

دور القيادة التبادلية في تحسين الاداء الوظيفي لموظفي خدمة العملاء دراسة ميدانية لشركة المياه بيرين في مكة

أسم الطالبة

نوره احمد عبد الرحمن

2021201628

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1.1. المقدمة:
4	1.2. مشكلة الدراسة
4	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
4	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	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
12	2.1. المقدمة:
12	2.2. المتغير المستقل
12	2.3. المتغير التابع
12	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
13	2.5. الخاتمة
14	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعتبر القيادة من الوظائف الإدارية الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على فعالية المنظمات. يتجلى دور القيادة من خلال تأثير القائد على مرؤوسيه، مما ينعكس على أداءهم الوظيفي. ويمكن وصف القيادة بأنها عملية تفاعلية تبادلية، حيث يؤثر القائد على المرؤوسين والعكس صحيح، بهدف تحقيق أهداف محددة (Bass & Avolio, 1994)

ومن أبرز الأنماط القيادية التي ظهرت حديثاً وتناولها الباحثون نمط القيادة التبادلية التي تعد من أحدث الأنماط القيادية الفعالة حيث تركز القيادة التبادلية على أساس بناء علاقة الاتفاق المتبادل بين القائد والتابعين ففي مقابل امتثال التابعين للقائد والقبول بسلطته وتنفيذ الأوامر الصادرة عنه يحصلون على الثناء والمكافآت والموارد إذا نفذوا مهماتهم بنجاح، أو يتلقون الإجراءات التأديبية في حالة عدم قيامهم بمسؤولياتهم بالشكل المطلوب. (بلكيل، وآخرون، 2020) و تلعب القيادة التبادلية دوراً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، وبالتالي تعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

العديد من الدراسات السابقة أكدت على دور القيادة التبادلية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي خدمة العملاء. فقد أظهرت دراسة قام بها كلٌّ من Jones و Chung (2021) أن القيادة التبادلية لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي والسلوكيات الإيجابية لدى موظفي خدمة العملاء، مما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما توصلت دراسة Lam و Zou (2020) إلى أن القيادة التبادلية تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي خدمة العملاء، الأمر الذي ينعكس بدوره على مستوى أدائهم.

رغم وجود عدد كبير من الدراسات التي تناولت القيادة التبادلية، إلا أن هناك فجوات ملحوظة في البحث تتعلق بتطبيق هذا النوع من القيادة في قطاع خدمة العملاء بشكل خاص. على سبيل المثال، لم تُعنى العديد من الدراسات بتحديد مدى تأثير القيادة التبادلية على تحسين رضا العملاء في بيئة خدمة العملاء، ولم تُعطِ اهتماماً كافياً لدراسة الفروقات الثقافية وتأثيرها على فعالية القيادة التبادلية في المؤسسات ذات الطابع الدولي.

تتجلى مشكلة البحث في الحاجة الملحة لاستكشاف دور القيادة التبادلية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي خدمة العملاء، خاصة في ظل التحديات التي تواجهها الشركات في هذا القطاع. تتطلب بيئة خدمة العملاء التفاعل المستمر والتكيف مع احتياجات العملاء المتغيرة، مما يستدعي تبني أساليب قيادية تفاعلية ومرنة.

من خلال ما سبق نستنتج أن القيادة التبادلية تعتمد على العقوبات والمكافآت من أجل التأثير على المرؤوسين لتحقيق نتائج إيجابية ومرضية على مستوى الأداء والإنتاج، وبالتالي تحقيق أعلى كفاءة وفعالية على مستوى الأفراد. سنحاول أن نسلط الضوء في دراستنا هذه على أهمية القيادة التبادلية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ومدى تأثيرها عليه، وسعياً من لتوظيف بعض المعارف النظرية الخاصة بهذين العنصرين وإسقاطهما على الواقع العملي (بلكحيل، وآخرون، 2020)

