



" اثر تطبيق إدارة الوقت على الاداء الوظيفي "

دراسة تطبيقية على العاملين بشركة موبايلي بالمملكة العربية السعودية

The impact of time management on job performance

An empirical study on the employees of Mobily company in the

Kingdom of Saudi Arabia

جامعة الجميع الذكية – Every one's Smart University

ماجستير إدارة- Master of Management

إعداد الباحثين:

عمر سعد الله قادري ٢٢١٠٠٠٦٠٠

سلطان سالم الفضلي ٢٢١٠٠٠٦٩١

احمد عبدالحليم مقداد ٢٢١٠٠١٦٣١

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة

إشراف : د. وليد سليمان

العام الجامعي: ٢٠٢٣

المقدمة :

تُعد إدارة الوقت أحد الجوانب الحاسمة لتحقيق الكفاءة والفعالية في أي منظمة أو قطاع. في القطاع الخاص السعودي، تلعب خدمة العملاء دورًا حيويًا في تأسيس تجربة إيجابية للعملاء وتحقيق رضاهم. تحسين أداء موظفي خدمة العملاء يمكن أن يؤدي إلى تحقيق مزايا عديدة للشركة، مثل زيادة رضا العملاء وبالتالي زيادة الإيرادات وتعزيز الموقع التنافسي في السوق.

يعد الوقت من الموارد الهامة والقيمة للإنسان، وتعد عملية إدارته وحسن استثماره مشكلة أساسية في المجتمعات الحديثة نظرًا لما تتميز به من انتشار لأعراض السرعة والقلق والتوتر وذلك لعدم القدرة على إدارة الوقت بالطرق السليمة والاستفادة منها بشكل جيد في حالات كثيرة، وهذا يزيد من درجة الضغوط التي يتعرض لها العاملين، وتظهر الحاجة إلى الإدارة الفعالة للوقت وأهميتها في مختلف المستويات الإدارية للمنظمة، بالإضافة إلى المشرفين لكويتهم مسؤولين وأصحاب قرار في المؤسسة مما يؤثر على أدائها وتحقيق أهدافها، كما أن تعقد بيئة العمل بمختلف أبعادها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وازدياد توقعات المنظمات لما يجب أن يحققه العاملون فيها، وكبر حجم المنظمات والحكومات وازدياد تأثيرها على الأفراد الأمر الذي أدى إلى رغبة هؤلاء الأفراد الاستقلال الفردي، ومحاولة السيطرة على حياتهم، كلها عوامل زادت من درجة الاهتمام بإدارة الوقت التي أصبحت تعد من الأساسيات التي يجب أن يهتم بها في إدارة أعمالهم، وذلك بغية الوصول إلى أفضل النتائج. (أبو شيحة ، ٢٠٢٢)

يشهد العالم على مر السنين ، مجموعة متسلسلة من التغييرات المستمرة في مختلف المجالات ، والتطور التكنولوجي وثورة المعلومات كلاهما من العوامل التي تسبب التغييرات والضغوط على المؤسسات لإجراء التغييرات اللازمة. للتكيف مع هذه التغييرات ، من الضروري ضمان استمراريته وتقديمها ، ولتحقيق ذلك. يجب أن تركز هذه الوكالات على الموارد البشرية لأن الموارد البشرية هي المحرك الرئيسي والفعال الذي يمكن الوكالات من تحقيق أهدافها ، والعامل الأساسي في نجاح هذه الوكالات ، وعاملاً مهماً في إنجاز الأعمال و المهام الموكلة إليها بشكل أكثر فعالية.

