

بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالتطبيق على سلسلة سوبر ماركت بن  
داود بمدينة مكة

## The Work Environment and its Relationship to Job Satisfaction: A Case Study of the Bin Dawood .Supermarket Chain in Makkah

أسم الطالب

خديجة حسين

الرقم الجامعي

2021205295

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2014- الفصل الدراسي الثاني

## إهداء

اهدي بحثي هذا إلى أساتذتي الأعزاء فلقد كانت إرشاداتكم وتوجيهاتكم نبزاً لي طوال مشواري البحثي فبفضل دعمكم المتواصل وملاحظاتكم القيمة تمكنت من إنجاز هذا البحث بنجاح.

وأهديه إلى والدي الحبيبين فلولا صبركما ورعايتكما لما وصلت إلى هذه المرحلة.

وإلى زميلاتي في الدراسة اهديكم بحثي هذا فشكراً لكم على تعاونكم المستمر وتبادل الخبرات والأفكار، لقد كان لتشجيعكم وتعاونكم الأثر البالغ في إنجاز هذا البحث.

## شكر وتقدير

أود أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى العديد من الأشخاص الذين ساهموا في دعمي وتطويري خلال مسيرتي الأكاديمية

أتوجه بجزيل الشكر إلى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة فلقد كان دعمهم ونصائحهم القيّمة بمثابة البوصلة التي وجهتني طوال مسيرتي شكراً لكم على تفانيكم في نقل المعرفة والتحفيز

كما أتقدم بالشكر الجزيل لوالدي، اللذين وفرا لي البيئة الداعمة والمحفزة على التعلم والتطوير، لولا صبركم ودعمكم المتواصل لما وصلت إلى هذه المرحلة أنتم نعمة لا تُقدر بثمن

ولأنسى أيضاً زميلات الدراسة الذين تشاركنا معاً الرحلة التعليمية شكراً لكم على المناقشات المثمرة، وتبادل الخبرات، والدعم المتبادل طوال هذه المسيرة  
شكراً لكم جميعاً.

## جدول المحتويات

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| 4  | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....                |
| 5  | 1.1. المقدمة:.....                                    |
| 7  | 1.2. مشكلة الدراسة.....                               |
| 7  | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| 7  | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| 8  | 1.3. أهمية الدراسة.....                               |
| 8  | 1.3.1. على المستوى النظري: .....                      |
| 8  | 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                    |
| 8  | 1.4. أسئلة الدراسة.....                               |
| 9  | 1.5. أهداف الدراسة.....                               |
| 9  | 1.6. فرضيات الدراسة.....                              |
| 10 | 1.7. نموذج الدراسة.....                               |
| 10 | 1.8. منهجية الدراسة.....                              |
| 12 | 1.9. الدراسة الميدانية.....                           |
| 12 | 1.10. مخطط المشروع المقترح.....                       |
| 13 | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| 14 | 2.1. المقدمة: .....                                   |
| 14 | 2.2. المتغير المستقل.....                             |
| 14 | 2.3. المتغير التابع.....                              |
| 14 | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| 14 | 2.5. الخاتمة.....                                     |
| 15 | قائمة المراجع.....                                    |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

إن الإدارات الحديثة حريصة على دعم الإتجاهات والسلوكيات الإيجابية لموظفيها، عبر استطلاع آرائهم وتطلعاتهم بخصوص القضايا المرتبطة ببيئة العمل. (بوفورة، وآخرون، ٢٠٢٢)

كما تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي، من خلال إتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة، بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولا شك أن وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة في القرن الحادي والعشرين، فصناعة بيئة عمل داخلية جيدة تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الأداء فيها وتحسينه. (رحمون، ٢٠١٤)

وبما أن إنجاز الأعمال ونجاحها يتطلب تضافر جهود جماعية ووجود فريق عمل فعال، فإن هناك حاجة ماسة لوجود تواصل وتفاعل بين العاملين، الأمر الذي يتطلب توفير بيئة عمل معدة بشكل جيد بحيث تتوفر فيها الشروط الفيزيائية اللازمة من إضاءة وتهوية وتحديد مساحات وفراغات مناسبة توائم العمل، إضافة لوجود أنظمة السلامة المهنية والحرارة والأثاث. (السورية، ٢٠١٨)

