

تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي (قطاع مبيعات الجوالات في مكة المكرمة)

أسم الطالب
محفوظ طلاب أحمد مقهوي

المشروع النهائي- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	2
1.1.	المقدمة.....	3
1.2.	مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1.	الفجوات على المستوى النظري.....	5
1.2.2.	الفجوات على المستوى التطبيقي.....	6
1.3.	أهمية الدراسة.....	6
1.3.1.	الأهمية النظرية:.....	7
1.3.2.	الأهمية التطبيقية:.....	7
1.4.	أسئلة الدراسة.....	8
1.5.	أهداف الدراسة.....	8
1.6.	فرضيات الدراسة.....	9
1.7.	نموذج الدراسة.....	9
1.8.	الدراسة الميدانية.....	10
1.9.	منهجية المشروع.....	10
1.10.	هيكل الدراسة المقترح.....	12
2.	قائمة المراجع.....	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

الأفراد يُعتبرون العنصر الأساسي في أي منظمة، سواء لتقديم الخدمات أو لزيادة الإنتاج. لذا، تسعى المنظمات إلى الاستفادة القصوى من مواردها البشرية عن طريق تطويرها، وتشجيعها، ودعمها للابتكار والإبداع، واستغلال خبراتها. هذا النهج يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة أداء الأفراد، مما يساهم في تحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف المؤسسة بشكل أفضل (شابي، & منصور، 2023).

ولقد شهد العالم منذ زمن طويل، وما زال يشهد حتى اليوم، تغيرات جذرية وعميقة، خاصة مع تحرير الاقتصاد العالمي وموجة العولمة. هذه التحولات تتطلب من المؤسسات تحقيق فعالية وكفاءة عالية، وترشيد الاستخدام الأمثل للموارد البشرية في التنظيم، لمواكبة المنافسة في مختلف المجالات (بن عبيلة وآخرون، 2017).

فإن جودة أداء العنصر البشري تعتبر المفتاح الأساسي لنجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها لتحقيق هذا النجاح، يجب على المنظمة أن تولي اهتماماً كبيراً بدراسة سلوك العاملين بها، سواء كأفراد أو كجماعات أو كتنظيمات. كما أشارت البحوث إلى أن العلاقة بين الموظف والمؤسسات أصبحت من المواضيع الهامة التي حظيت باهتمام الباحثين، حيث تسعى المنظمات لاستخدام مواردها البشرية بشكل أكثر فعالية لتحقيق ميزة تنافسية (حلمي النشيلي مقتبس حسانين & Jamaludin, 2013, 2009).

وأثارت التطورات الأخيرة داخل بيئة العمل وخارجها العديد من التساؤلات البحثية حول أداء الموظفين في المؤسسات الحالية، خاصة مع تصاعد المنافسة وتعقيد المهام الوظيفية. بات المورد البشري من أتم وأندر الأصول في بيئة العمل وللحفاظ على استمرارية ونمو المؤسسة، يتطلب الأمر دعماً مستمراً من المؤسسة وتبني مناخ عادل وإيجابي ينعكس إيجابياً على أداء الموظفين. تُعد العدالة التنظيمية من أبرز هذه العوامل، وهي موضوع مهم في مجال الإدارة ولقد حظيت العدالة التنظيمية باهتمام متزايد في العديد من الأبحاث والدراسات المتعلقة بالسلوك التنظيمي والتطور المعرفي للموارد البشرية، وخلق الثقافة التنظيمية الملائمة للأهداف الإدارية والإنسانية والمجتمعية. تسهم العدالة التنظيمية في سد الفجوة بين أهداف الأعضاء وأهداف المنظمة، وتُنشئ الروابط التي تحفز على إيجاد سبل ووسائل تضمن تفسيراً متنوعاً لقيم جوانب العمل والسلوك التنظيمي والعمليات الإدارية داخل المنظمة (خضرة، صديقي، & فرخي إيمان، 2022).

