية البحث

- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

- الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

قائمة المراجع

احمد مجيد غريب. (2022). تأثير جودة حياة العمل في تعزيز سلوك العمل الابداعي: بحث وصفي تحليل لاراء عينة من الموظفين في مقر المديرية العامة لتربية الانبار.

توفيق، د. أ.، & دعاء أحمد. (2021). الأبعاد الاجتماعية للعمل المرن في ظل الأزمات دراسة ميدانية على عينة من الخبراء والعمال بمصنع نستلة 1 مصر. مجلة كلية التربية في العلوم الإنسانية و الأدبية. 251-314, 27(3) ,

الاستاذ المشارك زروق بلال & السيدة أروي المسهلي. (2022). أثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي في ظل أزمة كورونا: (بالتطبيق على مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار ووزارة العمل وبلدية ظفار بسلطنة عمان). مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية.

[final company profile.pdf](#)

عبد الحميد, ش. أ. ح. & , شيماء أحمد حسن. (2021). تأثير المرونة في مكان العمل على سلوك المواطن التنظيمية دراسة ميدانية. *The Impact of flexibility in Workplace on Organization Citizenship Behavior*. مجلة البحوث المالية والتجارية. 22(4), 163-190.

<https://doi.org/10.21608/JSST.2021.91059.1315>

قرني, ح. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين. *مجلة السياسة والاقتصاد*. 15(14), 1-33.

Al-Haddad, A. H. S. (2023). Measuring The Role of Organizational Culture on Job Performance-A Field Study on Industrial Sector Institutions in The Sultanate of Oman . *Journal of دور الثقافة التنظيمية علي الأداء الوظيفي دراسة ميدانية علي مؤسسات القطاع الصناعي في سلطنة عمان* the Advances in Agricultural Researches, 28(4), 852-863.

Lebsir, H. (2016). أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال-دراسة حالة القطاع بولاية جيجل (Doctoral dissertation, Université Mohamed Khider-Biskra).

Riedmann, A., Bielski, H., Szczurowska, T., & Wagner, A. (2006). Working time and worklife balance in European companies.

Euro found (2016), Sixth European Working Conditions Survey – Overview report, Publications Office of the European Union, Luxembourg

International Labour Office. (2020). *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A Practical Guide*. International Labour Organisation (ILO).

Criscuolo, C., Gal, P., Leidecker, T., Losma, F., & Nicoletti, G. (2020). The role of telework for productivity during and post-COVID-19: Results from an OECD survey among managers and workers.

Croucher, R., & Rizov, M. (2015). MNEs and flexible working practices in Mauritius. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(21), 2701-2717.