ويمكن تعريف بيئة العمل بأنها كل ما يحيط بالفرد أثناء أداء وظيفته وما يؤثر على سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله، وتتضمن هذه البيئة عناصر مادية مثل الإضاءة والضوضاء والنظافة ودرجة الحرارة والتهوية، إضافة إلى حوادث العمل والرعاية الصحية، كما تشمل البيئة الاجتماعية مثل نوعية الإشراف والقدرة على الاندماج مع فريق العمل والشعور بالراحة النفسية والمعاملة الإنسانية بشكل عام، وتؤثر عناصر بيئة العمل بشكل كبير على سلوك الفرد وأدائه في العمل. (نايت، ٢٠٢٣)

وقد ساعدت دراسات الباحثين في وضع تصورات جديدة نحو الأحسن فيما يتعلق ببيئة العمل خاصة المادية منها، وقد تقاطعت العديد من المشاريع البحثية في هدف أساسي وهو رفاهية الموظف في مكان عمله، وهو هدف تدعمه الحكومات من خلال تأكيدها على ضرورة التزام أرباب العمل والإدارات بالحياة المهنية بحيث تكون قادرة على تحفيز الموظفين وحمايتهم من عواقب العمل وانعكاساته السلبية. (سوفي، وآخرون، ٢٠١٧)

فالرضا الوظيفي يعد محدداً هاماً لأداء المنظمة وأحد أهم المعايير التي تساعد في تحقيق أهدافها، لهذا فقد بدأت المؤسسات على توجيه كافة إمكانياتها نحو العامل على إعتبار أنه محور العمل فأولته العناية والتأهيل، وإهتمت به مادياً ومعنوياً وعملت على الكشف عن كفاءة وفعالية برامج وأساليب ستؤدي بالموظفين إلي الترقى والتقييم وحسن تخطيط القوى العاملة والعمل على معالجة السلبيات وفقاً للخطط الموضوعة. (رحمون، ٢٠١٤)

ومن هذا المنطلق زاد الاهتمام بالموظفين داخل المنظمات، وزيادة الاهتمام بجودة بيئة العمل وتحسينها من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة بقصد توفير بيئة عمل أفضل للعاملين مما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق اشباع لاحتياجات العاملين، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل العاملين مندمجين أكثر في عملهم وبالتالي ينعكس ذلك على الأداء. (العمرى، ٢٠٢٢)

والجدير بالذكر أن الفرد يتفاعل مع الظروف المحيطة به بصفة عامة، وعادة ما يتكيف الفرد مع الظروف التي تحيط به، حيث يتأثر الفرد بالظروف والبيئة داخل المنظمة ويؤثر فيها فمن الممكن أن هذه البيئة من أهم العوامل التي تساعد الفرد في تحقيق أهدافه وطموحاته أو العكس، فكل منظمة عادات وتقاليدها وخصائص تميزها عن المنظمات الأخرى، ومن خلال أنشطتها وأساليب العمل التي تميزها، فهذه الأساليب والأنشطة لها تأثير على السلوك الوظيفي للعاملين بالمنظمة والخصائص الإدارية داخل المنظمة وهذا ما يعرف بالبيئة الداخلية للمنظمة لذا فإن دراسة بيئة العمل وخاصة الداخلية تؤدي إلى فهم وتصور واضح لتطوير أداء العاملين في المنظمات هذا بالإضافة إلى الاستفادة من الوقت والجهد على نحو أفضل من ضياعه في أعمال روتينية بعيدة عن التطلعات المرجوة من أعمال المنظمات. (سيد وآخرون، 2015)

وقد استنتجت بعض المنظمات الدولية التي تناقش حقوق الموظفين أن معظم الناس يقضون خمسين بالمائة من حياتهم داخل البيئات الداخلية، مما يؤثر بشكل كبير على حالتهم العقلية وأفعالهم وقدراتهم وأدائهم، ومن المفترض أن تكون النتائج الأفضل وزيادة الإنتاجية نتيجة لتحسين بيئة مكان العمل. (الحياري، ٢٠٢٢)

