

عنوان المشروع

أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار على القيادات الإدارية مطار الملك عبد العزيز الدولي
بجدة

أسم الطالب

محمد عبدالرحمن أحمد

2021205099

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤

المقدمة

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام العديد من كتاب الفكر الإداري والسلوك التنظيمي، وذلك لما له من تأثير وانعكاس سلبي على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع، حيث تتمثل النتائج على مستوى الفرد في مجموعة من الآثار السلوكية والصحة النفسية، والنوع الثاني يتمثل في نتائج على مستوى المنظمة بشكل مباشر وتتمثل في كثرة الغياب وارتفاع معدل دوران العمل، بالإضافة الى انخفاض الروح المعنوية والدافعية وعدم الرضا والبطء في اتخاذ القرار.

هذا وقد قام العديد من الباحثين بتقسيم نتائج ضغوط العمل الى نتائج ضغوط العمل الى نوعين وهما:

نتائج على مستوى الفرد وتتمثل في مجموعة من الآثار السلوكية والصحية والنفسية، والنوع الثاني يتمثل في نتائج على مستوى المنظمة بشكل مباشر وتتمثل في كثرة الغياب وارتفاع معدل دوران العمل وأما عن الآثار التنظيمية غير المباشرة فتتمثل في انخفاض الروح المعنوية والدافعية وعدم الرضا والبطء في اتخاذ القرارات.

ولما لضغوط العمل من آثار سلبية على الفرد والمنظمة التي تعمل بها، وعلى تحقيق الأهداف المرجوة من خلال عنصر الأداء الفعال الذي يعد مطلباً هاماً وإساسياً في تحقيق الأهداف التي تسعى الى تحقيقها هذه المنظمات، فإن عنصر الأداء يتأثر على المستوى التنظيمي عندما يواجه المديرون في المنظمات ضغوط عمل ذات أثر سلبي مما يؤدي الى العديد من المشكلات التي تؤثر بدورها على سير عمليات اتخاذ القرار، إذ تعد عملية اتخاذ القرار من أهم وظائف الإرادة، لذا فإن تأثير الإدارة بالأوضاع الاجتماعية والسمات الحضارية والتفاعلات الاقتصادية قد يؤدي الى حدوث خلل في وظائفها وعلى عملية اتخاذ القرار.

وفي ضوء ذلك فإن هذا البحث تسعى الى التعرف على دور ضغوط العمل في التأثير على اتخاذ القرار والتركيز على أهمية دراسة المسببات او العوامل التي تؤدي الى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

مشاكل البحث:

١. تسرع القرارات:

قد تتخذ القيادات الإدارية قرارات متسعة بسبب ضغوط الوقت والعمل.
قد لا تكون هذه القرارات مدروسة بشكل كافٍ، مما قد يؤدي إلى نتائج سلبية.

٢. نقص المعلومات:

قد لا يكون لدى القيادات الإدارية الوقت الكافي لجمع المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة.
قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات خاطئة أو غير فعالة.

٣. نقص التركيز:

قد تُشتت ضغوط العمل انتباه القيادات الإدارية، مما قد يجعلهم غير قادرين على التركيز على عملية اتخاذ القرار.
قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات خاطئة أو غير فعالة.

٤. تحيز القرارات:

قد تؤثر ضغوط العمل على مشاعر وأفكار القيادات الإدارية، مما قد يؤدي إلى اتخاذ قرارات متحيزة.
قد لا تكون هذه القرارات عادلة أو موضوعية.

٥. قلة الثقة بالنفس:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى شعور القيادات الإدارية بعدم الثقة بالنفس، مما قد يجعلهم يترددون في اتخاذ القرارات.
قد يؤدي ذلك إلى تأخير اتخاذ القرارات أو عدم اتخاذها على الإطلاق.

٦. نقص التواصل:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى قلة التواصل بين القيادات الإدارية وبين بعضهم البعض وبين الموظفين.
قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات غير مُنسقة أو غير فعّالة.

٧. قلة الابتكار:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى التركيز على إنجاز المهام اليومية، مما قد يُعيق الابتكار والإبداع في عملية اتخاذ القرار.
قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات تقليدية أو غير فعّالة.

٨. نقص الدافع:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى شعور القيادات الإدارية بالملل والإرهاق، مما قد يُقلل من دافعهم لاتخاذ القرارات. قد يؤدي ذلك إلى تأخير اتخاذ القرارات أو عدم اتخاذها على الإطلاق.

٩. قلة الرضا عن العمل:

قد تؤدي ضغوط العمل إلى شعور القيادات الإدارية بعدم الرضا عن عملهم، مما قد يُقلل من فعاليتهم في اتخاذ القرار. قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات خاطئة أو غير فعّالة.

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي
ما أثر غوط العمل على اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية في مطار الملك عبد العزيز الدولي؟
ما أثر عبء العمل على اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟
ما هو طبيعة العمل على اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟

أهمية البحث:

يكتسب البحث أهميته كونه يتناول موضوع أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ويمكن توضيح الأهمية العملية العلمية للبحث كما يلي:

- الأهمية العلمية: وتتبع هذي الأهمية من خلال ما يلي:

تناولتها لمشكلة ضغوطات العمل في بيئة متخذي القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، حيث انها تناقش اهم هذه الضغوط ومدى تأثيرها على عملية اتخاذ القرار والذي سينعكس إيجابيا في خلق بيئة جيدة لاتخاذ القرار. التركيز على العنصر البشري الذي يعتبر العمود الفقري في التنظيم، حيث ان العنصر البشري الذي يتعرض لضغوط العمل قد يؤثر سلبيا على قدراتهم الإنتاجية وعلى حياتهم الاجتماعية ويرى الباحث ان النتائج والتوصيات التي سيتم التواصل لها من خلال هذا البحث قد تثري المعرفة العلمية والمكتبية العربية الخاصة في ظل ندرة الأبحاث التي تناولت اثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

- الأهمية العملية: تتبع هذه الأهمية من خلال:

محاولة البحث تحليل العلاقة بين ضغوط العمل واتخاذ القرار من اجل اثارة اهتمام القيادات الإدارية بالاهتمام بمتغيرات الدراسة.

○ أسئلة فرعية للبحث:

١. ماهي مراحل عملية اتخاذ القرار الأكثر تأثيراً عليها ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟
٢. كيف تؤثر ضغوط العمل على سلوك القيادات الإدارية في كل مرحلة من مراحل عملية اتخاذ القرار؟
٣. ماهي خصائص القيادات الإدارية التي تجعلها أكثر أو أقل عرضة لتأثير ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار؟
٤. كيف يمكن لخصائص القيادات الإدارية أن تخفف من تأثير ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار؟
٥. ماهي العوامل التنظيمية التي تساهم في زيادة أو تقليل ضغوط العمل على القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟
٦. ماهي العوامل الشخصية التي تؤثر على قدرة القيادات الإدارية على التعامل مع ضغوط العمل واتخاذ قرارات سليمة؟
٧. ماهي النتائج السلبية المحتملة لتأثير ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟
٨. كيف يمكن مقارنة تأثير ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة مع نظراتهم في مطارات أخرى في المملكة العربية السعودية أو في دول أخرى؟
٩. ماهي التدابير والإجراءات التي يمكن اتخاذها للتخفيف من تأثير ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار وتحسين كفاءة الأداء؟
١٠. ماهي أنواع ضغوط العمل الأكثر شيوعاً التي يواجهها القادة الإداريون في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة عن تلك التي يواجهها القادة في قطاعات أخرى؟
١١. كيف تختلف حدة تأثير كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار بين مختلف أقسام المطار ومستويات الإدارة؟
١٢. كيف تؤثر ضغوط العمل على مراحل المختلفة لعملية اتخاذ القرار؟

○ فرضيات البحث:

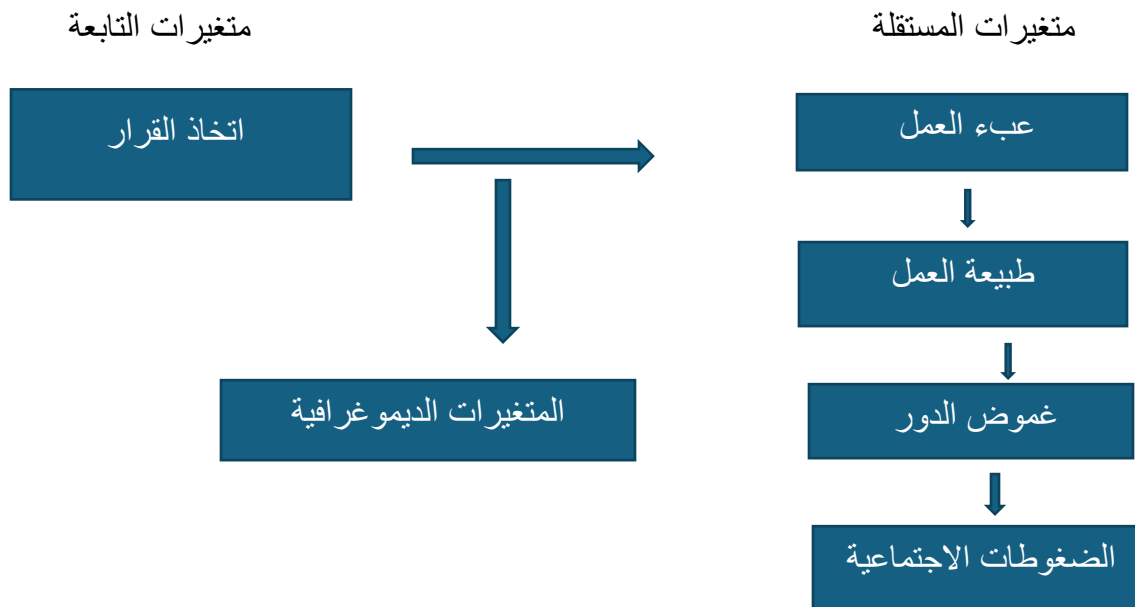
فرضيات رئيسية

- ١) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين ضغوط العمل واتخاذ القرار الإداري في مطار الملك عبد العزيز الدولي.
- ٢) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية واتخاذ القرار الإداري في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.
- ٣) توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ومدى ضعف عملية اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.
- ٤) كلما زاد مستوى ضغوط العمل كلما قلت دقة وفعالية عملية اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية بالمطار.
- ٥) تختلف شدة تأثير ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية بالمطار حسب نوعية ودرجة تلك الضغوط.
- ٦) تلعب بعض العوامل الشخصية والتنظيمية دوراً هاماً في تعديل تأثير ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية بالمطار.

❖ فرضيات فرعية:

- ٧) تؤدي ضغوط العمل المرتبطة بكثرة المهام وقلة الوقت إلى اتخاذ قرارات متسرعة وغير مدروسة من قبل القيادات الإدارية بالمطار.
- ٨) تؤدي ضغوط العمل الناتجة عن غموض الأدوار وتضارب الصلاحيات إلى شعور القيادات الإدارية بالمطار بانعدام الثقة بقدرتها على اتخاذ القرارات الصائبة.
- ٩) تؤدي ضغوط العمل الناتجة عن الخوف من الفشل أو العقاب إلى اتخاذ قرارات متحفظة وتجنب المخاطرة من قبل القيادات الإدارية بالمطار.

○ رسم نموذجي:



المرجع:

- "أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة"، جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠٢٢.
- "تأثير عبء العمل على كفاءة القرار الإداري في مؤسسات الأعمال بالمملكة العربية السعودية"، مجلة العلوم الإدارية، ٢٠٢٠.
- "أثر ضغوط العمل على رضا موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية"، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ٢٠٢٣.
- موقع مطار الملك عبد العزيز الدولي.
- موقع هيئة الطيران المدني: <https://www.gaca.gov.sa/>