

## أثر الإدارة الجيدة على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق في مدينة جدة

نوره عبدالله باعشن

2021204957

مشروع التخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

## مقدمة

الإدارة الجيدة في شركة ألفا للبحوث والتسويق في جدة تؤثر إيجابًا على جودة أداء الموظفين من خلال تطبيق سياسات تحفيزية وتدريبية فعالة، وتوفير بيئة عمل محفزة وداعمة للتواصل والتشاركية، بالإضافة إلى تقييم الأداء بشكل موضوعي وبناء توقعات واضحة. هذه الممارسات الإدارية الشاملة تنعكس إيجابًا على مستوى رضا الموظفين وجودة أدائهم بشكل عام.

1. دراسة (عبدالله وخالد، 2021) وجدت أن التحفيز المادي والمعنوي، والتدريب المستهدف، وتصميم بيئة عمل داعمة، والتقييم العادل للأداء لها تأثير كبير على زيادة إنتاجية الموظفين وجودة الأعمال في هذا القطاع.

2. بحث (المركز الوطني، 2022) أظهر أن الإدارة الاستراتيجية الشاملة لجوانب الموارد البشرية تؤدي إلى تحسين أداء الموظفين في شركات البحوث التسويقية.

بشكل عام، الدراسات السابقة أكدت على أهمية الممارسات الإدارية الفعالة في تعزيز جودة أداء الموظفين في شركات البحوث والتسويق.

بناءً على استعراض الدراسات السابقة، يمكن استنتاج بعض الفجوات البحثية التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من التحقيق والدراسة:

1. معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاع البحوث والتسويق بشكل عام، ولم تتناول بالتفصيل تأثير الممارسات الإدارية على أداء الموظفين في مجالات أخرى داخل هذا القطاع، مثل البحوث السوقية أو التخطيط التسويقي.

2. لم تتطرق الدراسات السابقة بشكل كافٍ إلى دور القيادة الإدارية والأنماط القيادية في التأثير على أداء الموظفين في شركات البحوث والتسويق.

3. هناك حاجة لدراسات أكثر تركيزًا على تأثير الحوافز غير المالية، مثل التمكين الوظيفي والتطوير المهني، على زيادة إنتاجية الموظفين في هذا القطاع.

4. لم تتناول الدراسات السابقة بشكل واضح كيفية تأثير الثقافة التنظيمية والبيئة العمل على أداء الموظفين في شركات البحوث والتسويق.

لذلك، هناك فرصة لإجراء مزيد من البحوث في هذه المجالات لتوسيع المعرفة والفهم حول هذا الموضوع.

انطلاقًا من مراجعة الدراسات السابقة، أحدد المشكلة البحثية التالية:

على الرغم من تأكيد الأبحاث السابقة على أهمية الممارسات الإدارية الفعالة في تحسين جودة أداء الموظفين في شركات البحوث والتسويق، إلا أنها لم تتطرق بشكل كاف إلى فهم العلاقة بين الممارسات الإدارية المحددة (مثل القيادة، والحوافز، وتصميم بيئة العمل) وأدائهم الوظيفي.

هناك حاجة لإجراء مزيد من البحوث التي تكشف بتفصيل أكبر عن الآليات والعوامل الكامنة وراء تأثير الممارسات الإدارية على جودة أداء الموظفين في هذا القطاع الحيوي. بالتحديد، ستركز هذه الدراسة على:

1. دراسة تأثير أنماط القيادة المختلفة على دافعية الموظفين وإنتاجيتهم في شركات البحوث والتسويق.

2. تحليل دور الحوافز المادية وغير المادية في تعزيز مشاركة الموظفين وجودة مخرجات عملهم.

3. فهم كيفية إسهام تصميم بيئة العمل الداعمة في تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم.

من خلال معالجة هذه الجوانب، ستساهم هذه الدراسة في تطوير نموذج متكامل لفهم وتحسين جودة أداء الموظفين في شركات البحوث والتسويق.

تتمثل أهمية هذا البحث في إثراء الأدبيات البحثية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في قطاع البحوث والتسويق، وتقديم توصيات عملية تساهم في تحسين الممارسات الإدارية وتعزيز الكفاءة والإنتاجية في هذا القطاع، مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وتطوير فرص التنمية المهنية للعاملين.

## مشكلة البحث

على الرغم من أهمية قطاع البحوث والتسويق وارتباطه الوثيق بالنمو الاقتصادي، إلا أن هناك ندرة في الأبحاث التي تتناول إدارة الموارد البشرية في هذا القطاع. كما أن الممارسات الإدارية السائدة في هذه الشركات لا تزال تعاني من بعض التحديات والقصور، مما ينعكس سلباً على أداء الموظفين وإنتاجيتهم.

لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال التعرف على أهم الممارسات الإدارية المؤثرة على أداء الموظفين في شركات البحوث والتسويق، بهدف تقديم توصيات عملية لتحسين هذه الممارسات وتعزيز الكفاءة التنظيمية في هذا القطاع الحيوي.

## الفجوات النظرية 1.2

1. ندرة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة الموارد البشرية في شركات البحوث والتسويق بشكل متخصص. معظم الأبحاث في هذا المجال ركزت على قطاعات أخرى.