والبيئة المحيطة بموظفي السوبر ماركت لها دور حيوي في تحديد مستوى أدائهم وإنتاجيتهم، فالبيئة الجذابة والمريحة قد تعزز من ولاء العملاء للعلامة التجارية وتشجعهم على التسوق بشكل متكرر، بالمقابل فإن البيئة السيئة قد تؤدي إلى انخفاض في حجم المبيعات وارتفاع معدلات دوران الموظفين، مما ينعكس سلباً على ربحية المؤسسة، لذلك، تُعد دراسة بيئة العمل في سلسلة السوبر بن داود أمراً بالغ الأهمية لضمان

تحقيق أعلى مستويات الأداء والنجاح التجاري، وسترکز هذه الدراسة على استكشاف تأثير مختلف عناصر بيئة العمل على رضا الموظفين في سلسلة سوبر ماركت بن داود.

## 1.2. مشكلة الدراسة

تنبع مشكلة هذه الدراسة من أهمية بيئة العمل في قطاع التجزئة والسوبر ماركت، والحاجة إلى فهم أكبر لهذا الموضوع في السياق المحلي، فبالرغم من التطور الكبير الذي شهده قطاع السوبر ماركت بالمملكة العربية السعودية ولا سيما مكة المكرمة إلا أن هناك فجوات علمية في هذا المجال، وتنقسم مشكلة الدراسة إلى فجوات على المستوى النظري وفجوات على المستوى التطبيقي:

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- غياب الحلول والتوصيات العملية لتحسين بيئة العمل في سلسلة السوبر ماركت المحلية.
- افتقار إدارات السوبر ماركت إلى بيانات وأدلة موثقة حول نقاط القوة والضعف في بيئة العمل الحالية.
- عدم معرفة أهمية وأثر بيئة العمل سواء الإيجابية أو السلبية على رضا الموظف عن وظيفته.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- ندرة الدراسات العربية التي تتناول تأثير بيئة العمل في قطاع التجزئة والسوبر ماركت على وجه التحديد إن معظم الأدبيات المتوفرة تركز على قطاعات أخرى كالصناعة والخدمات.
- معظم الدراسات السابقة كانت في سياقات ثقافية وتنظيمية مختلفة عن السياق المحلي لسلسلة بن داود لذا قد لا تنطبق نتائجها بشكل مباشر على هذا السياق.

واشكالية الدراسة هي: ما أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في سلسلة سوبر ماركت بن داود ؟

### 1.3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوع في غاية الأهمية وهو مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي ولأن دور رضا الموظفين بارز في نجاح الشركات وقدرتها على النمو والاستمرارية، أصبحت اليوم الشركات تدرك بأنها قادرة على المنافسة بشكل فعال عند قيامها بالتميز في مجال جودة الخدمة، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

- تقديم توصيات عملية لإدارة الموارد البشرية في سوبر ماركت بن داود لتحسين بيئة العمل وزيادة مستويات الرضا الوظيفي.
- تزويد إدارة سوبر ماركت بن داود بمعلومات دقيقة حول العوامل البيئية المؤثرة على رضا الموظفين.
- تعزيز مفهوم أبعاد بيئة العمل علاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسات التي تقدم البيع بالتجزئة مثل السوبر ماركت والمتاجر.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- إثراء الأدبيات والدراسات النظرية المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي في قطاع التجزئة والبيع بالتجزئة.
- المساهمة في تطوير النماذج والنظريات الحالية المفسرة لتأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي في ضوء خصوصية سلسلة سوبر ماركت بن داود.

## 1.4. أسئلة الدراسة

- ما هي أهم العوامل البيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين في هذه المؤسسة؟
- ما هي الطرق الإيجابية التي تساهم في تحسين بيئة العمل ؟
- ما أثر توقعات الموظفين للظروف المثالية على تعزيز رضاهم الوظيفي في بيئة العمل؟
- ما هي أبرز جوانب التحفيز والتقدير المهمة لزيادة الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين؟
- ما هي أهم الاستراتيجيات البيئية التي يمكن أن تساعد في تحسين الرضا الوظيفي للموظفين على المدى الطويل؟