اشتملت الدراسة على العديد من الأهداف التي تحققها إدارة الوقت والثقافة التنظيمية في الأداء الوظيفي والدور الذي تلعبه ، فهي عامل مهم في تعزيز الثقة والاستقرار بين الإدارة والموظفين ، مما يساعد على تنمية قدرة المنظمة و الأفراد على البقاء والاستمرار في التطور ، و من أجل ضمان ولاء والتزام أعضائها ، يجب على المنظمة إيجاد حل يكون فيه التوافق بين قيمها وقيم أعضائها ، وأهدافها وغاياتها ، وثقافة تنظيمية جيدة لكي تخلق الولاء والالتزام التي تعتبر المحرك الأساسي للطاقة الفردية والكفاءة. ونظرًا لأهمية الثقافة التنظيمية وأهميتها في تحديد مكان الموظفين في المنظمة (سواء أكانوا مخلصين أم لا) ودورها في حياة المنظمة ، فإن الالتزام التنظيمي مهم أيضًا في تقدم العمل. (الحميري ، ٢٠٠٩)

تأثير إدارة الوقت الجيدة على أداء موظفي خدمة العملاء يتضمن عدة جوانب منها ، تحقيق التنظيم الشخصي حيث يساعد تحديد الأولويات وتخطيط الأعمال على تنظيم مهام الموظفين بشكل فعال، مما يساعدهم على إدارة وقتهم بشكل أفضل وتحقيق الأهداف المحددة. زيادة الإنتاجية حيث بوجود خطة زمنية جيدة، يتم توجيه الجهود بشكل أكثر فاعلية وتحسين استخدام الوقت. وبالتالي، يمكن للموظفين إنجاز مهامهم بشكل أسرع وأكثر كفاءة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية العامة. تقليل التأخير وتحسين الاستجابة حيث من خلال إدارة الوقت بشكل جيد، يمكن للموظفين أن يستجيبوا بشكل أسرع لاحتياجات العملاء واستفساراتهم، وبالتالي تحسين تجربة العميل ورضاه. تحسين جودة الخدمة حيث إدارة الوقت الجيدة تسمح للموظفين بتخصيص وقت كافٍ لتقديم خدمة متميزة ومرضية للعملاء، مع التركيز على تلبية احتياجاتهم وتجاوز توقعاتهم. تقليل التوتر وتحسين الرضا الوظيفي حيث عندما يكون للموظفين وقت كافٍ لإنجاز مهامهم بشكل صحيح ومنظم، ينعكس ذلك على رضاهم الوظيفي وتقليل مستويات التوتر والإجهاد، مما يعزز استمراريتهم وأدائهم العالي. لذا، يمكن الاستنتاج أن إدارة الوقت تلعب دورًا حاسمًا في تحسين أداء موظفي خدمة العملاء في القطاع الخاص السعودي، ويجب على الشركات الاستثمار في تطوير مهارات إدارة الوقت لموظفيها وتوفير الدعم والتدريب اللازم لهم بهذا الصدد.

مشكلة الدراسة

يعتبر الوقت من أهم موارد الإدارة في عصرنا الحالي، حيث أصبح يمثل العنصر الأساسي في قياس الإنتاجية والأرباح، الأمر الذي خلق مشكلة التعامل مع الوقت وإدارته، في العديد من النظريات على اختلاف طبيعتها، وهذا ما أكدته المداخل النظرية المفسرة للارتباطات القائمة بين إدارة الوقت في علاقاتها بالعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى والتي من بينها متغير الأداء حيث بحد "فريدريك تايلور" يؤكد من خلال نظرية الإدارة العلمية عن أهمية إدارة الوقت في تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة الإنتاج من خلال عاملي الحركة والزمن، أي الزمن الذي يستغرقه العامل لإنجاز عمل معين، وكيفية اختصار هذا الزمن، وهذا ما ذهب إليه "جانيت" بوضعه جدول عمل ومخططات تساعد في وضع جداول زمنية للأعمال كأساس (السلامي، ٢٠٠٣)

تشير المشكلة التي ستنم دراستها في هذا البحث إلى تحديات إدارة الوقت التي يواجهها موظفو خدمة العملاء في القطاع الخاص السعودي وتأثيرها على أدائهم. يمكن أن تشمل المشكلات المحتملة:

١. ضغط العمل وتحمل عبء المهام المتعددة: يمكن أن يكون لدى موظفي خدمة العملاء العديد من المهام والمسؤوليات التي يجب إدارتها في وقت محدود، مما قد يؤدي إلى ضغط العمل وصعوبة تنظيم الوقت بشكل فعال.

٢. انقطاع التركيز والتشتت: قد يتعرض موظفو خدمة العملاء لمجموعة متنوعة من المنحنيات والانقطاعات في العمل، مثل المكالمات الواردة المتعددة أو التحديات الطارئة، مما يتطلب التركيز الفوري والتعامل السريع معها وهذا يمكن أن يؤثر سلباً على إدارة الوقت.

٣. سوء تخطيط الوقت وعدم تحقيق الأهداف: قد يواجه بعض موظفي خدمة العملاء صعوبة في تخطيط وتنظيم وقتهم بشكل فعال، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المحددة أو التأخر في إنجاز المهام.

تساؤلات الدراسة: تساؤلات البحث تستهدف توجيه الدراسة وتحقيق أهدافها المحددة. بعض التساؤلات المحتملة التي يمكن أن تشملها الدراسة هي:

١. ما هي أهمية إدارة الوقت في تحسين أداء موظفي خدمة العملاء في القطاع الخاص السعودي؟

٢. ما هي الممارسات الحالية لإدارة الوقت بين موظفي خدمة العملاء في القطاع الخاص السعودي؟

٣. ما هي التحديات التي يواجهها موظفو خدمة العملاء في إدارة وقتهم بشكل فعال؟

٤. ما هي العوامل المؤثرة في أداء موظفي خدمة العملاء وكفاءتهم في إدارة الوقت؟

٥. كيف يمكن تحسين إدارة الوقت بين موظفي خدمة العملاء لتحقيق أفضل أداء وزيادة رضا العملاء في

القطاع الخاص السعودي؟

٦. ما هي التوصيات العملية للشركات لتحسين إدارة الوقت لموظفي خدمة العملاء وتعزيز أدائهم في القطاع

الخاص السعودي؟

هذه التساؤلات ستساعد في تحديد نطاق البحث وتوجيهه لتحقيق الأهداف المحددة والاستجابة للمشكلة المحددة

في دراسة تأثير إدارة الوقت على تحسين أداء موظفي خدمة العملاء في القطاع الخاص السعودي.

من خلال تجسيد الواقع الفعلي لموضوع الدراسة وهذا بشركة موبايلي السعودية ومحاولة تحديد الارتباطات

القائمة بين متغيري الدراسة من خلال محاولة الإجابة على السؤال الرئيسي التالي :

- هل توجد علاقة بين إدارة الوقت والأداء بشركة موبايلي السعودية ؟

ومن أجل دراسة ملمة بمختلف جوانب الموضوع الأساسية، وقصد الوصول إلى أفضل النتائج، فقد تم طرح عدة

تساؤلات فرعية ضمن هذه الإشكالية وهي:

هل توجد علاقة بين تخطيط الوقت وزيادة الإنتاج بشركة موبايلي السعودية ؟

هل توجد علاقة بين تنظيم الوقت وفعالية الأداء بشركة موبايلي السعودية ؟

هل توجد علاقة بين المضيعات الاجتماعية للوقت وجماعة العمل بشركة موبايلي السعودية ؟

أهداف الدراسة :

أهداف الدراسة المتوقعة في تحليل تأثير إدارة الوقت على تحسين أداء موظفي خدمة العملاء في القطاع الخاص السعودي (شركة موبيلي السعودية) هي كالتالي:

١. تحديد أهمية إدارة الوقت: فهم أهمية إدارة الوقت في تحسين أداء موظفي خدمة العملاء وتحقيق رضا

العملاء في القطاع الخاص السعودي.

٢. تحليل الممارسات الحالية لإدارة الوقت: دراسة الممارسات الحالية المتبعة بين موظفي خدمة العملاء في

القطاع الخاص السعودي فيما يتعلق بإدارة وتنظيم وقتهم.

٣. تحديد التحديات المعيقة لإدارة الوقت: تحديد التحديات والصعوبات التي يواجهها موظفو خدمة

العملاء في إدارة وقتهم بشكل فعال، وكيفية تأثيرها على أدائهم وكفاءتهم.

٤. تحليل العوامل المؤثرة في أداء موظفي خدمة العملاء: فهم العوامل المؤثرة في أداء موظفي خدمة العملاء

وكفاءتهم في إدارة الوقت، مثل التدريب والمهارات والدعم التنظيمي.

٥. توجيه التوصيات لتحسين إدارة الوقت: تقديم توصيات عملية وملموسة للشركات في القطاع الخاص

السعودي لتحسين إدارة الوقت بين موظفي خدمة العملاء وزيادة أدائهم وتحقيق رضا العملاء.

تحقيق هذه الأهداف سيساهم في فهم أفضل لتأثير إدارة الوقت على أداء موظفي خدمة العملاء وتوفير إطار

عمل يمكن من خلاله تطوير ممارسات إدارة الوقت الفعالة في القطاع الخاص السعودي.

أهمية الدراسة:

بالرجوع إلى الأسباب الذاتية والموضوعية لاختيار موضوع إدارة الوقت والأداء، ومن خلال ما توصلت إليه العديد من الدراسات حول هذا الموضوع، ومن خلال معاشتنا لشركة موبايلي السعودية كنموذج عن المؤسسة السعودية، نسعى من خلال الدراسة الراهنة تحقيق جملة من الأهداف النظرية وهي:

الأهمية النظرية:

تعزيز المعرفة العلمية: تهدف الدراسة إلى إثراء المعرفة النظرية في مجال إدارة الوقت وتأثيرها على أداء موظفي خدمة العملاء في القطاع الخاص السعودي. ستساهم الدراسة في توسيع الفهم للعلاقة بين إدارة الوقت وأداء الموظفين في خدمة العملاء، وتقديم نماذج ونظريات جديدة للبحث في هذا المجال.

ملء الفجوات البحثية: من خلال تحليل ممارسات إدارة الوقت الحالية وتحديد التحديات والعوامل المؤثرة في أداء موظفي خدمة العملاء، ستقدم الدراسة إسهامات فريدة وتعبئة الفجوات البحثية الموجودة في هذا المجال، وتحفز الأبحاث المستقبلية والتطوير النظري.

الأهمية العملية:

تحسين أداء موظفي خدمة العملاء: يمكن للدراسة أن توفر أدلة علمية قوية لأهمية إدارة الوقت وتأثيرها في تحسين أداء موظفي خدمة العملاء في القطاع الخاص السعودي. ستساعد التوصيات المستندة إلى البحث في تحسين ممارسات إدارة الوقت لديهم، وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء وزيادة رضاهم.

تعزيز الكفاءة التنظيمية: ستقدم الدراسة معلومات قيمة للشركات في القطاع الخاص السعودي حول كيفية تحسين إدارة الوقت بين موظفي خدمة العملاء. من خلال تطبيق التوصيات والممارسات الفعالة، يمكن للشركات تعزيز الكفاءة التنظيمية وتحقيق تحسينات في أداء فرق خدمة العملاء وتحقيق الأهداف المؤسسية.

تعزيز تجربة العملاء وزيادة الوفاء: بتحسين إدارة الوقت لموظفي خدمة العملاء، يمكن للشركات تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أكثر فعالية. ستؤدي تحسينات في جودة الخدمة والاستجابة السريعة إلى زيادة رضا العملاء وزيادة الوفاء والاحتفاظ بهم لفترة أطول.

باختصار، تحمل هذه الدراسة أهمية نظرية في توسيع المعرفة العلمية وملء الفجوات البحثية، وأهمية عملية في تحسين أداء موظفي خدمة العملاء وزيادة رضا العملاء في القطاع الخاص السعودي.

فرضيات الدراسة :

تعرف الفرضية على أنها شرح أو تفسير مؤقت يضعه العالم، وفي ضوءه يلاحظ الوقائع من جديد، أو يقوم عليها من صحته أو عدم صحته.

الفرضية الأولى: توجد علاقة تأثير وتأثر بين تخطيط الوقت وزيادة الإنتاج بمؤسسة "شركة موبايلي السعودية

الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير وتأثر بين تنظيم الوقت وفعالية الأداء بمؤسسة "شركة أرامكو السعودية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة تأثير وتأثر بين المضيعات الاجتماعية للوقت والالتزام بمؤسسة "شركة أرامكو السعودية.

الفرضية الرابعة : يوجد فروق معنوية ذات إحصائية بين إدارة الوقت تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس – العمر – المؤهل العلمي).

منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة سيتم باستخدام المنهج الوصفي المسحي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول إحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون التدخل في مجرياتها ونستطيع أن تتفاعل معها فنصفها ونحللها، وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة إدارة الوقت وأثرها على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص دراسة تطبيقية على العاملين بشركة موبايلي السعودية قطاع خدمة العملاء.

سيحرص الباحث بعد الانتهاء من جمع البيانات في كل مفردة من مفردات العينة بمراجعة هذه البيانات الواردة في كل استمارة، وذلك للتأكد من اكتمال البيانات، وصحة المعلومات، ولتحقق من نسبة المردود لهذه الاستمارات ونسبة الفاقد في البيانات وبعد الانتهاء من مراجعتها بالشكل النهائي قمت بالدخول في مرحلة جديدة وهي تحويل البيانات الأولية إلى أرقام ليتم التعامل معها إحصائياً، ولتحقيق ذلك استخدمت دليل الترميز لتحويل الكميات الكبيرة من البيانات الخام الواردة في استمارة الاستبيان إلى بيانات مختصرة لتناسب عملية تفرغ البيانات

والتحليل الإحصائي فيما بعد، فقد تم تحويل البيانات الأولية الواردة في الاستمارة إلى رموز رقمية في دليل الترميز، وفقا لقواعد ومستويات وحدات القياس التي طورت لقياس خصائص المتغيرات الداخلة في الدراسة.

ستكون الإجابات علي كل فقرة وفق مقياس ليكرد الخماسي كما يلي:

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

وبعد الانتهاء من مرحلة ترميز البيانات والتي سيتم فيها تحويل هذه البيانات من شكلها الكيفي إلى شكلها الكمي ثم تنقل هذه البيانات الكمية إلى بطاقات التفريغ المخصصة لذلك وفقا للقواعد السابقة وأعطيت أرقام متسلسلة لاستمارات المقابلة بحيث تعكس كل واحدة من الاستمارات مفردة من مفردات مجتمع البحث.

عينة الدراسة

ستكون عينة الدراسة من العاملين بشركة موبايلي السعودية قسم خدمة العملاء

حدود الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية - :

- الحدود المكانية: يقتصر البحث على شركة موبايلي بالمملكة العربية السعودية
- الحدود الزمنية: ستكون الدراسة شهر يوليو أغسطس خلال هذا العام ٢٠٢٣.
- الحدود الموضوعية: ستتطرق الدراسة الى إدارة الوقت وأثرها على الأداء الوظيفي.
- الحدود البشرية: جميع العاملين بشركة موبايلي بالمملكة العربية السعودية.

محاورة الدراسة الميدانية:

تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي:-

محور إدارة الوقت

- متوسط بعد تخطيط الوقت
- متوسط بعد تنظيم الوقت
- متوسط بعد المضيعة الاجتماعية للوقت

محور فاعلية الأداء الوظيفي

- متوسط بعد زيادة الإنتاج
- متوسط بعد الفاعلية
- متوسط بعد الالتزام

أسلوب الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، سنقوم باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي ، واعتمدت على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع واهتمت بوصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لم أكتفي بجمع المعلومات من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة بل تعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات ابني عليها الفروض الخاصة بالبحث بحيث تزيد رصد المعرفة الموضوعية، وقد تم الاعتماد على الدراسة الميدانية كما يتضح على النحو التالي:

الدراسة الميدانية:

سيتم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية وكذلك إجراء المقابلات الشخصية كما يتضح على النحو التالي:

أ- قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث

ب- الدراسة الوصفية المسحية:

سيتم تفريغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصنيفها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

مصطلحات الدراسة :

إدارة الوقت

لقد ارتبط مفهوم إدارة الوقت بالعمل الإداري، وقد أصبح ضمن موضوعات علم الإدارة الحديث، وستتناول تعريف إدارة الوقت وأنواعها وأهدافها، وبعض أساليبها بالإضافة إلى مضيعات الوقت وإدارته، وبعض خطوات الإدارة الناجحة للوقت.

لقد تم دمج كلمتي الإدارة والوقت في مصطلح إداري واحد سمي بـ: (إدارة الوقت) من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة وهذا لأهميتهما في نجاحها، كما أنه لا يمكن لأي منظمة تحقيق النجاح دون مراعاة لعنصر الوقت، والذي بدوره يحتاج إلى إدارة ليتم استثماره بالطريقة المثلى، وهذا ما جعلنا في تعريفنا لإدارة الوقت أن نعرج على تعريف الإدارة أولاً ثم الوقت وبعد ذلك نقدم تعريف لإدارة الوقت.:

إدارة الوقت

هي مفهوم يشير إلى القدرة على تنظيم واستخدام الوقت بشكل فعال ومنتج. إنها مهارة تتطلب التخطيط الجيد والتنظيم وتحديد الأولويات لضمان تنفيذ المهام والأنشطة في الوقت المحدد. يعد إدارة الوقت أمراً حيوياً في الحياة الشخصية والعملية، حيث يساعد على زيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف بفاعلية أكبر.

إدارة:

إدارة هي عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والأنشطة لتحقيق أهداف محددة. تعتبر إدارة جزءاً أساسياً في المؤسسات والمنظمات حيث يتم استخدام المهارات الإدارية للتنسيق بين الناس والموارد والعمليات بهدف تحقيق النجاح المؤسسي. تشمل عمليات الإدارة التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة.

تعريف الإدارة لغة: كلمة الإدارة في اللغة العربية مشتقة من مصطلح أدار، يدير، أي يخطط، ينظم، يوجه، "الخدمة" والعامل بالإدارة يمارس خدمة الآخرين أو يؤدي خدمة بواسطة الإدارة. ويراقب نشاط وعمل الناس المجتمعين لتحقيق هدف معين فالإدارة وبذلك فهي تعني

تعريف الإدارة اصطلاحاً: إن مصطلح إدارة "Administration" من أصل لاتيني، وتتكون من جزئين:

- الجزء الأول (ad): وتعني لك

- الجزء الثاني: (ministration)، تعني خدمة أن المصطلح يعني تقديم خدمة.

وتعني كلمة إدارة في بعض الأحيان "Management" وأحياناً أخرى نعي "Administration"، أي أد

الكلمتين تستخدمان للإشارة إلى الإدارة. (المساعدة، ٢٠١٣)

الوقت:

الوقت هو مفهوم يعبر عن التسلسل المستمر للأحداث الماضية والحاضرة والمستقبلية. إنه مورد ثمين وغير قابل للاستعادة، ولذلك يجب استخدامه وإدارته بعناية. يمكن تقدير الوقت على شكل وحدات قياس مثل الثواني والدقائق والساعات والأيام والأشهر والسنين، وكل واحدة منها لها قيمة وأهمية في الحياة اليومية وعملية الإنجاز.

باختصار، إدارة الوقت هي مفهوم يرتبط بتنظيم الوقت واستخدامه بشكل فعال، بينما إدارة عمومًا تشير إلى عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، والوقت هو المورد الذي يجب إدارته بعناية واستخدامه بشكل فعال لتحقيق الأهداف المرجوة. (زيدان ، ٢٠١١)

وأوضح "الجريسي" في تعريفه لإدارة الوقت "أنها لا تنطلق إلى تغييره ولا إلى تعديله، بل إلى كيفية استثماره بشكل فعال، ومحاولة تقليل الوقت الضائع هدرًا دون فائدة أو إنتاج، وبالتالي رفع إنتاجية العاملين خلال وقت عملهم المحدد".

يرى "الخضيري" أن إدارة الوقت هي عبارة عن "علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت، واستثمار الزمن بشكل فعال، عملية قائمة على التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق والتحفيز والاتصال، وهي لأندر عنصر متاح للمشروع، فإذا تحسّن إدارته فإننا لن نحسن إدارة أي شيء .

محتويات الدراسة

تتكون هذه الدراسة من الفصول الرئيسة التالية:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:

يتناول عرض الجوانب المتعلقة بكل من:

-مقدمه مشكلة الدراسة أهداف الدراسة أهمية الدراسة محتويات الدراسة

الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي للدراسة

يتناول هذا الفصل الجوانب المتعلقة بالمفاهيم الخاصة بالمتغيرات المستخدمة في الدراسة وهي:

-المتغير المستقل: معايير الجودة ، المتغير التابع: الاداء التنظيمي

الفصل الثالث : الدراسة السابقة

يعرض هذا الفصل الجهود البحثية السابقة في موضوع الدراسة ، حيث تم تصنيف هذه الجهود في مجموعتين بما يعكس تطور الفكر الإداري بتطور تلك الجهود من ناحية ، وبما يساعد على إعداد منهجية الدراسة الحالية من ناحية أخرى . وهذه المجموعات هي:

-الدراسات السابقة التي تناولت إدارة الوقت

- الدراسات السابقة التي تناولت تحسين الاداء الوظيفي

-الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين تطبيق معايير إدارة الوقت و تحسين الاداء الوظيفي

-التعليق على الدراسات السابقة

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً:

-مقدمه ، نموذج الدراسة وفروضها، متغيرات الدراسة والمفاهيم الإجرائية ، مجتمع وعينة الدراسة ، اسلوب الدراسة ، تصميم أدوات القياس وإختبارها ، أسلوب جمع ومراجعة وترميز البيانات ، أساليب التحليل الإحصائي للبيانات ، وكيفية إختبار فروض الدراسة ، محددات الدراسة.

الفصل الخامس : مناقشة وتفسير نتائج الدراسة وتوصياتها

يتناول هذا الفصل الآتي:

-خصائص العينة ، نتائج توصيف العينة ، نتائج اختبار الفروض

- مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفروض، توصيات الدراسة ، الدراسات المستقبلية

-الملاحق

ملحق رقم ١ : (قائمة الاستقصاء)

المراجع :

- سلمان زيدان، استراتيجيات إدارة الوقت والتغيير، ط، ١ دار المناهج للنشر والتوزيع، ط، ٢ عمان، الأردن، ٢٠١١.
- أحمد نادر أبو شيحة، إدارة الوقت، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط، ٢ عمان، الأردن، ٢٠٢٢.
- باسم الحميري، مهارات إدارية التفاوض. اتخاذ القرارات. إدارة الاجتماعات. تنظيم المؤتمرات. إدارة الوقت. إدارة الأزمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٩.
- بشير العلق، أساسيات إدارة الوقت، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٩.
- جاسم محمد السلمي، تقويم الأداء لمعلمي أدب الأطفال والقواعد النحوية في ضوء الكفايات التعليمية، ط، ١ دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٣.
- خالد أحمد الصرايرة، نجوى رمضان إحميد، العمليات الإدارية وإدارة الوقت. الكفاءة والفعالية، ط، ١ دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠.
- سليم بطرس جلدة، سامي "محمد هشام حريز"، فن إدارة الوقت والاجتماعات، ط، ١ دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، ٢٠٠٧.
- أميمة عبد الخالق عبد القادر الأسطل، فاعلية إدارة الوقت وعلاقتها بالأنماط القيادية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم، ""، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠٠٩ ص: ١٣٢.
- سهيل فهد سلامة، إدارة الوقت منهج متطور للنجاح، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن، ١٩٨٨.
- ماجد عبد المهدي المساعدة، مبادئ علم الإدارة، ط، ١ دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١٣، ص ص: ٢٥، ٢٦.