1.2. مشكلة الدراسة

يعد تحسين الأداء الوظيفي لموظفي خدمة العملاء تحديًا مستمرًا تواجهه العديد من المؤسسات. في هذا السياق، تلعب القيادة التبادلية دورًا حيويًا في تحقيق التوازن بين مطالب العملاء المتزايدة وقدرات الموظفين على تلبية هذه المطالب بفعالية. إلا أن هناك قصورًا في الفهم الكامل لكيفية تأثير القيادة التبادلية على الأداء الوظيفي لهؤلاء الموظفين، مما يستدعي ضرورة إجراء المزيد من البحوث لاستكشاف هذه العلاقة بشكل معمق وتحديد العوامل المؤثرة فيها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من الدراسات العديدة التي تناولت جوانب مختلفة من القيادة التبادلية، إلا أن هناك فجوات ملحوظة في الأدبيات المتعلقة بتطبيقاتها في مجال خدمة العملاء. العديد من الدراسات تركز على الصناعات الإنتاجية أو المجالات الأخرى، مما يترك فجوة في الفهم الشامل لتأثير القيادة التبادلية في سياق خدمة العملاء تحديدًا.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، تواجه المؤسسات تحديات كبيرة في تطبيق مبادئ القيادة التبادلية بشكل فعال في فرق خدمة العملاء. يفتقر العديد من القادة إلى التدريب الكافي والمعرفة اللازمة لتطبيق هذه الأساليب بشكل صحيح. بالإضافة إلى ذلك، لا تتوفر أدوات قياس فعالة لتقييم تأثير القيادة التبادلية على الأداء الوظيفي بشكل دوري، مما يجعل من الصعب تحديد النجاحات أو المجالات التي تحتاج إلى تحسين. (Northouse2018)

ينتهي هذا الجزء با سؤال البحث الرئيسي: ما هو دور القيادة التبادلية في تحسين الاداء الوظيفي لموظفي خدمة العملاء؟

1.3. أهمية الدراسة

يُعد موضوع دور القيادة التبادلية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي خدمة العملاء مسألة بالغة الأهمية في الوقت الراهن. فالقيادة التبادلية تؤثر بشكل مباشر على مستوى أداء الموظفين وإنتاجيتهم، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للعملاء. بالتالي، فإن دراسة هذا الموضوع ستسهم في تعزيز فهم أعمق لهذه العلاقة وتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الوظيفي لموظفي خدمة العملاء.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية لهذا الموضوع من حاجة المكتبة العلمية إلى المزيد من الأبحاث والدراسات التي تسلط الضوء على دور القيادة التبادلية في تحسين الأداء الوظيفي. فعلى الرغم من وجود عدد من الدراسات السابقة في هذا المجال، إلا أنها تركزت بشكل أساسي على قطاعات أخرى بخلاف خدمة العملاء. لذا، ستساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات النظرية المتعلقة بهذا الموضوع وتقديم رؤى جديدة حول طبيعة هذه العلاقة (Avolio & Bass, 2004).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

على الصعيد التطبيقي، ستسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم توصيات عملية للمديرين والقادة في مؤسسات خدمة العملاء حول كيفية تعزيز ممارسات القيادة التبادلية لتحسين أداء موظفيهم. كما ستساعد في تطوير البرامج التدريبية والتطويرية اللازمة لتنمية مهارات القيادة التبادلية لدى المشرفين والمديرين (Bass, 1985).

1.4. أسئلة الدراسة

سوال البحث الرئيسي: ما هو دور القيادة التبادلية في تحسين الاداء الوظيفي ؟

السوال الفرعي 1: كيف يؤثر توفير مستلزمات الأداء من قبل القيادة على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين؟

السوال الفرعي 2: ما مدى تأثير المكافأة المشروطة من القيادة على زيادة مستوى الأداء الوظيفي للموظفين؟

السوال الفرعي 3: كيف تؤثر العقوبة المشروطة التي تمارسها القيادة على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: دراسة دور القيادة التبادلية في تحسين الاداء الوظيفي

الهدف الفرعي 1: التحقق من توفير مستلزمات الأداء من قبل القيادة على تحسين الاداء الوظيفي للموظفين

الهدف الفرعي 2: دراسة تأثير المكافأة المشروطة من القيادة على زيادة مستوى الاداء الوظيفي للموظفين

الهدف الفرعي 3: دراسة اثر تؤثر العقوبة المشروطة التي تمارسها القيادة على تحسين الاداء الوظيفي للموظفين

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين القيادة التبادلية والأداء الوظيفي

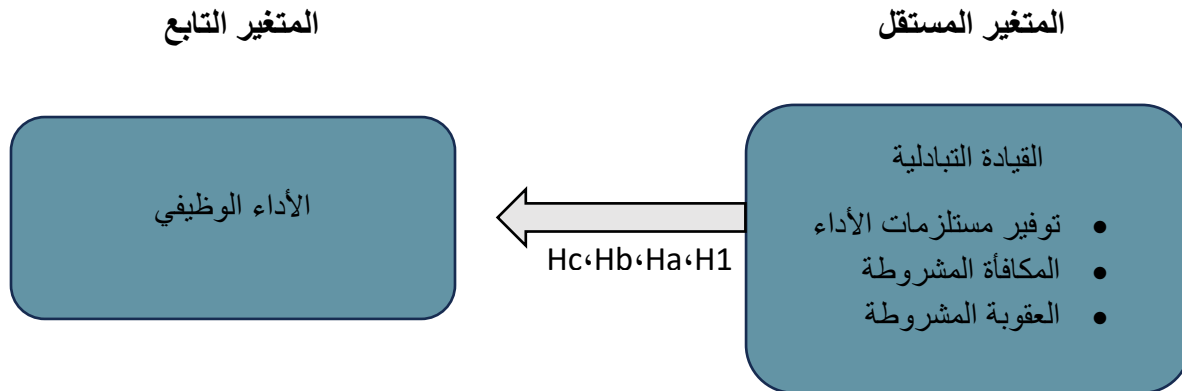
الفرضية الفرعية 1: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين مستلزمات الأداء والأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية 2: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين المكافأة لمشروطة والأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية 3: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين العقوبة المشروطة والأداء الوظيفي

1.7. نموذج الدراسة

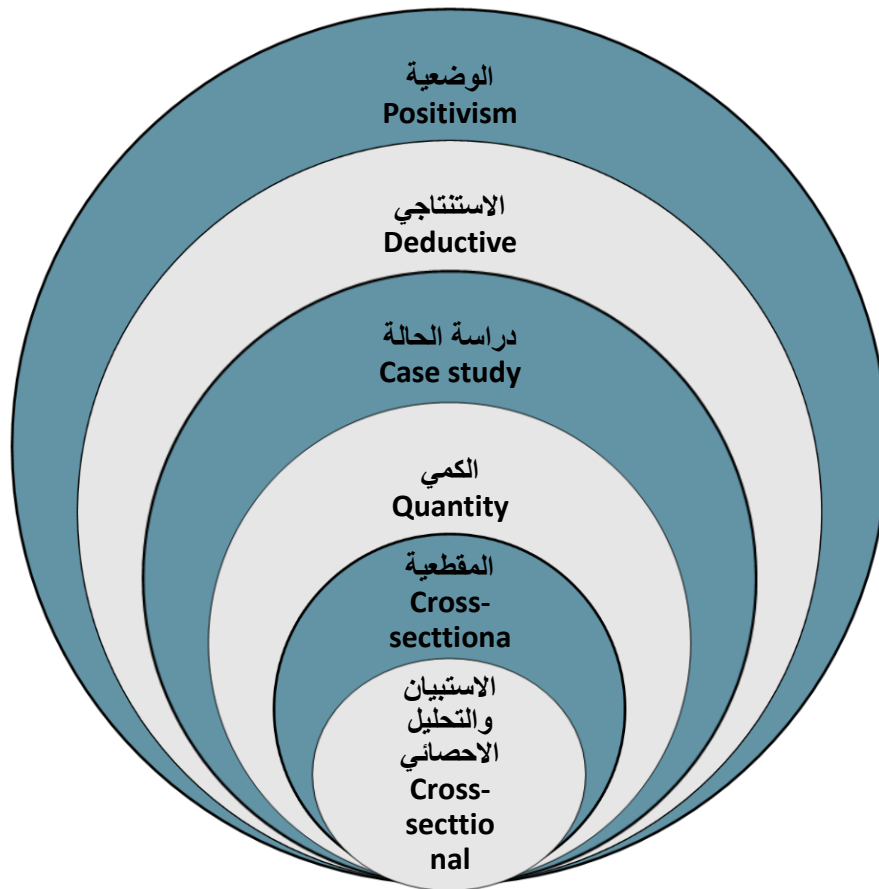
يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



الشكل(1): نموذج البحث (من اعداد الباحثة)

1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات : الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل(2): ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة)

1.9. الدراسة الميدانية

تأسيس وتاريخ الشركة:

تأسست شركة بيرين للمياه في عام 2010 في المملكة العربية السعودية. منذ نشأتها، ركزت الشركة على توفير مياه شرب نقية وصحية باستخدام أحدث التقنيات العالمية.

التقنيات والمعايير:

تستخدم بيرين أحدث التقنيات في عمليات إنتاج وتعبئة المياه، بما في ذلك تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي. كما تعتمد على طرق متقدمة لتنقية المياه والسيطرة على جميع مكوناتها لضمان جودة عالية تتوافق مع المواصفات والمعايير الدولية. حصلت الشركة على أكثر من 15 شهادة جودة دولية ومحلية تعكس كفاءة إنتاجها والتزامها بأعلى المعايير الصحية.

المنتجات والخدمات:

بيرين تقدم مجموعة متنوعة من منتجات المياه المعبأة بأحجام مختلفة لتلبية احتياجات المستهلكين المتنوعة. تشمل هذه المنتجات المياه الطبيعية والمياه الغازية، المتوفرة في زجاجات بأحجام تتراوح من الصغيرة للاستخدام الشخصي إلى الكبيرة للاستخدام المنزلي والتجاري. بالإضافة إلى ذلك، توفر الشركة خدمة التوصيل المباشر للمستهلكين من خلال تطبيقات الهواتف الذكية المتاحة على منصات Apple Store و Google Play.

التوزيع والانتشار:

تنتشر منتجات بيرين على نطاق واسع في المملكة العربية السعودية، حيث تتواجد في مختلف المتاجر والسوبرماركت. كما تسعى الشركة إلى التوسع دوليًا لتعزيز حضورها في الأسواق الإقليمية والعالمية.

التزام الشركة بالجودة:

بيرين تولي أهمية كبيرة للجودة، حيث تجري اختبارات دورية لمنتجاتها في مختبرات أوروبية موثوقة، مما يضمن مطابقة منتجاتها لأعلى المعايير الدولية. كما تعتمد الشركة على مراقبة دقيقة لجميع مراحل الإنتاج لضمان تقديم مياه نقية وصحية للمستهلكين. (موقع بيرين الرسمي)

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الاول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتحليل

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

قائمة المراجع

المراجع العربية:

الخفاجي، نعمة عباس، والطائي، رعد عبد الله. (2010). أثر إدارة المواهب في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في عينة من الشركات العراقية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 6(16)، 163-192.

الدهان، خالد محمد، والصرايرة، خالد أحمد، والقضاة، محمد فالح. (2014). أثر التمكين النفسي في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي القطاع العام في محافظة الكرك. مجلة دراسات العلوم الإدارية، 41(1)، 159-178.

العتيبي، سعد بن محمد. (2019). أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي وزارة التعليم بمنطقة الرياض. المجلة العربية للإدارة، 39(1)، 221-241.

الجوزي، عبد الجليل، كريمي، محمد، طروبيا، & ندير/مؤطر. (2021). دور القيادة التبادلية في تخفيض الصراع التنظيمي في منظمات الأعمال (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار

<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/handle/123456789/5657>

بلكل، كمال، & زيادي. (2020). دور القيادة التبادلية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لشركة الجزائرية للمياه-وحدة متليلي الشعانبة (Doctoral dissertation, جامعة غرداية/كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير)

<http://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/3245>

موقع بيرين الرسمي (<https://www.ksa.directory/berain-water-company/i/2609>)

رابط الاستبيان الأول: بلكل, كمال, & زيادي. (2020). دور القيادة التبادلية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لشركة الجزائرية للمياه-وحدة متليلي الشعانبة (Doctoral dissertation, جامعة غرداية/كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير)

<http://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/3245>

رابط الاستبيان الثاني: ببيوض, بوسعدة, & بن حمودة. علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي على عمال الحماية المدنية لولاية تقرت دراسة ميدانية. (Doctoral dissertation, univ-ouargla)

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/33480>

المراجع الأجنبية:

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

[https://books.google.com/books?hl=ar&lr=&id=z3BOVYK-IC&oi=fnd&pg=PP11&dq=Bass,+B.+M.,+%26+Avolio,+B.+J.+\(1994\).+Improving+organizational+effectiveness+through+transformational+leadership.+Thousand+Oaks,+CA:+Sage+Publications.&ots=aUsU_eCgNK&sig=YKJhdgKYT7odvQuntJMz2jk1zXw](https://books.google.com/books?hl=ar&lr=&id=z3BOVYK-IC&oi=fnd&pg=PP11&dq=Bass,+B.+M.,+%26+Avolio,+B.+J.+(1994).+Improving+organizational+effectiveness+through+transformational+leadership.+Thousand+Oaks,+CA:+Sage+Publications.&ots=aUsU_eCgNK&sig=YKJhdgKYT7odvQuntJMz2jk1zXw)

Jones, D., & Chung, C. (2021). Examining the relationship between transformational leadership, organizational commitment, and service performance. Journal of Service Research, 24(1), 90-107.

Lam, L. W., & Zou, X. (2020). Transformational leadership, leader-member exchange, and employee creative behavior: The moderating role of psychological empowerment. *Leadership & Organization Development Journal*, 41(2), 271-285.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2017.1331368>

مقدمة الاستبيان:

السيدة والسادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى "دور القيادة التبادلية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي خدمة العملاء دراسة ميدانية لشركة مياه بيرين في مدينة مكة". يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم وآرائكم، والتي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين دور القيادة التبادلية والأداء الوظيفي. هذا البحث جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، ولكن يرتبط بمصلحتكم المباشرة. نأمل منكم قراءة الاستبيان بدقة والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة صح في المربع المناسب بما يعبر عن رأيكم.

نشكركم مقدما على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق نجاحها نود أن نؤكد أن المعلومات التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة.

وتفضلو بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث: نوره احمد عبد الرحمن

البيانات الشخصية:

الجنس:

○ ذكر

○ انثى

المستوى التعليمي:

○ تعليم ثانوي

○ بكالوريوس

○ ماجستير

○ دكتوراه

العمر:

○ أقل من 25 سنة

○ من 25 سنة الى 35 سنة

○ من 35 سنة الى 45 سنة

○ أكثر من 45 سنة

الخبرة المهنية:

○ أقل من 5 سنوات

○ من 5 الى 10 سنوات

○ من 10 الى 15 سنة

الاستبيان الأول: القيادة التبادلية

القيادة التبادلية هي نمط من أنماط القيادة يركز على التفاعل المتبادل بين القائد والمرؤوسين، حيث يقوم القائد بتحفيز وإشراك المرؤوسين من خلال توفير الحوافز والمكافآت مقابل الأداء المتميز والالتزام بتحقيق الأهداف التنظيمية. في هذا النمط، يعمل القائد على توفير الدعم والموارد اللازمة للمرؤوسين مقابل جهودهم وتفانيهم في تنفيذ المهام والوصول إلى الأهداف. (الجوزي، وآخرون، 2021).

أولاً: توفير مستلزمات الأداء					
جميع الاحتياجات المادية واللوجستية التي يحتاجها المرؤوس للقيام بالمهام الموكلة إليه على أكمل وجه،					
الرقم	الفقرات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق
1	يجتمع المدير مع العاملين ويسألهم عن المستلزمات المطلوبة				
2	يعطي المدير الحرية للمرؤوسين في اختيار مستلزمات الأداء				
3	يتابع المدير ما تم إحضاره من مستلزمات وعملية استهلاكها أثناء فترة تنفيذ المشروع				
4	يقوم المدير بجلب مستلزمات الأداء التي تنفذ أثناء فترة تنفيذ المشروع				
ثانياً: المكافأة المشروطة					
هي عبارة عن مكافأة مادية وغير مادية يقدمها القائد (المدير) للمرؤوسين في حالة تنفيذ نشاط معين أو ظهور مخرج مطلوب أو في حال الالتزام بسياسة وقوانين المؤسسة والمكافأة يتم وضعها والاتفاق عليها مسبقاً					
5	يتم إبلاغ الموظف عما يجب إنجازه لحصوله على المكافأة التي يستحقها على جهوده				
6	يحفز المدير الموظف عندما يحقق أكثر مما توقع منه وذلك في سبيل تحقيق أهداف المشروع				
7	يثني المدير على الأساليب الجديدة والخلاقة في سبيل تحقيق أهداف المشاريع				
8	يركز المدير على أهمية وجود شعور جماعي برسالة المنظمة لتحقيق أهداف المشاريع				
ثالثاً: العقوبة المشروطة					
عبارة عن عقوبة مادية أو غير مادية يلحقها القائد (المدير) بالمرؤوسين في حال إخلالهم بشروط تنفيذ المهام ، أو في حال عدم الالتزام بسياسة وقوانين المؤسسة ويتم الاتفاق عليها سلفاً بين الطرفين أو حسب اللائحة الداخلية للمؤسسة.					
9	يضع المدير أمام أعين العاملين فكرة العقوبة المشروطة				
10	يتم تحديد أنواع الإخفاقات التي يترتب عليها عقوبات مشروطة				
11	ينفذ المدير العقوبة في حال لم يتمكن الموظف من إنجاز العمل المطلوب منه				
12	يتعامل المدير بشكل عادل في تطبيق العقوبة المشروطة				

الاستبيان الثاني: الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو مفهوم يشير إلى مدى إنجاز الموظف لمسؤولياته والمهام الموكلة إليه في بيئة العمل (الدهان وآخرون، 2014). ويشمل الجوانب السلوكية والإنتاجية المرتبطة بتحقيق الأهداف التنظيمية (العتيبي، 2019). كما يتضمن الجهود والمبادرات التي يبذلها الموظف لتطوير قدراته والمساهمة في فعالية المنظمة (الخفاجي والطائي، 2010).

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تنجز كافة اعمالك بإتقان وفي الوقت المناسب					
02	يعتمد عليك مسؤولك على انجاز بعض الاعمال الصعبة					
03	تتلقي المدح من مسؤولك عندما تقوم بعمل جيد واداء متميز					
04	تشجعك بيئة العمل على التفكير بالقيام بأداء جيد والابداع في العمل					
05	لديك كل الاستعداد لتحمل مسؤوليات أكبر					
06	ترى ان الانضباط في وقت العمل يساعد العمال على تقديم اداء أفضل من اجل تحقيق الاهداف التنظيمية للمؤسسة					
07	توجد روح المنافسة لدى جماعة العمل لتقديم أحسن عمل من اجل السير الحسن للمؤسسة					
08	ادائك لعملك يشعرك بالانتماء للمؤسسة والغيرة عليها					
09	تتناقش مع زملائك من اجل تحسين الاداء					
10	لديك مشاركة في اتخاذ القرارات مما تزيد من حماسك ودافعيتك لتحسين العمل					
11	تمنحك الادارة حوافز مادية او معنوية على ادائك الجيد للعمل					
12	تعتبر تقييم الادارة لعملك عملية مهمة					
13	تهتم الادارة بك مما يزيد من اخلاصك للعمل					
14	الوسائل المستعملة في الادارة قديمة تتعبك ولا تشجعك على العمل					
15	ضعف التفاعل مع رئيسك في العمل يضعف مستوى ادائك الوظيفي					
16	لا يوجد تنظيم داخل المكتب مما يسبب في ضياع بعض الوثائق مما يسبب لك عراقيل وعدة مشاكل					
17	العلاقة السيئة مع الزملاء تحبط رغبتك في العمل					
18	ارتكب اخطاء متكررة في العمل					