## 1.5. أهداف الدراسة

**الهدف العام:** معرفة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي .

### الأهداف الفرعية:

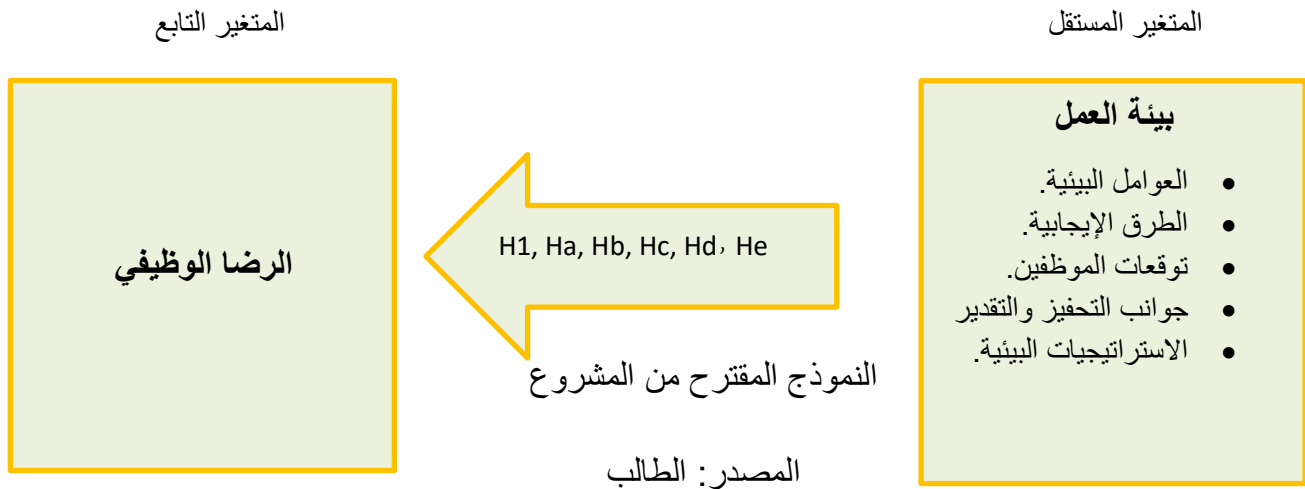
- تحديد أهم العوامل البيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين في هذه المؤسسة.
- تقييم أهم الطرق الإيجابية التي تساهم في تحسين بيئة العمل.
- تحليل توقعات الموظفين للظروف المثالية التي ستعزز رضاهم الوظيفي في بيئة العمل.
- تحديد أبرز جوانب التحفيز والتقدير المهمة لزيادة الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين.
- تقييم أهم الاستراتيجيات البيئية التي يمكن أن تساعد في تحسين الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين على المدى الطويل.

## 1.6. فرضيات الدراسة

- H1-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
- Ha-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين في سلسلة سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.
- Hb-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الطرق الإيجابية التي تساهم في تحسين بيئة العمل في سلسلة سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.
- Hc-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين توقعات الموظفين للظروف المثالية وبين تعزيز رضاهم الوظيفي في بيئة العمل بسلسلة سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.
- Hd-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جوانب التحفيز والتقدير وبين زيادة الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين في سلسلة سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.
- He-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإستراتيجيات البيئية وتحسين الرضا الوظيفي للموظفين في بيئة العمل على المدى الطويل بسلسلة سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.