ويُعد الأداء من أهم الأنشطة التي تعكس الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويُعبّر عن مدى كفاءة العامل أو الوصول إلى مستوى الإنجاز المطلوب في العمل. يرتبط الأداء بالمرجات التي تسعى المنظمة لتحقيقها، وبسبب أهميته، شهدت حقبة الثمانينات بحثاً متواصلاً حول حلول المشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي والأساليب التي تركز على تحسينه وتختلف طبيعة الأداء في المستويات الإدارية المختلفة داخل

المنظمة نظراً لاختلاف نشاط كل وحدة فيها (الجنيدي، & سهير فهد ، 2019 مقبس من النجار ، 2008).

وتوضح الدراسات السابقة ان القيادة حلقة الوصل بين العاملين وخطط المؤسسة وتصوراتها المستقبلية، حيث يُعد القائد العنصر البشري الأساسي الذي تعتمد عليه المؤسسة لنجاح العمل وتطور الأداء. هذا يعود إلى ما يمتلكه القائد من الطاقة اللازمة التي يتزود بها بشكل مستمر وحيوي في كافة تصرفاته وأدواره من أجل إدارة المؤسسة. لذا، يعتمد نجاح القائد أساساً على خصائصه وصفاته الشخصية التي تحدد نوع النمط القيادي الذي يمارسه في التأثير على التنظيم، مثل التخطيط ورسم الاتجاهات والأنظمة تؤثر القيادة بشكل كبير على تصرفات العاملين، بما في ذلك القدرة على توظيف العمال النافعين، وتقديم الزيادات والعلاوات والمكافآت، بالإضافة إلى امتلاك المهارات اللازمة لفهم وتشجيع العاملين على العمل بروح الفريق، وتحفيزهم ودفعهم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية. يُعد الأداء الوظيفي للعاملين ذو أهمية بالغة في العمليات الإنتاجية، حيث يمثل الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل وبما أن السلوك القيادي يؤثر بدرجة كبيرة في الفاعلية التنظيمية ككل من خلال تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين كماً ونوعاً، باستخدام مهارات وأنماط قيادية تتسم بالفاعلية وتتلاءم مع الظروف الفعلية للعمل والإنتاج، فإن تحقيق أهداف المؤسسة واستمرارها يُعد نتيجة لجهود القيادة الإدارية الواعية والمسؤولة في تحسين ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعمال (بوشريط، & عقون. ، 2023).

وفي نفس السياق ان للتدريب تأثير كبير على الأداء الوظيفي للموظفين. سواء كان ذلك من خلال المواد التدريبية، أو دور المدربين، أو الدافع في العمل، فإن جميع هذه العناصر تسهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظف (Raharjo et al., 2014).

وأيضاً تشير دراسة إلى أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل يمكن أن يعزز أداء الموظفين. وجدت الدراسة أن هذه الوسائل تسهم في تكوين رأس المال الاجتماعي للموظفين، مثل الروابط الشبكية والرؤية المشتركة والثقة، مما يسهل نقل المعرفة. بتعزيز التواصل وتنمية رأس المال الاجتماعي، يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي دعم نقل المعرفة بمرونة خارج الحدود التنظيمية. تؤكد النتائج أن رأس المال الاجتماعي بين المتحاورين مهم في تحقيق أداء تواصل أفضل. كما تبين أن الرؤية المشتركة ونقل المعرفة يؤثران بشكل إيجابي على أداء العمل، مما يدعم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مكان العمل (Cao et al , 2016).

الدراسات الحالية تُظهر أن هناك نقصاً كبيراً في الأبحاث حول كيفية تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في قطاع مبيعات الجوال، رغم أهمية هذا القطاع الديناميكي والحيوي. يجب إجراء مزيد من الدراسات لفهم كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي على التزام الموظفين بأهداف وقيم المؤسسة. هذا التفاهم يبرز أهمية تحسين الأداء التنظيمي والحفاظ على استدامة المؤسسات في هذا القطاع.

