

تأثير بيئة العمل على تحسين الإنتاجية دراسة تطبيقية في مؤسسة
المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي في مدينة جدة بالمملكة العربية
السعودية

أسم الطالبة

هديل عبدالسلام أحمد إسماعيل

٢٠٢١٢٠٥٦٤٥

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

٢	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٣	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٤	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٨	١,٤. أسئلة الدراسة
٨	١,٥. أهداف الدراسة
٩	١,٦. فرضيات الدراسة
٩	١,٧. نموذج الدراسة
١٠	١,٨. منهجية الدراسة
١١	١,٩. الدراسة الميدانية
١٢	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٣	٢,١. المقدمة:
١٣	٢,٢. المتغير المستقل
١٣	٢,٣. المتغير التابع
١٣	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٤	٢,٥. الخاتمة
١٤	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تسعى كل المنظمات الربحية خاصة بكافة مجالاتها لتحسين الإنتاجية لنيل ميزة تنافسية تميز المنظمة عن غيرها من مقدمي الخدمات ذاتها. تختلف طرق تحسين الإنتاجية بناء على عدة معايير منها مجال عمل المنظمة ونقاط الضعف فيها. وبعض أهم النقاط التي يجب أخذها بعين الاعتبار ف عملية تحسين الإنتاجية: الجودة، الوقت، المال. على أي حال، يتطلب تحسين الإنتاجية الاهتمام بكافة العوامل التي تؤثر على الأداء والكفاءة، والحرص على الاستفادة من أفضل الممارسات والأدوات المتاحة.

تناولت العديد من الدراسات والأبحاث أهمية الاستثمار في التدريب والتطوير المهني لرفع كفاءة العاملين وتحسين إنتاجهم. " وبعد التدريب اهم الوسائل التي يعتمد عليها المنظمات لتحقيق الموائمة بين متطلبات الوظائف وبين قدرات وكفاءة العاملين، حيث انه يهدف الى تطوير قدرات الافراد وإكسابهم مهارات ومعارف جديدة لكي يحقق أهداف المنظمات بأكبر فعالية وكفاءة للعاملين، وتعد أهمية التدريب أنها أداة لتعديل السلوك الوظيفي للعاملين، وذلك لكسبهم مهارات وقدرات ومعرفة جديدة، وذلك الحصول على مستوى وظيفي أعلى ويتم ذلك من خلال إعداد البرامج التدريبية المتخصصة واستخدام استراتيجيات واضحة للتدريب ويتم عن طريق التخطيط والتطوير المستمر والتوعية اللازمة من أجل تحقيق جودة وفعالية التدريب" (الغامدي، ٢٠١٣). وفي دراسة عن تأثير بيئة العمل المادية (مثل الإضاءة والتهوية ومستوى الضوضاء) على إنتاجية الموظفين، اتضح أن تحسين بيئة العمل عامل مهم جداً لتحسين الإنتاجية وزيادة رضا الموظفين، (كارلوبيو، ١٩٩٦).

على الرغم من العدد الكبير من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، إلا أن هناك فجوات بحثية لا تزال بحاجة إلى استكشاف وتفصيل. الفهم العميق لهذه الفجوات يمكن أن يساهم في تحسين بيئات العمل وزيادة إنتاجية الموظفين بشكل أكبر. على سبيل المثال، قلة الدراسات عن الفروق الجندرية، على الرغم من أهمية هذا الموضوع إلا أن هناك نقص في الدراسات التي تبحث في كيفية تأثير بيئة العمل بشكل مختلف على الجنسين، وتحديد الاحتياجات الخاصة لكل منهما. (الظاهري وآخرون، ٢٠٢١).

شهدت مؤسسة المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي مستويات مختلفة في إنتاجية وجودة العمل القائم منذ سنوات عديدة. يعود السبب في تذبذب مستوى الجودة والإنتاجية للعديد من العوامل منها

الدوران الوظيفي وكثرة التغيير في القرارات الإدارية. بشكل عام، يضيف تحسين الإنتاجية من ناحية الجودة وسرعة إتمام الخدمة أهمية كبيرة لدى المؤسسة مما يكسبها ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من مقدمي الخدمات ذاتها. لذا من الأجدر بالمؤسسة مراجعة القرارات الإدارية والاهتمام بالموظفين وتدريبهم وتقديم بيئة أفضل لهم مما يحفزهم على تحسين الإنتاجية. وبالرغم من أن المؤسسة تهدف باستمرار إلى رفع وتحسين الإنتاجية، ورغم توفر العديد من العوامل والظروف المساعدة على ذلك، بما في ذلك الموارد المادية والتقنية والبشرية، إلا أن المؤسسة لا تزال تعاني من ضعف وتدني الإنتاجية.

تهتم إدارة المؤسسة برفع وتحسين الإنتاجية لإدراكها مدى أهميته في النمو الاقتصادي وتعزيز القدرة التنافسية، وتحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء والموظفين.

١,٢. مشكلة الدراسة

على الرغم من أن المؤسسة تهدف باستمرار إلى رفع وتحسين الإنتاجية، ورغم توفر العديد من العوامل والظروف المساعدة على ذلك، بما في ذلك الموارد المادية والتقنية والبشرية، إلا أن المؤسسة لا تزال تعاني من ضعف وتدني الإنتاجية. تشمل مشكلة البحث في هذه الدراسة محاليين رئيسيين: الفجوات النظرية والفجوات العملية.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

التركيز على جوانب معينة من بيئة العمل: تركز العديد من الدراسات بشكل محدود على جانب واحد من البيئة الفيزيائية للعمل مثل الضوضاء، درجة الحرارة، المكان، أو الإضاءة. وتغفل النظر إلى التفاعل بين مختلف العوامل البيئية. هذا التركيز الضيق يمكن أن يؤدي إلى استنتاجات غير مكتملة أو مضللة حول كيفية تحسين بيئة العمل لتعزيز الإنتاجية. (دول و سيليان، ٢٠١١).

التأثير الجغرافي والثقافي: في الغالب تتجاهل الدراسات الاختلافات الثقافية وتأثيرها على العلاقة بين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية، فالثقافة تؤثر بشكل كبير على كيفية استجابة الأفراد لعناصر بيئة العمل المختلفة. (جافيدان وآخرون، ٢٠٠٤).

تجاهل الفروق الفردية: تتجاهل العديد من الدراسات الفروق الفردية بين الموظفين تشمل الاختلافات في الشخصية، الدوافع، القدرات، الخبرات، وتفضيلات العمل. هذه الفروق تؤثر بشكل كبير على كيفية استجابة الموظفين لبيئة العمل المختلفة. تجاهل هذه الفروق في الدراسات يمكن أن يؤدي إلى توصيات غير فعالة أو غير ملائمة. (باركر وأوهلي، ٢٠٠٨).

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

ضعف الاتصال الداخلي بين الإدارة والموظفين وتأثيره على بيئة العمل والإنتاجية: مع أن الاتصال الداخلي الفعال يعتبر عنصرًا أساسيًا في أي منظمة لضمان تحقيق أهدافها وزيادة إنتاجيتها، فلا تزال العديد من المنظمات تواجه تحديات كبيرة في هذا المجال. فضعف قنوات الاتصال الداخلي يمكن أن يؤدي إلى الكثير من المشكلات منها عدم وضوح الأهداف وانخفاض معنويات الموظفين. مما يؤدي إلى سوء التنفيذ في محاولات تحسين الإنتاجية. (الحربي، ٢٠٢٠).

مقاومة التغيير من قبل الموظفين والإدارة يمكن أن تعيق تحسين بيئة العمل: قد يواجه التغيير بعض أنواع المقاومة من قبل الموظفين والإدارة لعدة أسباب منها الخوف من المجهول ونقص المشاركة. وقد يؤدي ذلك إلى فشل ذريع في تنفيذ التحسينات المطلوبة وبالتالي عدم تحقيق الزيادة المرجوة في الإنتاجية. (البراهيم، ٢٠١٩).

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"إلى أي مدى يمكن أن تؤثر بيئة العمل على تحسين الإنتاجية؟"

١,٣. أهمية الدراسة

تهتم إدارة المؤسسة برفع وتحسين الإنتاجية لإدراكها مدى أهميته في النمو الاقتصادي وتعزيز القدرة التنافسية، وتحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء والموظفين.

١,٣,١. على المستوى النظري:

قلة الدراسات في السياقات الثقافية المختلفة: تركز معظم الأبحاث على الدول الغربية، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج على الدول ذات الثقافات المختلفة. (عبدالله، ٢٠١٨). سيساهم هذا البحث في التركيز على بيئة العمل وتأثيرها على تحسين الإنتاجية في إحدى المؤسسات في المملكة العربية السعودية.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تحليل العوامل المادية لبيئة العمل: ستوضح هذه الدراسة الأثر الناتج عن تحسين العوامل المادية في بيئة العمل ومقدار تأثيرها على تحسين الإنتاجية. (عبدالله، ٢٠١٨)

التكنولوجيا وأدوات العمل: ستتطرق هذه الدراسة لذكر بعض التكنولوجيا الحديثة والمعدات والبرمجيات التي ستؤثر بشكل فعال في تسهيل العمليات اليومية وتساهم في زيادة كفاءة العمل. (محمد، ٢٠٢٠)

١,٤ . أسئلة الدراسة

أسئلة البحث الفرعية:

- إلى أي مدى تؤثر بيئة العمل على تحسين الإنتاجية؟
- ماهي عناصر بيئة العمل التي تؤثر على الإنتاجية بشكل مباشر؟
- كيف يمكن لتقليل الروتين اليومي والبيروقراطية أن يساهم في تحسين الإنتاجية؟
- ماهو تأثير العلاقات بين الموظفين على بيئة العمل والإنتاجية؟
- ماهو دور ثقافة الشركة في خلق بيئة عمل محفزة لزيادة الإنتاجية؟
- ما هو تأثير تنظيم الوقت وإدارة المهام بكفاءة على إنتاجية الموظفين؟

١,٥ . أهداف الدراسة

الهدف العام: استكشاف العلاقة بين بيئة العمل على إنتاجية الموظفين.

الأهداف الفرعية:

- تقييم تأثير بيئة العمل على إنتاجية الموظفين لدى مؤسسة المحي الهادي العالمي للتخليص الجمركي.
- تحديد وتحليل العناصر الأساسية في بيئة العمل التي لها تأثير مباشر على إنتاجية الموظفين لدى مؤسسة المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي.
- تحليل تأثير جودة العلاقات بين الموظفين على بيئة العمل وكيفية انعكاس ذلك على إنتاجية الموظفين لدى مؤسسة المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي.

١,٦. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية H1:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل على تحسين الإنتاجية.

الفرضية الفرعية الأولى Ha :

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل على ثقافة الشركة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

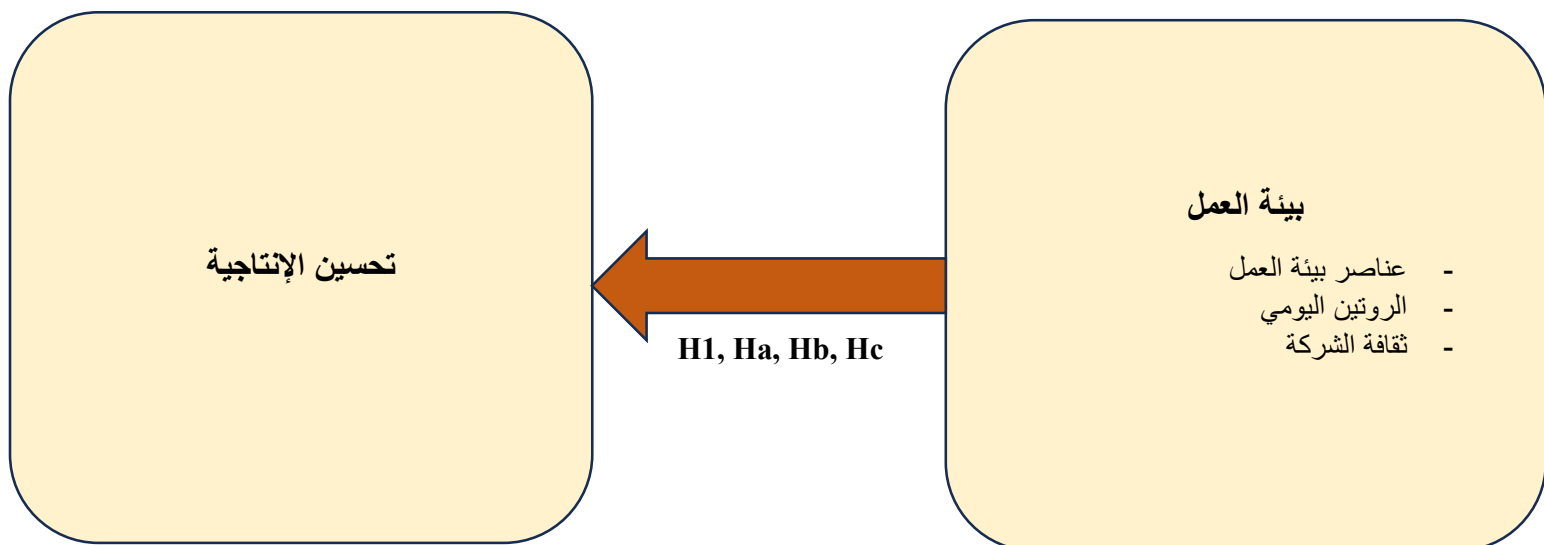
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل على تحسين الصحة النفسية للموظفين.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

توجد

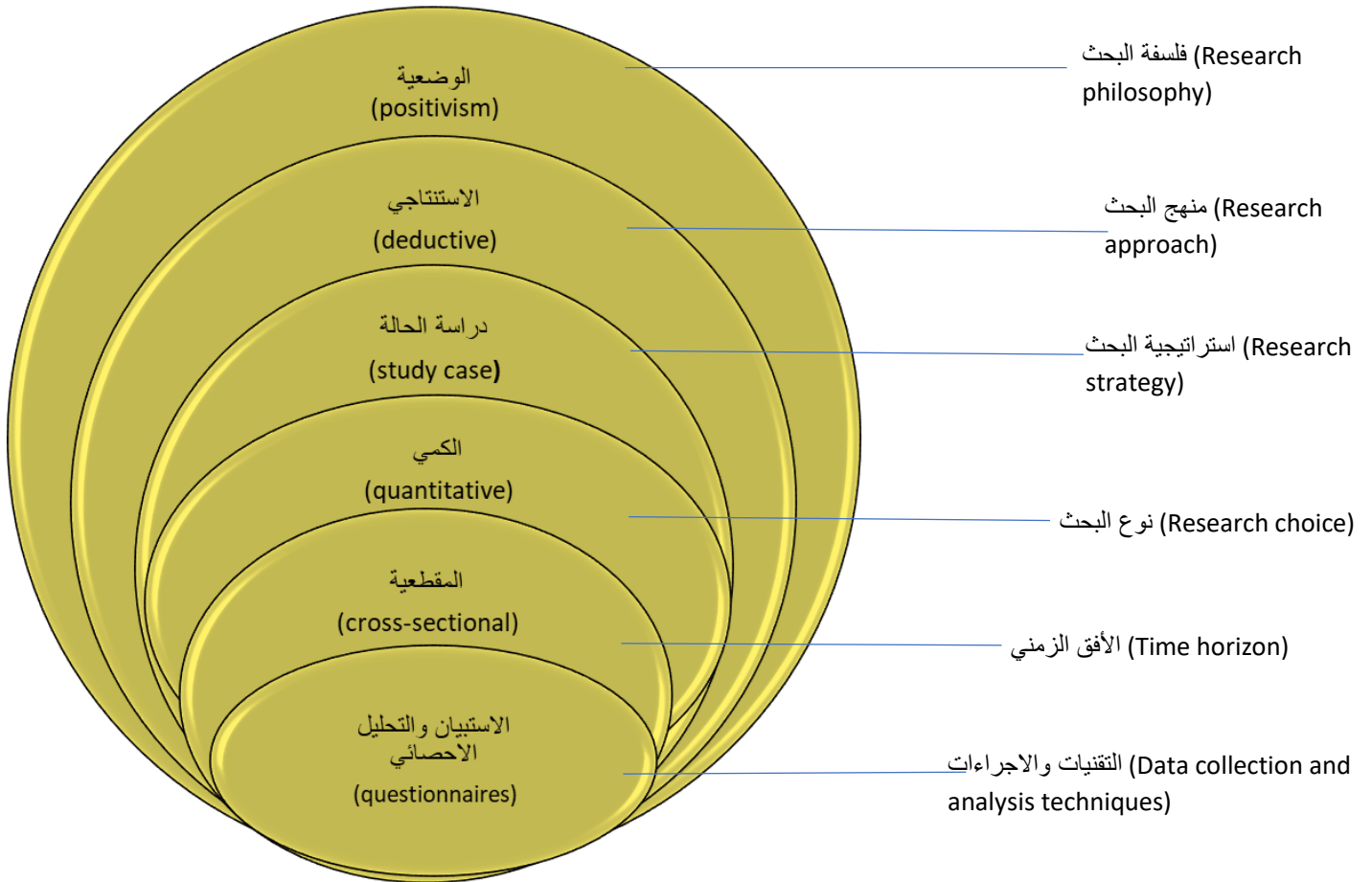
د علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل على جودة العلاقة بين الموظفين.

١,٧. نموذج الدراسة



تم تصميمها بواسطة هديل عبدالسلام اسماعيل

١,٨ . منهجية الدراسة



٩, ١. الدراسة الميدانية

دراسة أثر بيئة العمل على تحسين الإنتاجية ستنتم على مؤسسة المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي، مقرها في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية. تقدم خدمات التخليص الجمركي للشركات أو الأفراد.

الخدمات التي تقدمها المؤسسة:

- مخاطبة الوكلاء الملاحيين لإصدار أذونات التسليم
- تبني وتقديم البيان الجمركي
- العمل على المنصات المصاحبة للتخليص مثل هيئة الغذاء والدواء - ومنصة ساب
- عمل على إنهاء الإجراءات الجمركية
- متابعة شركات التشغيل داخل الميناء
- نقل الحاويات لمستودعات العميل

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

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

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

- كارلوبيو، ج. (١٩٩٦). بناء صلاحية استبيان رضا بيئة العمل المادية. مجلة علم نفس الصحة المهنية، ١ (٣)، ٣٣٠-٣٤٤.
- باركر، س. ك.، وأولي، س. (٢٠٠٨). تصميم الوظائف المحفزة: إطار موسع لربط خصائص العمل والدافع. في آر. كانفر، وجي. تشين، وآر. بريشارد (المحررون)، دافع العمل: الماضي والحاضر والمستقبل. روتليدج.
- هاوس، آر. جيه، وهانجيس، بي. جيه، وجافيدان، إم، ودورفمان، بي. دبليو، وجويتا، في. (٢٠٠٤). الثقافة والقيادة والمنظمات: دراسة جلوب لـ ٦٢ مجتمعًا. منشورات سيج.
- دول، جيه، وسيلان، سي. (٢٠١١). بيانات العمل لإبداع الموظفين. علم بيئة العمل، ٥٤ (١)، ١٢-٢٠.
- الغامدي، خالد (٢٠١٣). دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام: دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية - مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة، رسالة ماجستير، جامعة الباحة، المملكة العربية السعودية.
- الحربي، أحمد (٢٠٢٠). "تأثير التواصل الداخلي على فعالية بيئة العمل في المؤسسات السعودية". مجلة الإدارة والتنمية، ٣٣ (٢)، ٤٩-٦٣.
- البراهيم، يوسف (٢٠١٩). "استراتيجيات إدارة التغيير وتأثيرها على بيئة العمل في المملكة العربية السعودية". مجلة الإدارة العامة، ٢٩ (٤)، ٦٧-٨٢.
- عبد الله، أحمد. "تأثير بيئة العمل على إنتاجية الموظفين: دراسة ميدانية". مجلة الإدارة العامة، ٢٠١٨.
- محمد، ليلي. "تحسين بيئة العمل كوسيلة لزيادة الإنتاجية: دراسة حالة في شركة X". جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والإدارة، ٢٠٢٠.
- الظاهري، فاطمة سيف حمد صالح والعثمان، حسين محمد. ٢٠٢١. التوازن بين العمل والحياة: دراسة في تأثير العمل في جودة حياة النساء العاملات. مجلة الآداب، مج. ٢٠٢١، ع. ١٣٨، ص ص. ٤٧٣-٥١٤.
- مؤسسة المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي، +٩٦٦٥٣١٥٢٩٥١٨، qobtan3678@gmail.com