## 1.7. نموذج الدراسة

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



## 1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

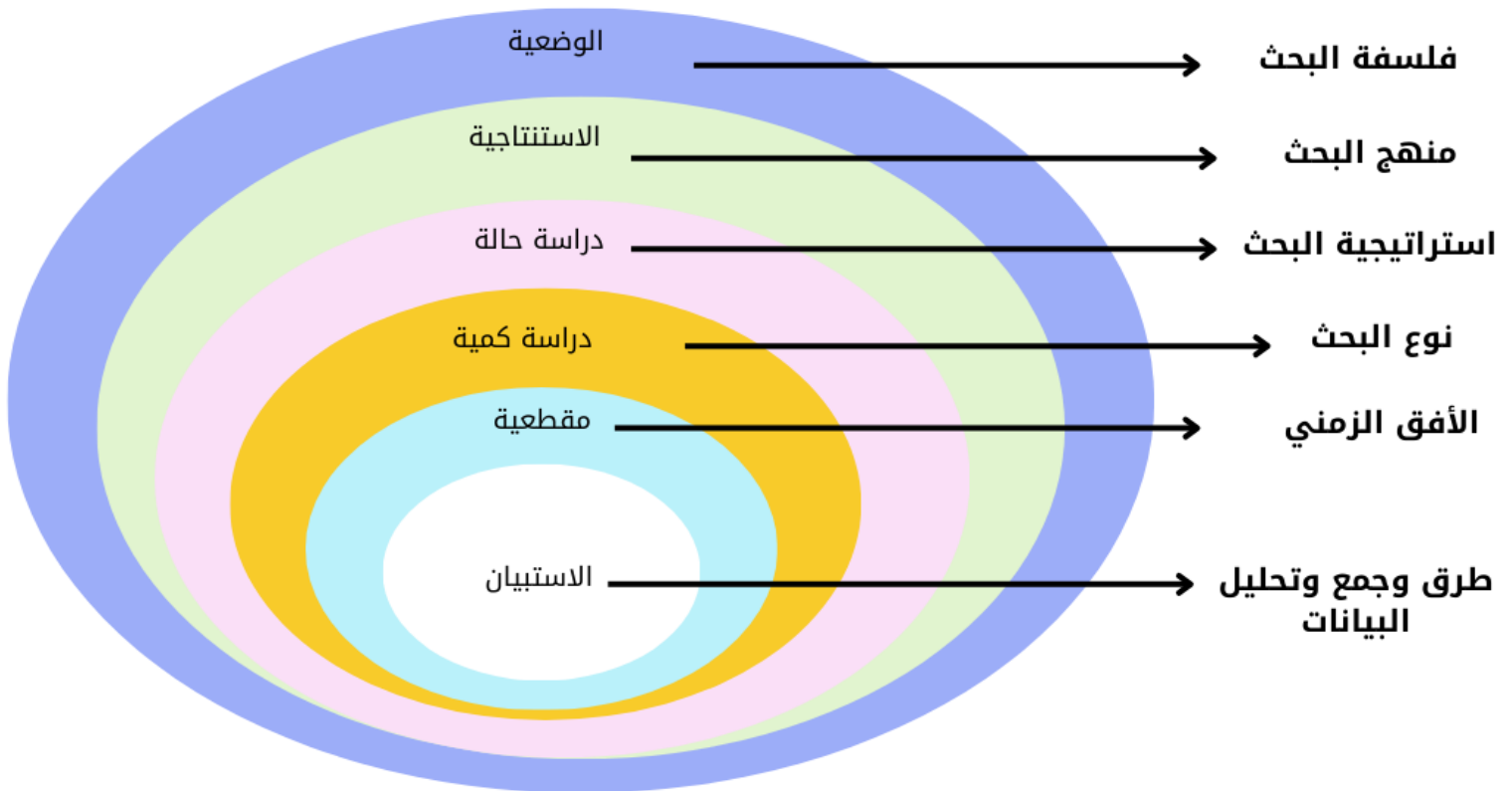
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر الطالب (2024)

## 1.9. الدراسة الميدانية

تُعد دراسة بيئة العمل عاملاً أساسياً في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين وكما أن العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي موضوع بالغ الأهمية يستحق البحث والدراسة لذلك سيقوم الطالب بإجراء دراسة ميدانية لاستكشاف بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي سلسلة سوبر ماركت بن داود في مدينة مكة المكرمة، وهذه الدراسة الميدانية ستساعد في فهم العوامل المؤثرة في بيئة العمل وتأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في هذه السلسلة التجارية المحددة.

## 1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

## 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

1. الحيارى، ٢٠٢٢، بيئة العمل الإيجابية وتأثيرها في الدوائر والخدمات.
2. العمري، ٢٠٢٢، أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
3. بوفورة، وآخرون، ٢٠٢٢، بيئة العمل واثرها على أداء الوظيفي للعاملين.
4. رحمون، ٢٠١٤، بيئة العمل الداخلية واثرها على الأداء الوظيفي.
5. سوفي، وآخرون، ٢٠١٧، اثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين.
6. سيد، وآخرون ، ٢٠٠٨، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب والوظيفي ومستوي الأداء لدى العاملين.
7. نايت، ٢٠٢٣، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي.
8. منير عباس، ٢٠١٨، اثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين.