

عنوان المشروع

أثر بيئة العمل المرنة على أداء و إنتاجية الموظفين بشركة التوكيلات الملاحية في جدة

أسم الطالب

نبيل عويضة الجهني

2021203427

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

الصفحة	الفهرس
1	الغلاف
3	الشكر و التقدير
4	الاهداء
6 & 5	المقدمة
7	مشكلة البحث
8 & 7	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	نموذج و فرضيات البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	الهيكل المقترح
	الدراسات السابقة
	ملخص البحث
10 & 9	قائمة المراجع
	الملاحق

الشكر و التقدير

الشكر لله سبحانه جل في علاه ثم بعد ذلك لا يمكن للكلمات أن تعبر عن امتناني للأستاذ / ناصر المحييد لإنشائه هذه الجامعة التي اتاحت للجميع في كل انحاء العالم اكمال تحصيلهم العلمي , ولما أبداه من صبر وتفاني على اكمال حلمه و طموحه رغم ما واجهه من تعليقات تجعل غير المؤمن بفكرته و واثق من تحقيقها يتوقف عند اول عثره, و لا اغفل عن الشكر الجزيل للإدارة و اعضاء هيئة التدريس الموقرين لما بذلوه من جهد وتفاني من يوم تأسيس الجامعة.

الطالب/

نبيل عويضة الجهني

جامعة ميد أوشن

2024

اهداء

يقول الله سبحانه وتعالى في محكم آياته:

بسم الله الرحمن الرحيم:

((وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا* وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا* رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا فِي نُفُوسِكُمْ إِن تَكُونُوا صَالِحِينَ فَإِنَّهُ كَانَ لِلْأَوَّابِينَ غُفُورًا)) صدق الله العظيم [الأسراء 23-25].

إلى أمي الحبيبة، أول شخص تعلمت على يديه

إلى أبي القائد الذي كان خير سند وعون

إلى إخوتي وأخواتي خير معين في الحياة

إلى جميع أهلي و زملائي:

أقدم إليكم بحثي في:

أثر بيئة العمل المرنة على أداء و انتاجية الموظفين

بشركة التوكيلات الملاحية في جدة

مقدمة:

تشهد الساحة العالمية الآن في ظل التطور التكنولوجي والرقمي السريع تحولات جوهرية غير مسبقة لتداعيات التحول الحديث في مجال الادارة والتعامل بفاعلية وكفاءة لتحسين أداء وتنافسية الشركات للدخول في الاسواق العالمية والتي تتسم بالإيقاع السريع، ولعل من اهم مجالات التحول ظهور اساليب حديثة للإدارة ومنها الادارة المرنة، حيث أدركت الشركات التي تسعى إلى النجاح والمنافسة أن الاستدامة والاستمرارية والبقاء في الأجل الطويل يعتمد على مدى مرونة الادارة وإدراكها للريادة والتميز في مجال عملها. حيث أن الادارة المرنة هي القدرة والبقاء والازدهار في بيئة تنافسية متغيرة باستمرار من خلال التفاعل السريع مع الأسواق المتغيرة، (Sherehiy, 2008) وفي هذا الصدد أشار العديد من الباحثين مؤخراً أن الادارة المرنة يمكن أن تلعب دوراً ذو أهمية في مواجهة تحديات الشركات في ظل الثورة الصناعية الرابعة، حيث أنهم مدركين أن فلسفة المرونة التي تركز على قيمة العميل والتحسين المستمر والتخلص من الهدر هي سلاح مهم للحد من تعقيد بيئة الانتاج والعمليات التي تواجه الشركات في الوقت الحاضر (Osti,2020).

و نتيجة لذلك تشيير الدراسات الى ضرورة تطبيق الادارة المرنة في شركات الشحن البحري حيث وجد أن تطبيقها في شركات الشحن البحري يمكن الموظفين من أداء عملهم في أي وقت و في أي مكان نظرا لعدم انتظام قدوم السفن (Middleton et al.,2011)

كما يتجادل العديد من الممارسين و الاكاديميين حول عدم كفاءة عمليات الخدمة في الشركات مقارنة بعمليات التصنيع (Boges et al 2019).

حيث يعتقد أن تقديم الخدمات يشمل أنظمة معقدة لها عمليات مترابطة لذلك تحتاج الشركات الى ممارسات إدارة رشيقة و مرنة لتقليل هذه التعقيدات و إيجاد حلول فريدة لمشاكلهم فضلاً عن تطوير اسلوب لقياس فوائد الادارة المرنة في بيئة الشحن البحري. (Kadarova et al 2016)

و في زمن غير بعيد أدى سرعة انتشار فيروس كورونا إلى الاضرار بجميع قطاعات الأعمال العامة لاسيما البحرية منها ، فقد واجهت منظمات هذا القطاع صعوبات كبيرة نتجت عن الفيروس وتداعياته الخطيرة ، وحيث أن العاملون يمثلون شريان الحياة لأي منظمة فقد أصبح التعامل معهم وإدارتهم أمر بالغ الأهمية (Pandey and Khare 2012)، أذ أنه وعلى الرغم من وجود الموارد المادية والتكنولوجية والمالية في الأعمال ، يبقى العاملون أحد الأصول الرئيسة التي يجب على إدارات المنظمات الاهتمام بها وبجودة حياتهم العملية والوظيفية ، ليس فقط خلال فترة الأزمات ولكن في جميع الاوقات ،من خلال السعي إلى إرضائهم حفاظاً على ولائهم التنظيمي (Gholampoor, F., &Zaree, R (2016). أن عمليات الشحن البحري واحدة من أكثر الصناعات التي تأثرت سلباً بانتشار جائحة COVID-19، وقد اتخذت الجهات الحكومية إجراءات لإبطاء انتشاره ، ومن ثم تقييد التنقل والتجمعات والعديد من الأنشطة الترفيهية. والذي كان له تأثير كبير نتيجة تداعيات فرض الحضر وانقطاع الدوام الحضوري للموظفين، ولا يخفى على أحد شدة الأزمة التي حققتها جائحة كورونا بالمجتمعات كافة ، أذ أحدثت تداعيات اقتصادية واجتماعية وأمنية وإنسانية وسلوكية على جميع قطاعات الاعمال .

و يرجع اختيار الباحث لموضوع البحث نظرا لأهمية ممارسة فلسفة المرونة التي تستند على افعل المزيد بالقليل أي استخدام

أقل قدر من الموارد لإنتاج أكبر قدر من الكفاءة والاداء من خلال التركيز على قيمة العميل, و يتم ذلك من خلال القضاء على الأنشطة التي لا تضيف قيمة للعميل و التحسين المستمر لها (Kadarova et al., 2016).

و يؤكد الباحث أن أهمية البحث تنبع من أهمية كل من المناخ التنظيمي الوظيفي و المرونة على الفرد والمنظمة، وكذا كيفية الإهتمام بالموارد البشري في المنظمة باعتباره رأس مال المنظمة وذلك بتوفير الجو الملائم لأداء عمله بكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى تعزيز الدراسات السابقة بهذه الدراسة ، ومن هنا تظهر أهمية البحث الذي يسعى لتوضيح وفهم العلاقة بين المناخ التنظيمي و الرضا الوظيفي و لا اعتبار مجال الشحن البحري من القطاعات و الركائز الأساسية لتحقيق مستهدفات التنمية الاقتصادية و ذلك لاسهامه فرص عمل واسعة الامر الذي يدعم به الاقتصاد.

المناخ التنظيمي (بيئة العمل) هو البيئة التي يعمل الافراد بها وتؤثر على كيفية سلوكهم في العمل الذين يقومون به. ويتأثر المناخ التنظيمي بعوامل خارجية وأخرى داخلية، ومعظم العوامل الخارجية تكون خارجة عن سيطرة مجموعة العمل وتشمل تاريخ وثقافة المنظمة و أيضا الاستراتيجيات والهيكل التنظيمي للمنظمة. من ناحية أخرى، فإن العوامل الداخلية يمكن التحكم بها. وتؤثر ممارسات وكفاءة الإدارة على المناخ التنظيمي أكثر من أى عنصر آخر. وفي الوقت نفسه، يساهم فريق العمل أيضا في إيجاد مناخ تنظيمي إيجابي حتى إذا كانت المنظمة تفتقر الى المناخ التنظيمي الايجابي. إن توافر المناخ التنظيمي الايجابي يعمل على تحفيز الموظفين وعلى تحسين أدائهم مما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي وبالتالي تحقيق النتائج المستهدفة والمرجوة من المنظمة.

و يعرف موقع ويكيبيديا المرونة في العمل انها جدول زمني متغير للعمل، وهي النقيض لترتيبات العمل التقليدية «عمل بأجر»، التي تفرض على الموظفين العمل على مدار يوم عمل قياسي يمتد من الساعة التاسعة صباحًا حتى الخامسة مساءً. وفي ساعات العمل المرنة، تكون هناك مدة رئيسية (تبلغ حوالي نصف إجمالي وقت/يوم العمل) يكون من المتوقع فيها من الموظفين العمل (على سبيل المثال، من الساعة الحادية عشر صباحًا حتى الثالثة مساءً)، في حين تدخل باقي مدة اليوم في إطار «ساعات العمل المرنة» التي يختار فيها الموظفون وقت عملهم، شريطة الوصول إلى إجمالي عدد الساعات اليومية أو الأسبوعية أو الشهرية المطلوبة في المنطقة التي يتوقعها صاحب العمل، وتنفيذ جميع مهام العمل. وتسمح سياسة ساعات العمل المرنة للموظفين بتحديد الوقت الذي سيعملون فيه، في حين تسمح سياسة أماكن العمل المرنة لهم باختيار مكان عملهم. ومن مزايا ساعات العمل المرنة السماح للموظفين بتكييف ساعات عملهم مع مواعيد المواصلات العامة، والجدول الزمنية لأبنائهم، وتجنب أوقات ازدحام المرور.

و هذا ياخذنا الى اهمية معرفة أن إدارة الوقت Time Management هو فن الاستخدام الرشيد للوقت والطرق والوسائل التي تساعد الفرد على الاستفادة من وقته في تحقيق أهدافه وخلق التوازن في حياته بين الواجبات والرغبات والأهداف . (ثناء : ٢٠٠٦)

و يعتبر العمل المرن Flexible Work من الأساليب الإدارية الحديثة ويعتمد على إدارة الوقت Time management من أجل تقليل الساعات الأساسية للعاملين من خلال الإستغلال الأمثل للوقت وجدول الاعمال واستخدام التكنولوجيا الحديثة . (زيد : ٢٠٠٦)

حيث وجد أن ساعات العمل المرن يحقق عدة مزايا مثل الموازنة بين العمل ومتطلبات الحياة : - حيث تستخدم المنظمة ثلاثة

أدوات تحليلية لمساعدة الأفراد العاملين في عمل موازنة ما بين العمل وحياتهم الخاصة وهى متى ؟ وأين ؟ ومن ينجز العمل وذلك من خلال استخدام برنامج ساعات العمل المرنة لموازنة حياة العمل . (Daft & NoE : 2001)

زيادة الإنتاج : - تتخذ غالبية المنظمات العديد من الخطوات لتوفير جداول عمل أكثر مرونة وتستخدم وقت العمل الفعلى لجعله أكثر إنتاجاً . (NoE & et al: 2003)

تحسين سلوك الأفراد العاملين : حيث يعطي فرصة للأفراد باتخاذ القرارات الخاصة بعملهم ويحملهم مسؤولية عملهم وهذا يؤدي بدوره إلى تحسين سلوك العاملين ورفع معنوياتهم . (Dessler : 1981)

تحقيق الرضا : حيث أن برنامج ساعات العمل المرنة يساهم في تحقيق رضا أكبر للأفراد الموظفين (Denise & Griffim 2001)

تقليل مشاكل المرور : حيث أن تطبيق ساعات العمل المرنة يساعد من تقليل مشاكل المرور (NoE: 2003) (Certo: 1997)

تقليل الغيابات والأجازات : حيث يتم خفض نسبة الغيابات والاجازات المرضية عند تطبيق ساعات العمل المرنة (Vancevich & Etal: 1997)

تقليل التعب والإجهاد : ان برنامج ساعات العمل المرنة يساعد في انخفاض مستويات الإجهاد الوظيفي لدى الافراد العاملين لأن ساعات الراحة التي تمنح لهم تقلل من الضغط المسلط عليهم من متغيرات العمل وظروفه وبالتالي تعزز من من فرص تنظيم أوقاتهم مما يدفعهم الى مزيد من العمل. (Daft & NoE: 2001) (Dessler :2000)

المحافظة على الموظفين: تتجه معظم المنظمات إلى فكرة تطبيق ساعات العمل المرنة الذي يضمن لها الاحتفاظ بالعاملين وتجنيدهم في كافة الاوقات. ن (NoE & et al: 2003).

مشكلة الدراسة:

يساعد وجود بيئة عمل جيدة و مرنة في المنظمات على التطور الذاتى للعاملين، ويرفع من مستوى رضاهم عن العمل ويخلق نوعاً من التحدى لديهم ويحفزهم للأداء الجيد ويرفع من معنوياتهم.

وعلى المنظمات أن تدرك أهمية بيئة العمل السائدة فيها ومراجعتها من وقت لآخر وذلك بسبب ما له من صلة وثيقة بينه وبين التطوير التنظيمى وتحفيز الأداء الفعال لدى العاملين ولما له من أثر فى رفع مستوى الروح المعنوية لديهم.

وتمثلت إشكالية الدراسة فى التساؤل الرئيسى التالى:

- ماهو أثر جودة بيئة العمل المرنة المتمثلة فى : التكنولوجيا المستخدمة، طبيعة العمل، نظام التواصل الداخلى، التعاون بين زملاء العمل، القيادة ، على أداء العاملين المتمثل فى إتقان العمل، الإبداع الوظيفى، آليات تقييم الأداء فى شركة التوكيلات الملاحية المحدودة؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث فى موضوعين هامين من المواضيع الإدارية الحديثة وهما : جودة بيئة العمل ، والأداء الفعال للموظفين.

وتكمن أهمية هذه الدراسة فى التعرف على طبيعة بيئة العمل السائدة بأبعادها المختلفة من وجهة نظر الموظفين في

شركة التوكيلات الملاحية بجدة، الأمر الذى يحسن من جودة بيئة العمل لما له من أثر واضح فى رضا الموظفين عن أعمالهم وفى رفع مستوى أدائهم ومعنوياتهم.

حيث إن سلوك وفعاليات العمل بالنسبة للموظفين يعتمدان بشكل رئيسى على درجة الدعم والتشجيع التى يوفرها البيئة المناسبة لهم.

المراجع العربية:

ثناء ابراهيم موسى فرحات: ادارة الوقت فى المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى "دراسة ميدانية" ، ط ١ ، دار الثقافة العلمية ، القاهرة ، ٢٠٠٦

زيد منير عبودى : ادارة الوقت فى الادارة ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، القاهرة ، ٢٠٠٦ م .

المواقع الالكترونية:

[ساعات العمل المرنة - ويكيبيديا\(wikipedia.org\)](https://www.wikipedia.org)

تم الاطلاع يوم السبت 24 فبراير 2024

المراجع الاجنبية:

Sherehiy, B. (2008). Relationships between agility strategy, work organization and workforce agility. University of Louisville.

Osti, E. (2020). Lean manufacturing enhanced by industry 4.0: Analyzing the relationship and developing a conceptual, integrative model for the digital transformation.

Middleton, P., & Joyce, D. (2011). Lean software management: BBC worldwide case study. IEEE Transactions on Engineering Management, 59(1), 20-32.

Borges, G. A., Tortorella, G., Rossini, M., & Portioli-Staudacher, A. (2019). Lean implementation in healthcare supply chain: a scoping review. Journal of Health Organization and Management.

Kadarova, J., & Demecko, M. (2016). New approaches in lean management. Procedia Economics and Finance, 39, 11-16.

Pandey, C., & Khare, R. (2012). Impact of job satisfaction and organizational

commitment on employee loyalty. International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research, 1(8), 26-41.

Gholampoor, F., & Zaree, R. (2016). The relationship between job satisfaction and employee loyalty and productivity in the construction and Installation Company in Shiraz Petrochemical Industries. In the Second International Symposium of management sciences based on Sustainable Development, Tehran, Mehrvand higher education institution. (In Persian).

Daft, Richard, L. & Noe, Raymond, A. 2001, organization behavior . inc , U . S . A.

Noe, Raymond, A. John R. Hollenbeck , Barry Gerhart & Patrick M .Wright , 2003 , Human resource management , Mc Graw – hill companies , inc , U . S . A.

Dessler, Gary , 1981 , personnel management , 2th ed , prentice – Hall company Reston , Virginia

Denise Angelo, s., & Griffin, Ricky. , 2001 , human Resource Management , Houghton Mifflin company , U. S. A

Certo, Samuel, C , 1997 , modern management , 7th ed , Hill – inc , U . S . A

Ivancevich, M., John, Lorenzo Peter, J., Skinner Steven & Crosby, B., Philip , 1997, management Quality and competitiveness, th ed , Irwin – inc , U . S . A2

Dessler, Garys , 2000 , Human resource management , 8th ed , prentice hall international , inc , U. S. A