الدراسة تهدف إلى استكشاف العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي في قطاع مبيعات الجوال، وكيفية تأثيره على نجاحها في السوق. من خلال هذا التحليل، نسعى لسد الفجوات في الأبحاث السابقة وتقديم مساهمة جديدة في فهم هذه العلاقة المعقدة. ستساعد نتائج الدراسة في توجيه السياسات والممارسات التنظيمية التي تدعم رفاهية الموظفين وتقلل من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مما يساهم في تحقيق النجاح المستدام للمؤسسات في قطاع مبيعات الجوال.

1.2. مشكلة الدراسة

الدراسة تركز على كثرة الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العمل في قطاع مبيعات الجوال. على الرغم من أهمية الاحتراق الوظيفي في بناء ثقافة التنظيم وتعزيز الالتزام بأهدافه، فإن البحوث الحالية في هذا المجال غير كافية. يتطلب الموضوع دراسات إضافية لفهم كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي على الأداء التنظيمي بشكل أفضل.

1.2.1. الفجوات على المستوى النظري

- 1- ضعف الدراسات النظرية: هناك نقص في الأبحاث التي تقدم إطار نظري شامل لفهم كيفية تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء في قطاع الاتصالات بشكل دقيق ومفصل.
- 2- عدم توفر الأدلة النظرية الكافية: قلة الأبحاث التي تحلل الآليات والعوامل النظرية التي تربط بين مستويات الاحتراق الوظيفي والأداء الفردي والتنظيمي في سياق قطاع الاتصالات
- 3- الحاجة إلى نظريات متقدمة: ينبغي تطوير نماذج نظرية تفصيلية تفسر كيفية تأثير العوامل النفسية والعملية على الأداء في ظل ظروف الاحتراق الوظيفي في هذا القطاع.
- 4- نقص الإطار النظري الشامل: تحتاج الدراسات إلى إطار نظري شامل يتناول تأثيرات الاحتراق الوظيفي على أبعاد متعددة للأداء مثل الإبداع، والإنتاجية، والتفاعل الاجتماعي في سياقات الاتصالات.
- 5- الفجوات في التفاعل بين المتغيرات: يحتاج البحث إلى دراسة متعمقة لكيفية تفاعل متغيرات الاحتراق الوظيفي مع عوامل أخرى مثل الدعم الاجتماعي وظروف العمل لفهم تأثيرها الكامل على الأداء العام في قطاع الاتصالات.

1.2.2. الفجوات على المستوى التطبيقي

1- نقص في الدراسات التطبيقية: هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات التطبيقية التي تبحث في كيفية تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين داخل شركات الاتصالات، مما يساعد في تطوير استراتيجيات عملية لتحسين الأداء

2- صعوبات في تطبيق النظريات: رغم وجود النظريات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي، إلا أن هناك صعوبات في تطبيقها وتحويلها إلى حلول عملية تناسب بيئة عمل شركات الاتصالات

3- التحديات الثقافية والبيئية: التحديات الثقافية والبيئية يمكن أن تؤثر على استجابة الموظفين لمستويات الاحتراق الوظيفي، مما يجعلها نقطة فجوة في فهم تأثيره على أدائهم والالتزام بأهداف المؤسسة

4- الحلول الفعالة والمستدامة: تطوير حلول فعالة ومستدامة لتعزيز المشاركة والالتزام لدى الموظفين في شركات الاتصالات، مما يساعد في خفض مستويات الاحتراق الوظيفي وتحسين الأداء العام.

تتناول هذه الدراسة التساؤل الدراسة الرئيسي:

"كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي للموظفين على الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات"

1.3. أهمية الدراسة

هذه الدراسة تهدف إلى فهم كيفية تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العمل في قطاع الاتصالات، وتبرز أهمية تحليل هذه العلاقة لتطوير سياسات وممارسات تنظيمية تحد من مستويات الاحتراق، وتعزز الاستدامة والنجاح التنافسي للمؤسسات. تسعى الدراسة أيضاً لإثراء المعرفة العلمية حول كيفية إدارة الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأداء، مما يمكن أن يوجه

السياسات والاستراتيجيات لتحسين إدارة الموارد البشرية وتعزيز رضا الموظفين وأدائهم المهني.

1.3.1. الأهمية النظرية:

تهدف هذه الدراسة إلى فهم الأثر العميق الذي يمكن أن يتركه الاحتراق الوظيفي على أداء العمل في قطاع الاتصالات. ستساهم الدراسة في إلقاء الضوء على كيفية تأثير الظواهر النفسية والسلوكية على فعالية الأداء المهني في هذا القطاع الحيوي، مما يعزز الفهم النظري ويوجه السياسات والممارسات لتحقيق بيئات عمل أكثر استدامة وإنتاجية.

1.3.2. الأهمية التطبيقية:

- 1- تعزيز بيئة عمل صحية: فهم تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العمل يمكن أن يساعد في تحسين بيئة العمل وتعزيز الصحة النفسية للموظفين، مما يؤدي إلى تقليل معدلات الاستقالة وزيادة الرضا الوظيفي.
- 2- تحسين إدارة الأداء: من خلال فهم الأسباب الجذرية للاحتراق الوظيفي، يمكن للشركات تحسين أساليب إدارة الأداء للحد من الاجهاد وزيادة الإنتاجية والكفاءة.
- 3- تعزيز استدامة المؤسسات: بفهم تأثير الاحتراق الوظيفي، يمكن للمؤسسات تطوير استراتيجيات للحفاظ على استدامة العمل، من خلال استقطاب وتحفيز الموظفين والحفاظ على مستويات عالية من الأداء والتفوق التنظيمي.

1.4. أسئلة الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: "كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي للموظفين على الأداء الوظيفي في بيئة العمل؟" ولتحقيق ذلك، تم تقسيم هذا السؤال إلى عدة أسئلة فرعية، حيث ستساهم الإجابة عليها في الوصول إلى الإجابة النهائية للسؤال الرئيسي.

الأسئلة الفرعية:

1. كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي؟
2. بماذا يساهم الانهك الانفعالي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي؟
3. إلى أي مدى يؤثر تبدل المشاعر الإنسانية كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي؟
4. كيف يؤثر نقص الإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل جوانب متعددة تتعلق بالسلوك الأخلاقي للموظفين وتأثيره على مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل. تركز الدراسة على أربعة أهداف رئيسية:

1. دراسة كيف يمكن أن يؤثر مستوى الانهك الانفعالي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي على تعزيز الأداء الوظيفي.
2. تحديد كيف يساهم تبدل المشاعر الإنسانية كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي على تعزيز الأداء الوظيفي.
3. تحليل مدى تأثير نقص الإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي على تعزيز الأداء الوظيفي.

1.6. فرضيات الدراسة

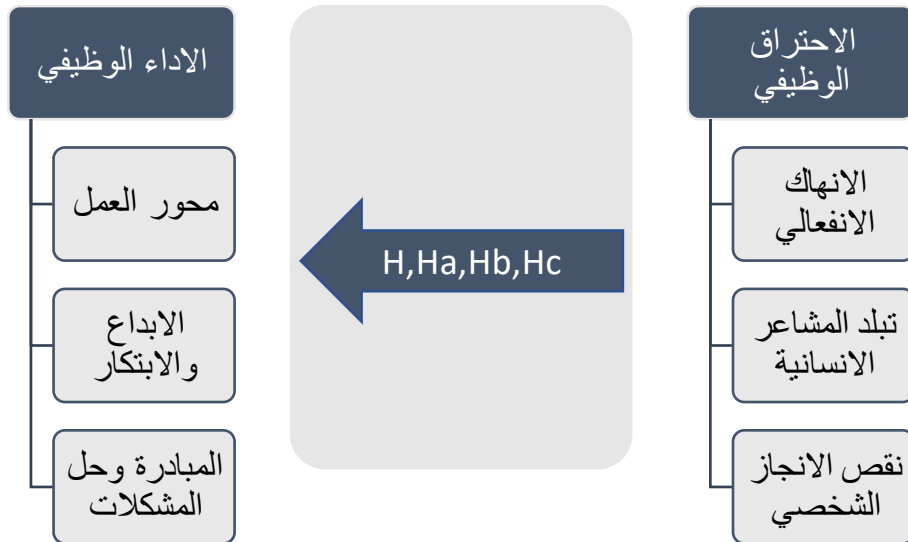
هدفت هذه الدراسة إلى تحليل عدة فرضيات لفهم تأثير السلوك الأخلاقي للموظفين على مستوى الالتزام التنظيمي في البيئة العملية.

تم افتراض الآتي:

1. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي
2. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الانهك الانفعالي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي
3. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر الإنسانية كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي
4. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين نقص الإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

1.7. نموذج الدراسة

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



نموذج الدراسة المقترح المصدر: الطالب

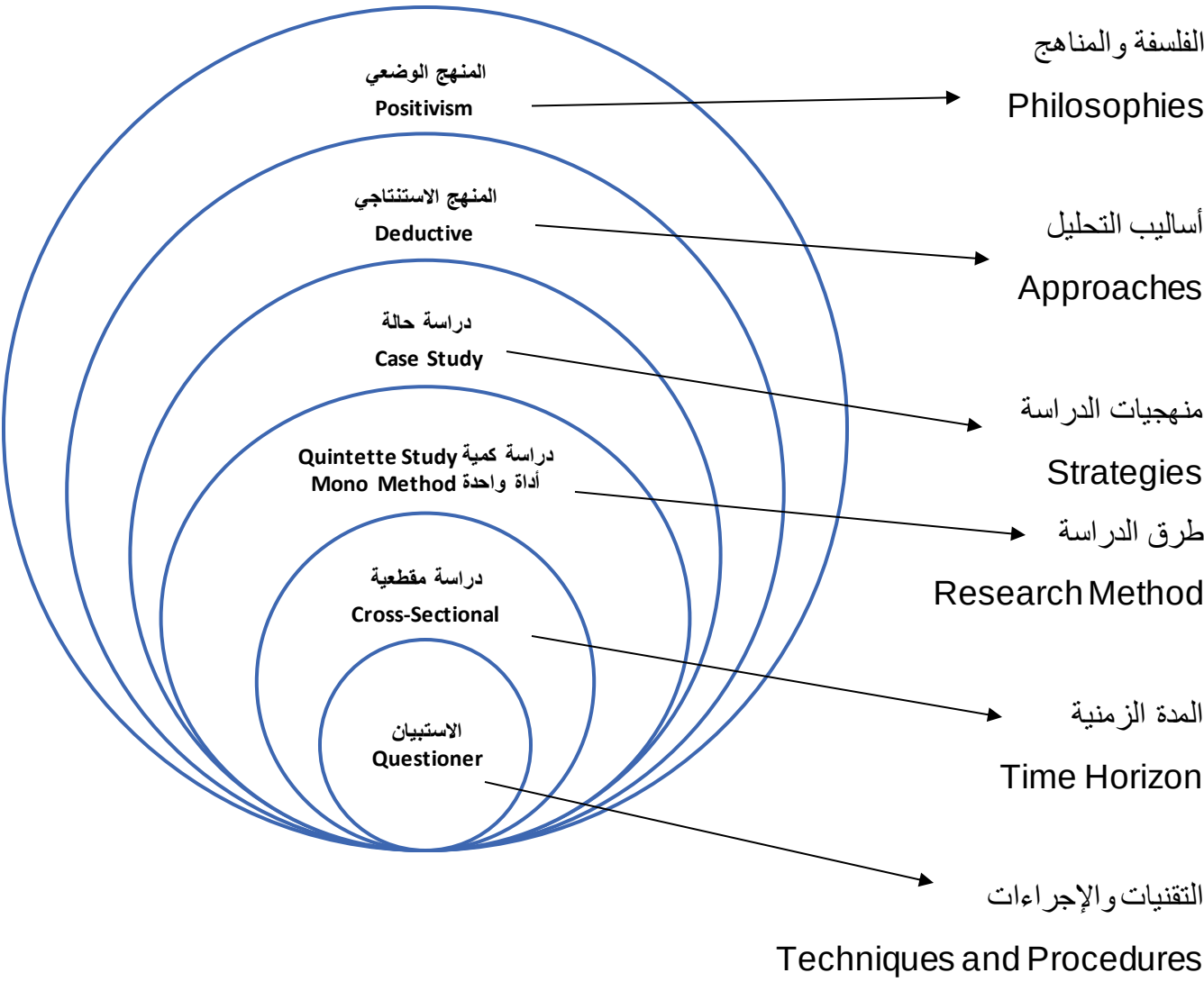
1.8. الدراسة الميدانية

في هذه الدراسة، لم يتم تحديد مكان محدد لإجراء البحث، بل سيتم جمع البيانات من مجموعة متنوعة من محلات الاتصالات. يهدف هذا النهج إلى ضمان الحصول على عينة متنوعة وشاملة تعكس الواقع الفعلي في بيئة العمل ضمن هذا القطاع. من خلال استهداف محلات الاتصالات بمختلف أنواعها وأحجامها، نسعى إلى فحص تأثير السلوك الأخلاقي على مستوى الالتزام التنظيمي بشكل دقيق ومعظم. هذا التنوع في مواقع الدراسة سيمكننا من تحقيق نتائج أكثر شمولية وموثوقة، مما يساهم في تعزيز فهمنا للعلاقة بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي في بيئة العمل.

1.9. منهجية المشروع

تصميم الدراسة:

1. فلسفة الدراسة Philosophies: المنهج الوضعي Positivism
2. منهج الدراسة Approaches: استنتاجي Deductive
3. استراتيجيات الدراسة Strategies: دراسة حالة Case Study
4. نوع الدراسة Research Method: دراسة كمية Quantitative Study + أداة واحدة Mono Method
5. الافق الزمني Time horizon: دراسة مقطعية Sectional-Cross
6. طرق جمع وتحليل البيانات Techniques and procedures: الاستبيان والتحليل الاحصائي Questionnaire and statistical analysis



ملخص منهجية الدراسة المصدر: الطالب

1.10. هيكل الدراسة المقترح

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

2. قائمة المراجع

بن عبيدة, امين, صامت شامي & ايوب. اثر الرضا الوظيفي على الاداء
الوظيفي. (Doctoral dissertation).

بوشريط, & عقون. (2023). تأثير القيادة على الاداء الوظيفي لدى العاملين.

الجنيدى, & سهير فهد. (2019). تقييم أثر الحوافز على الاداء الوظيفي في شركة الإتصالات
الفلسطينية من وجهة نظر العاملين.

حلمي عباس محمد النشيلي, د. (2022). القوة التنظيمية وأثرها على الاداء الوظيفي. المجلة العلمية
للاقتصاد والتجارة. 299-332, 52(4) ,

<https://doi.org/10.21608/jsec.2022.263947>

خضرة, صديقي, & فرخي إيمان. (2022). أثر العدالة التنظيمية على الاداء الوظيفي (Doctoral
dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA).

شابي, & منصوري. (2023). أثر المناخ التنظيمي على الاداء الوظيفي.

Cao, X., Guo, X., Vogel, D., & Zhang, X. (2016). Exploring the influence
of social media on employee work performance. Internet
Research, 26(2), 529-545.

<https://doi.org/10.1108/IntR-11-2014-0299>

Raharjo, R. P., Hamid, D., & Prasetya, A. (2014). Pengaruh Pelatihan
Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai
Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan-Lawang). Jurnal
Administrasi Bisnis, 15(2).