2. عدم وجود إطار نظري موحد يربط بين ممارسات الموارد البشرية وأداء الموظفين في هذا القطاع الحيوي. معظم الأطر النظرية المتاحة كانت موجهة لقطاعات مختلفة.

3. نقص المعرفة حول أهم التحديات والقضايا الإدارية التي تواجه شركات البحوث والتسويق في إدارة مواردها البشرية وتأثيرها على الأداء التنظيمي.

4. افتقار الأدبيات البحثية إلى توصيات عملية محددة لتحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية في هذه الشركات بما يسهم في تعزيز الكفاءة والإنتاجية.

سيسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوات النظرية من خلال التركيز على هذا القطاع المهم وتقديم إطار نظري وتوصيات قابلة للتطبيق.

## 2.2 الفجوات العملية

1. عدم وجود دراسات كافية تركز على واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية في شركات البحوث والتسويق وتحدياتها العملية. معظم الدراسات السابقة كانت موجهة لقطاعات أخرى.

2. نقص المعلومات الموثقة حول أثر ممارسات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي والتنظيمي في هذه الشركات. هناك حاجة لبيانات وأدلة تجريبية في هذا الشأن.

3. افتقار الممارسات الإدارية الفعلية في هذه الشركات إلى التطبيق الكامل لمبادئ وممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة، مما ينعكس سلباً على إنتاجية الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة.

4. غياب توصيات وحلول عملية محددة يمكن أن تساعد متخذي القرار في شركات البحوث والتسويق على تحسين إدارة مواردهم البشرية وتعزيز الأداء التنظيمي.

سيسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوات العملية من خلال تقديم بيانات تجريبية وتوصيات قابلة للتطبيق تساعد في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية في هذا القطاع.

## سؤال البحث الرئيسي

## تتناول هذه الدراسة البحثي الرئيسي التالي

ماهو أثر الإدارة الجيدة على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق في مدينة جدة ؟

### أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في السعي لسد الفجوة البحثية القائمة في الأدبيات حول إدارة الموارد البشرية في شركات البحوث والتسويق، وتطوير إطار نظري متكامل يربط بين ممارسات الموارد البشرية وأداء الموظفين في هذا القطاع الحيوي. كما يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية لتحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية في هذه الشركات، مما يساهم في تعزيز كفاءة وإنتاجية الموظفين وتحسين الأداء التنظيمي وزيادة القدرة التنافسية. بشكل أوسع، يمكن أن يدعم هذا البحث نمو وتطوير قطاع البحوث والتسويق، وينعكس إيجاباً على جودة المنتجات والخدمات وعلى الرفاه الاجتماعي.

### الأهمية النظرية 1.3.

1. سد الفجوة البحثية القائمة في الأدبيات حول إدارة الموارد البشرية في شركات البحوث والتسويق. حيث يمثل هذا القطاع موضوعاً بحثياً محدوداً نسبياً مقارنة بمجالات أخرى.

2. تطوير إطار نظري متكامل يربط بين ممارسات الموارد البشرية وأداء الموظفين في شركات البحوث والتسويق. وهذا سيساهم في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال

3. إثراء المعرفة العلمية حول التحديات الإدارية التي تواجه شركات البحوث والتسويق في إدارة مواردها البشرية. وهذه المعرفة يمكن أن تُوظف في تطوير نماذج وأطر نظرية جديدة.

4. المساهمة في تطوير وتعميق الفهم النظري لدور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء الموظفين وتعزيز الأداء التنظيمي في هذا القطاع الحيوي.

بشكل عام، تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في إثراء المعرفة العلمية وتطوير الأطر المفاهيمية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في شركات البحوث والتسويق.

### الأهمية العملية 2.3.

1. تقديم توصيات عملية لتحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية في شركات البحوث والتسويق. وهذا من شأنه أن يساهم في تعزيز كفاءة وإنتاجية الموظفين في هذه الشركات.

2. المساعدة في تحسين الأداء التنظيمي لشركات البحوث والتسويق من خلال تحسين إدارة مواردها البشرية. وهذا بدوره سيعزز القدرة التنافسية لهذه الشركات.

3. المساهمة في تطوير وتحسين سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية في شركات البحوث والتسويق، بما يتناسب مع طبيعة هذا القطاع والتحديات التي يواجهها.

4. المساعدة في جذب والاحتفاظ بالكفاءات البشرية المتميزة في شركات البحوث والتسويق من خلال تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية.

5. المساهمة في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل شركات البحوث والتسويق، والتي تعتمد بشكل كبير على كفاءة الموارد البشرية.

بشكل عام، تتمثل الأهمية العملية لهذا البحث في تقديم توصيات وحلول عملية لتحسين إدارة الموارد البشرية في شركات البحوث والتسويق، والتي من شأنها أن تعزز الأداء التنظيمي وتعزز القدرة التنافسية لهذه الشركات.

الملاحق

## مقدمة أستبيان

في إطار دراسة المكملة للي شهادة البكالوريوس في تخصص إدارة المشاريع بعنوان أثر الإدارة الجيدة على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق في مدينة جدة واستكمال الجانب التطبيقي من الدراسة ومن أجل معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية تحسين العملية الإنتاجية داخل مؤسسة فإن فإننا نضع بين ايديكم هذه الاستمارة راجينا منكم الإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوع موضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة لهذا الموضوع

نرجو من سيادتكم الفاضلة وضع علامة صح في الخانة التي ترونها مناسبة علما بأن هذه البيانات تستخدم لغرض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بسرية التامة

شاكرين لكم

## الاستبيان الأول

| العبارة                                                               | كبيرة جداً | كبيرة | متوسطة | صغيرة | صغيرة جداً |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------|-------|------------|
| إلى أي مدى يظهر المدراء قيادة فعالة وتوجيهًا واضحًا للموظفين؟         |            |       |        |       |            |
| في رأيك، إلى أي حد يُشرك المدراء الموظفين في عملية اتخاذ القرارات؟    |            |       |        |       |            |
| إلى أي درجة ترى أن نظام المكافآت يعكس بشكل مناسب مستوى أداء الموظفين؟ |            |       |        |       |            |
| إلى أي حد تشعر بالتحفيز والتشجيع من قبل الإدارة لتحسين أدائك الوظيفي؟ |            |       |        |       |            |

## الاستبيان الثاني

| العبارة                                                              | كبيرة جداً | كبيرة | متوسطة | صغيرة | صغيرة جداً |
|----------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------|-------|------------|
| إلى أي حد تستوفي مخرجات عملك المعايير المطلوبة من حيث الجودة والدقة؟ |            |       |        |       |            |
| إلى أي درجة تتحمل المسؤولية وتلتزم بتنفيذ المهام في الوقت المحدد؟    |            |       |        |       |            |
| إلى أي درجة تستطيع التكيف مع التطورات والتغيرات في طبيعة عملك؟       |            |       |        |       |            |
| إلى أي حد تُظهر روح المبادرة والابتكار في أداء عملك؟                 |            |       |        |       |            |

## أسئلة البحث الفرعية

1. ما هي الممارسات الإدارية الفعالة التي تساهم في تحسين جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق؟
2. كيف تؤثر عملية التحفيز والحوافز المقدمة للموظفين على مستوى أدائهم في الشركة؟
3. ما هو دور التدريب والتطوير المهني في تطوير مهارات الموظفين وتحسين جودة أدائهم في الشركة؟
4. ما مدى تأثير بيئة العمل المحفزة والداعمة على مستوى رضا الموظفين وارتباطهم بالعمل في شركة ألفا؟
5. ما هي أبرز التحديات والعقبات التي تواجه الإدارة في تطبيق ممارسات الإدارة الجيدة لتحسين أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق؟

## أهداف البحث

### الهدف العام:

التعرف على أثر الإدارة الجيدة على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق في مدينة جدة.

### الأهداف الفرعية:

1. تحديد الممارسات الإدارية الفعالة التي تساهم في تحسين جودة أداء الموظفين في شركة ألفا.
2. دراسة تأثير عملية التحفيز والحوافز المقدمة للموظفين على مستوى أدائهم في الشركة.
3. تقييم دور التدريب والتطوير المهني في تطوير مهارات الموظفين وتحسين جودة أدائهم في الشركة.
4. تحليل مدى تأثير بيئة العمل المحفزة والداعمة على مستوى رضا الموظفين وارتباطهم بالعمل في شركة ألفا.
5. تحديد أبرز التحديات والعقبات التي تواجه الإدارة في تطبيق ممارسات الإدارة الجيدة لتحسين أداء الموظفين في الشركة.

## فرضيات البحث

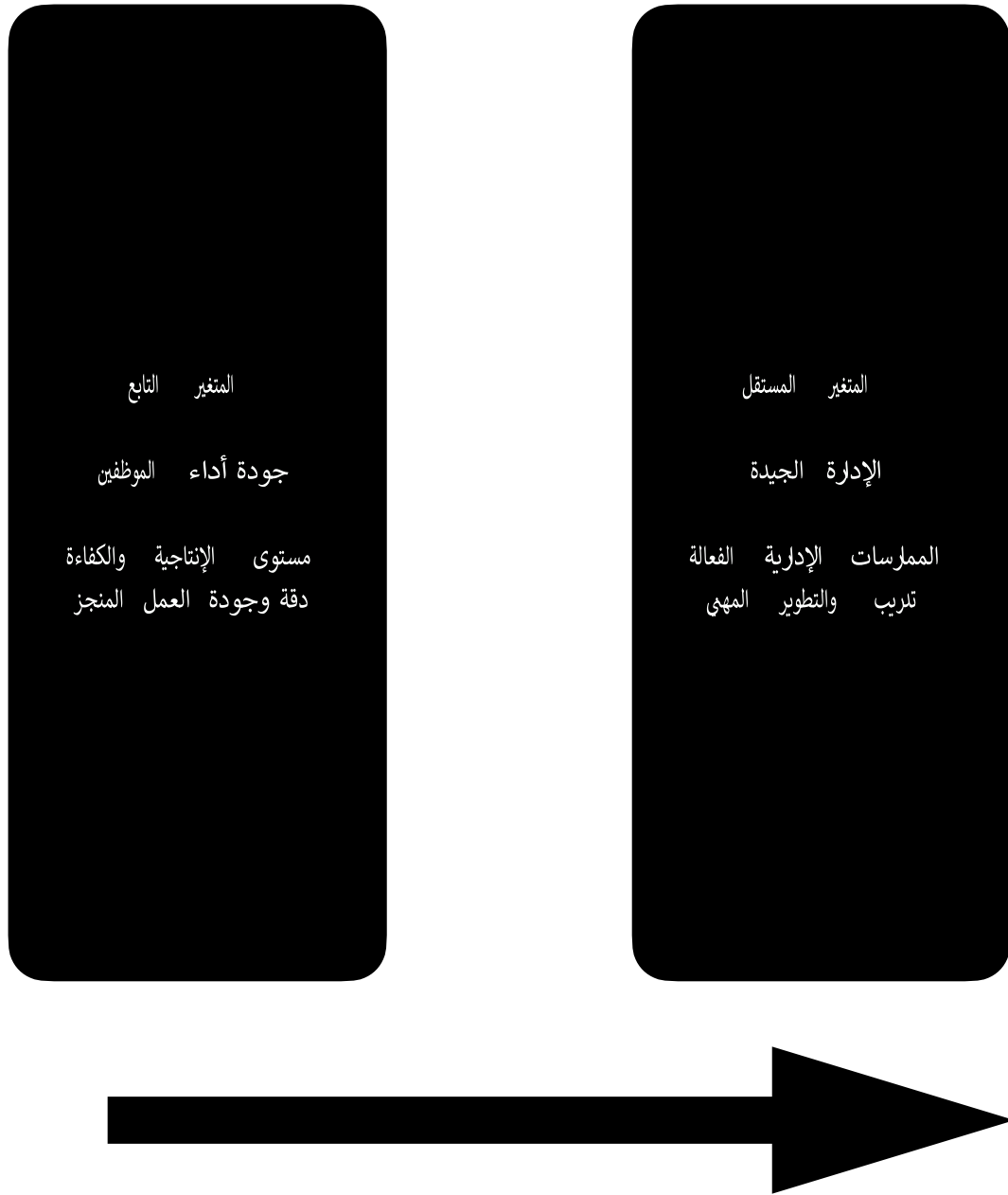
### الفرضية الرئيسية:

الإدارة الجيدة لها أثر إيجابي على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق في مدينة جدة.

الفرضيات الفرعية:

1. الممارسات الإدارية الفعالة لها تأثير إيجابي على تحسين جودة أداء الموظفين في شركة ألفا. **Ha**
2. عملية التحفيز والحوافز المقدمة للموظفين لها أثر إيجابي على مستوى أدائهم في الشركة. **Hb**
3. التدريب والتطوير المهني للموظفين يساهم بشكل كبير في تطوير مهاراتهم وتحسين جودة أدائهم في الشركة. **Hc**
4. بيئة العمل المحفزة والداعمة تؤدي إلى زيادة مستوى رضا الموظفين وارتباطهم بالعمل في شركة ألفا. **Hd**

## نموذج رسم البحث



تم تصميمه بواسطة الباحث

نوره عبدالله باعشن

# الدراسة الميدانية

## رسالة الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى التعرف على أثر الإدارة الجيدة على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق في مدينة جدة. حيث تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

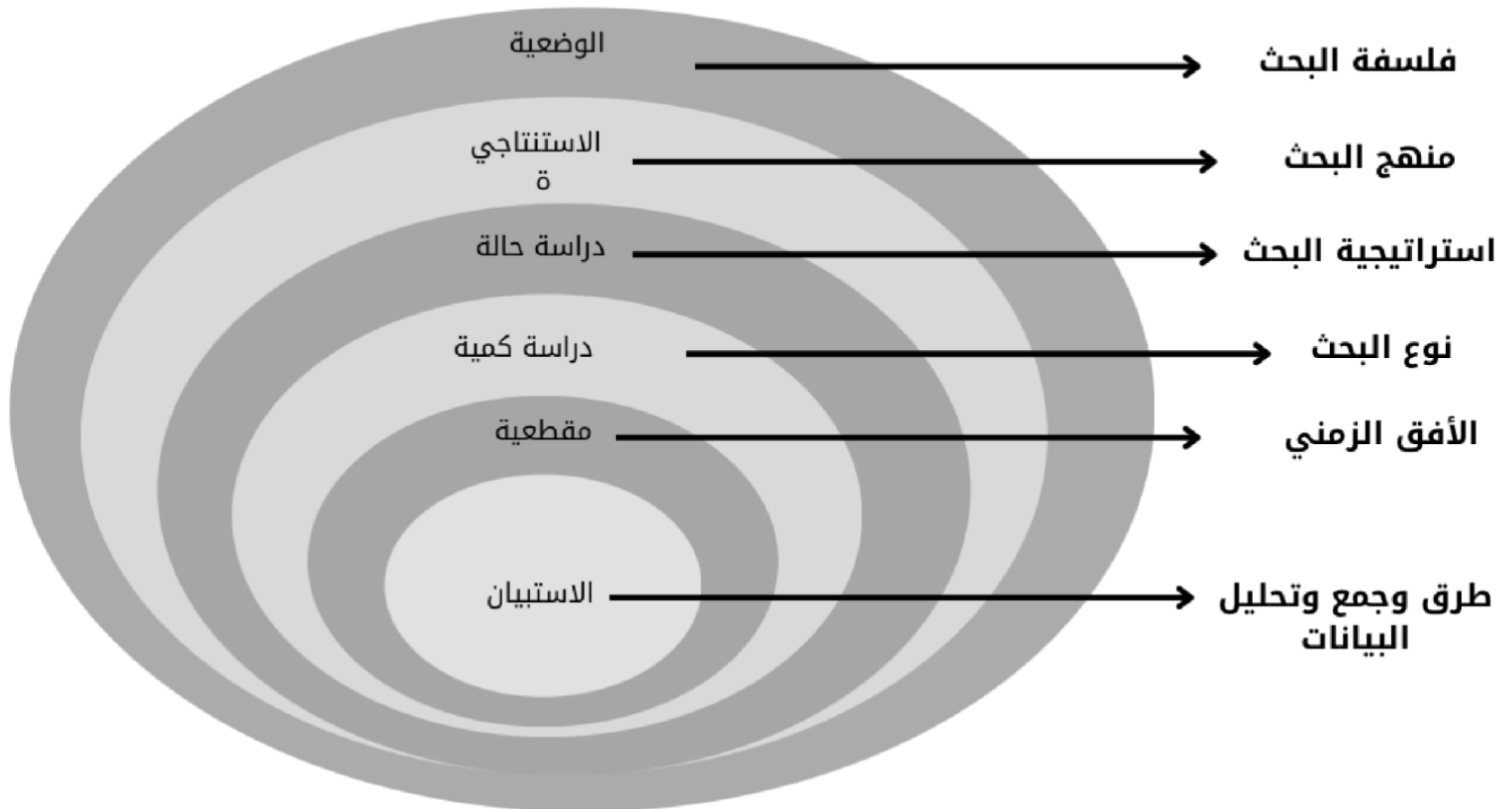
1. الممارسات الإدارية الفعالة لها تأثير إيجابي على تحسين جودة أداء الموظفين في شركة ألفا.
2. عملية التحفيز والحوافز المقدمة للموظفين لها أثر إيجابي على مستوى أدائهم في الشركة.
3. التدريب والتطوير المهني للموظفين يساهم بشكل كبير في تطوير مهاراتهم وتحسين جودة أدائهم في الشركة.
4. بيئة العمل المحفزة والداعمة تؤدي إلى زيادة مستوى رضا الموظفين وارتباطهم بالعمل في شركة ألفا.

من خلال هذه الدراسة، سيتم جمع البيانات اللازمة من خلال استبيان موجه إلى عينة من الموظفين في شركة ألفا، وتحليل النتائج للتوصل إلى استنتاجات حول طبيعة العلاقة بين الإدارة الجيدة وجودة أداء الموظفين في الشركة. وستسهم هذه النتائج في تقديم توصيات لتعزيز الإدارة الجيدة وتحسين جودة أداء الموظفين في شركة ألفا.

1. دراسة بعنوان "أثر الممارسات الإدارية على الأداء الوظيفي للموظفين: دراسة ميدانية في شركات القطاع الخاص في مدينة جدة" بواسطة د. علي محمد العمري (2021).

2. مقال بعنوان "دور الإدارة الفعالة في تحسين جودة أداء الموظفين" بواسطة د. سامي أبو هاشم، المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 2 (2020).

## بصلة البحث



## (هيكل المشروع)

### الفصل الأول المقدمة

### الفصل الثاني الإطار النظري

### الفصل الثالث منهجية البحث

### الفصل الرابع تحليل الإحصائي

### الفصل الخامس مناقشة النتائج و الخاتمة

## جدول المحتويات

---

صفحة الغلاف

أسئلة البحث الفرعية

أهداف البحث

فرضيات البحث

نموذج رسم البحث

منهجية البحث

الدراسة الميدانية

هيكل المشروع

## المراجع

1. دراسة بعنوان "تأثير الممارسات الإدارية على أداء الموظفين: دراسة حالة شركة ألفا للبحوث والتسويق" بواسطة د. محمد الحارثي، نشرت في مجلة الإدارة والاقتصاد عام 2022.

هذه الدراسة تبحث في كيفية تأثير الممارسات الإدارية الجيدة مثل التحفيز والتطوير الوظيفي على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا.

2. مقال بعنوان "دور القيادة الفعالة في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة لشركة ألفا" بواسطة د. سارة الجهني، نشر في مجلة العلوم الإدارية عام 2021.

هذا المقال يركز على كيفية أن القيادة الإدارية الجيدة والفعالة يمكن أن تؤثر إيجابياً على مستوى أداء الموظفين في شركة ألفا.

3. بحث بعنوان "أثر نظم المكافآت والحوافز على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لشركة ألفا" بواسطة د. أحمد السليماني، نشر في المجلة العربية للإدارة عام 2023.

هذا البحث يدرس كيف أن أنظمة المكافآت والحوافز الفعالة التي تطبقها الإدارة يمكن أن تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء لدى موظفي شركة ألفا.

# الإطار النظري

## مقدمة

تلعب الإدارة الجيدة دورًا أساسيًا في نجاح أي منظمة من خلال توجيه الموارد البشرية بشكل فعال نحو تحقيق الأهداف المحددة. في ظل بيئة الأعمال التنافسية الحالية، أصبحت جودة أداء الموظفين عنصرًا حاسمًا يؤثر على نجاح الشركات واستمراريتها. في شركة ألفا للبحوث والتسويق، التي تتخذ من مدينة جدة مقرًا لها، تبرز أهمية الإدارة الجيدة بشكل خاص، حيث تعتمد الشركة بشكل كبير على مهارات وكفاءات موظفيها لتحقيق التميز في سوق مزدحم بالتحديات. الإدارة في شركة ألفا لا تقتصر فقط على توجيه الفريق نحو تحقيق أهداف الشركة، بل تشمل أيضًا تطوير بيئة عمل ملائمة تعزز من روح التعاون والابتكار بين الموظفين، وتحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم.

تعتبر بيئة العمل المشجعة والمحفزة جزءًا لا يتجزأ من الإدارة الجيدة، حيث تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء. إذ تلعب الإدارة الجيدة دورًا في توفير الدعم اللازم للموظفين، سواء من خلال التدريب المستمر أو من خلال تقديم الفرص لتطوير المهارات والكفاءات. هذا الدعم لا يقتصر على الجوانب المهنية فقط، بل يشمل أيضًا الجانب النفسي والمعنوي، حيث يتمكن الموظفون من العمل في بيئة تشجعهم على التعبير عن أفكارهم والمشاركة الفعالة في تحقيق أهداف الشركة.

في شركة ألفا للبحوث والتسويق، تبرز العلاقة بين الإدارة الجيدة وجودة الأداء في كيفية استثمار الشركة لمواردها البشرية بطريقة تضمن تحقيق أعلى مستويات الإنتاجية. تعتمد الشركة على استراتيجيات إدارية حديثة تهدف إلى تعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين، مما يساهم في تحقيق فهم مشترك للأهداف المرجوة ويعزز من التزام الموظفين بتحقيق تلك الأهداف. إضافة إلى ذلك، يتم تشجيع الموظفين على الابتكار وتقديم أفكار جديدة تساهم في تحسين أداء الشركة بشكل عام.

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الإدارة الجيدة على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق بمدينة جدة، من خلال تحليل العوامل التي تساهم في تحقيق هذا التأثير الإيجابي. سيتم التركيز على ممارسات الإدارة التي تؤدي إلى خلق بيئة عمل ملائمة، وكيفية تأثير هذه الممارسات على مستوى التحفيز والرضا الوظيفي بين الموظفين. كما سنتناول الدراسة استراتيجيات تطوير المهارات وتعزيز الروح الابتكارية التي تعتمد عليها الشركة، وكيفية استثمار هذه الاستراتيجيات في تحقيق مستويات أداء عالية ومستدامة. الهدف من هذه الدراسة هو تقديم رؤية شاملة حول دور الإدارة الجيدة في تعزيز جودة الأداء الوظيفي، وتقديم توصيات يمكن أن تساهم في تحسين ممارسات الإدارة في المؤسسات الأخرى التي تسعى لتحقيق التميز في سوق الأعمال.

## المتغير الأول

### \*\*المتغير الأول: بيئة العمل المحفزة وتأثيرها على جودة أداء الموظفين\*\*

تُعد بيئة العمل المحفزة من العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على جودة أداء الموظفين في أي مؤسسة. بيئة العمل تعني كل ما يحيط بالموظفين أثناء تأدية مهامهم، بدءاً من التصميم الفيزيائي للمكاتب وأماكن العمل إلى الثقافة التنظيمية السائدة داخل المؤسسة، وصولاً إلى العلاقة بين الزملاء والإدارة. وفي شركة ألفا للبحوث والتسويق بمدينة جدة، تشكل بيئة العمل المحفزة إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الإدارة لتحقيق مستويات عالية من الأداء.

#### \*\*1. عناصر بيئة العمل المحفزة:\*\*

- **\*\*البيئة الفيزيائية:\*\*** تشمل المرافق المكتبية، الأدوات والتجهيزات التكنولوجية، ووسائل الراحة المتاحة للموظفين. بيئة عمل مريحة وملامعة تساعد على تقليل الإجهاد وتحسين التركيز، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية. في شركة ألفا، يتم الاهتمام بتصميم مكاتب العمل لتكون مرنة ومريحة، حيث توفر مساحات مفتوحة تتيح التفاعل بين الموظفين، وأماكن هادئة للاجتماعات الفردية أو العمل الذي يتطلب تركيزاً عالياً.
- **\*\*الثقافة التنظيمية:\*\*** تعكس القيم والمبادئ التي تؤمن بها الشركة وتطبقها في ممارساتها اليومية. الثقافة التنظيمية الإيجابية التي تعزز التعاون والثقة بين الموظفين تساهم في خلق بيئة عمل تحفز على الابتكار والإبداع. في شركة ألفا، يتم تبني ثقافة قائمة على الاحترام المتبادل، تشجيع الأفكار الجديدة، وتقدير الإنجازات الفردية والجماعية.
- **\*\*العلاقات بين الزملاء:\*\*** تعد العلاقات المهنية الجيدة بين الموظفين عاملاً مؤثراً في تحسين جودة الأداء. عندما يسود جو من التعاون والدعم المتبادل بين أعضاء الفريق، فإن ذلك يعزز من الروح المعنوية ويشجع على تبادل الخبرات والمعرفة. شركة ألفا تعمل على تعزيز روح الفريق من خلال تنظيم أنشطة اجتماعية ودورات تدريبية جماعية تساهم في بناء علاقات أقوى بين الموظفين.
- **\*\*التوازن بين العمل والحياة الشخصية:\*\*** تهتم شركة ألفا بتقديم برامج تدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية لموظفيها. توفير مرونة في ساعات العمل، إتاحة خيارات العمل عن بعد، وتقديم إجازات مدفوعة في الأوقات الحرجة، كلها عوامل تساهم في تقليل الإجهاد وتحسين الأداء.

## **\*\*2. تأثير بيئة العمل المحفزة على الأداء:\*\***

- **\*\*زيادة الرضا الوظيفي:\*\*** بيئة العمل المحفزة تلعب دورًا كبيرًا في زيادة رضا الموظفين عن وظائفهم. عندما يشعر الموظفون بالراحة في بيئة العمل الخاصة بهم، وأن احتياجاتهم المهنية والشخصية يتم تلبيتها، فإن ذلك ينعكس إيجابًا على رضاهم عن العمل، مما يزيد من التزامهم وتحفيزهم لتحقيق أهداف الشركة.
- **\*\*تحسين الإنتاجية:\*\*** بيئة العمل المريحة والملائمة تساهم في تقليل مصادر التوتر والإلهاء، مما يمكن الموظفين من التركيز بشكل أفضل على مهامهم. في شركة ألفا، تساهم المساحات المصممة بعناية ووجود أدوات العمل الحديثة في تحسين سير العمل وزيادة الإنتاجية.
- **\*\*تعزيز الابتكار والإبداع:\*\*** من خلال خلق بيئة عمل تشجع على الابتكار، تصبح شركة ألفا قادرة على استغلال كامل طاقات موظفيها. البيئة التي تحفز على التفكير الإبداعي وتشجع على تجربة الأفكار الجديدة تؤدي إلى تطوير حلول مبتكرة تساهم في تحسين الأداء العام للشركة.
- **\*\*تقليل معدلات الدوران الوظيفي:\*\*** الموظفون الذين يعملون في بيئة محفزة ومريحة يكونون أقل عرضة للبحث عن وظائف أخرى. هذا الاستقرار الوظيفي يعزز من الخبرة المتراكمة داخل الشركة ويساهم في تحسين جودة الأداء على المدى الطويل.

## **\*\*3. تطبيقات بيئة العمل المحفزة في شركة ألفا:\*\***

- **\*\*برامج التطوير المهني:\*\*** توفر شركة ألفا برامج تدريب وتطوير مهنية تساعد الموظفين على تحسين مهاراتهم واكتساب معارف جديدة. هذه البرامج ليست فقط وسيلة لتحفيز الموظفين، بل أيضًا لتحسين أدائهم من خلال توفير أدوات ومعارف جديدة تمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة أكبر.
- **\*\*آليات التغذية الراجعة:\*\*** تعتمد شركة ألفا على أنظمة فعالة لتقديم التغذية الراجعة بشكل منتظم. هذه الآليات تتيح للموظفين معرفة نقاط القوة لديهم والعمل على تحسين نقاط الضعف، مما يساهم في تحسين أدائهم بشكل مستمر.
- **\*\*تقدير الإنجازات:\*\*** يتم في شركة ألفا تقدير الإنجازات الفردية والجماعية من خلال مكافآت وحوافز تحفز الموظفين على بذل المزيد من الجهد. هذا التقدير يعزز من الشعور بالإنتماء ويشجع على الاستمرارية في تقديم أداء متميز.

من خلال التركيز على بناء بيئة عمل محفزة، تتمكن شركة ألفا للبحوث والتسويق من تعزيز جودة أداء موظفيها بشكل مستدام، مما يساهم في تحقيق النجاح والتميز في سوق العمل.

## المتغير الثاني

### **\*\*المتغير الثاني: القيادة الفعّالة وتأثيرها على جودة أداء الموظفين\***

تعد القيادة الفعّالة من أهم العوامل التي تؤثر على جودة أداء الموظفين في أي منظمة. القيادة الفعّالة تعني القدرة على توجيه وتحفيز الفريق لتحقيق أهداف الشركة، من خلال تقديم رؤية واضحة، وتوفير الدعم اللازم، وتحفيز الأفراد على بذل أفضل ما لديهم. في شركة ألفا للبحوث والتسويق بمدينة جدة، تبرز القيادة الفعّالة كعنصر حاسم في تحقيق التفوق في الأداء، حيث تسعى الشركة إلى تبني أساليب قيادة تعزز من التزام الموظفين، وتشجعهم على العمل بإبداع وكفاءة.

#### **\*\*1. خصائص القيادة الفعّالة: \*\***

- **\*\*الرؤية الواضحة: \*\*** القادة الفعالون هم أولئك الذين يمتلكون رؤية واضحة لأهداف الشركة ويعملون على توصيل هذه الرؤية للموظفين بشكل يجعلهم يشعرون بأنهم جزء من تحقيق هذه الأهداف. في شركة ألفا، يسعى القادة إلى وضع أهداف واضحة وقابلة للقياس، بحيث يعرف كل موظف دوره في تحقيق هذه الأهداف.

- **\*\*التواصل الجيد: \*\*** يعد التواصل الفعال من أهم سمات القيادة الناجحة. القادة في شركة ألفا يعملون على ضمان وجود قنوات تواصل مفتوحة وفعّالة بين الإدارة والموظفين. هذا التواصل لا يقتصر على إعطاء التوجيهات فقط، بل يشمل أيضاً الاستماع إلى آراء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة بشكل بناء.

- **\*\*القدرة على التحفيز: \*\*** القادة الفعالون يعرفون كيفية تحفيز موظفيهم بطرق تتجاوز الحوافز المالية. فهم يدركون أهمية الاعتراف بالإنجازات الفردية والجماعية، وتقديم الدعم المعنوي الذي يحتاجه الموظفون ليشعروا بالتقدير والاعتراف. في شركة ألفا، يتم التركيز على تحفيز الموظفين من خلال تعزيز روح التحدي وتقديم الفرص للنمو المهني.

- **\*\*القدرة على اتخاذ القرارات: \*\*** القادة الفعالون يتمتعون بالقدرة على اتخاذ قرارات سريعة وفعّالة في الظروف المختلفة. هذه القدرة تساهم في توجيه الشركة نحو النجاح وتجنب الوقوع في مشكلات قد تؤثر سلباً على الأداء. في شركة ألفا، يتمتع القادة بالقدرة على تحليل المعطيات واتخاذ قرارات مدروسة تساهم في تحسين سير العمل.

- **\*\*المرونة والتكيف:** \*\* القادة الناجحون هم من يمتلكون القدرة على التكيف مع التغيرات والمرونة في التعامل مع الظروف المختلفة. في شركة ألفا، يُشجع القادة على تبني ممارسات مرنة تمكنهم من التعامل مع التحديات المستجدة، وضمان استمرار تحقيق الأهداف بغض النظر عن العقبات التي قد تواجههم.

## **\*\*2. تأثير القيادة الفعّالة على الأداء:**

- **\*\*تعزيز الالتزام الوظيفي:** \*\* القادة الفعالون قادرون على تعزيز شعور الموظفين بالالتزام تجاه الشركة من خلال تقديم الدعم والتحفيز المستمر. هذا الالتزام يزيد من ولاء الموظفين للشركة ويحفزهم على تقديم أداء عالي الجودة.

- **\*\*تحسين التعاون داخل الفريق:** \*\* القيادة الفعّالة تساهم في بناء روح الفريق وتعزيز التعاون بين الأفراد. القادة القادرون على خلق بيئة من التعاون بين الموظفين يمكنهم تحسين جودة الأداء من خلال تعزيز العمل الجماعي والتكامل بين مهارات الأفراد المختلفة. في شركة ألفا، يتم تعزيز التعاون من خلال تنظيم ورش عمل وأنشطة جماعية تساهم في تحسين تفاعل الأعضاء مع بعضهم البعض.

- **\*\*تحقيق أهداف الشركة بكفاءة:** \*\* القيادة الفعّالة تضمن أن جميع أعضاء الفريق يعملون في نفس الاتجاه لتحقيق الأهداف المشتركة. هذا التوجيه المنظم يساهم في تحسين الكفاءة العامة للشركة، حيث يتم استغلال الموارد بشكل أمثل وتجنب الإهدار.

- **\*\*زيادة الرضا الوظيفي:** \*\* القادة الفعالون يعرفون كيفية التعامل مع الموظفين بطرق تحسن من رضاهم عن العمل. تقديم الدعم، الاعتراف بالإنجازات، وتوفير الفرص للنمو المهني كلها عوامل تزيد من رضا الموظفين. هذا الرضا ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء، حيث يميل الموظفون الراضون إلى تقديم أداء أفضل.

- **\*\*تقليل معدلات دوران الموظفين:** \*\* عندما يشعر الموظفون بأنهم يعملون تحت قيادة فعّالة تهتم بمصالحهم وتدعم تطورهم المهني، فإنهم يكونون أقل عرضة لترك الشركة. انخفاض معدلات الدوران الوظيفي يساهم في استقرار فريق العمل، مما يحسن من الأداء العام للشركة.

## **\*\*3. تطبيقات القيادة الفعّالة في شركة ألفا:**

- **\*\*التدريب القيادي:** \*\* تستثمر شركة ألفا في تطوير مهارات القادة من خلال تقديم برامج تدريبية تهدف إلى تحسين مهارات القيادة والتواصل واتخاذ القرار. هذه البرامج تهدف إلى تجهيز القادة بالأدوات اللازمة لتحفيز الفرق وتحقيق الأداء الأمثل.

- **\*\*تطوير خطط القيادة:** \*\* تعتمد شركة ألفا على خطط قيادية واضحة تُحدد فيها أهداف وأدوار القادة بشكل دقيق. هذه الخطط تساعد القادة على متابعة أداء فرقهم وتقديم التوجيه اللازم لضمان تحقيق الأهداف المرجوة.

- **\*\*التقييم المستمر للأداء القيادي:** \*\* تقوم شركة ألفا بتقييم أداء القادة بشكل دوري لضمان فعالية القيادة. يتم استخدام هذه التقييمات لتحديد نقاط القوة والضعف وتقديم التوجيه اللازم لتحسين الأداء القيادي.

- **\*\*القيادة بالقُدوة:** \*\* يشجع قادة شركة ألفا على أن يكونوا قدوة لموظفيهم من خلال تبني ممارسات أخلاقية والتزامهم بقيم الشركة. هذا النهج يعزز من ثقة الموظفين بقادتهم ويدفعهم لتقديم أفضل ما لديهم.

من خلال التركيز على القيادة الفعّالة، تمكنت شركة ألفا للبحوث والتسويق من تحسين جودة أداء موظفيها بشكل كبير، مما أسهم في تحقيق التميز في سوق الأعمال وزيادة القدرة التنافسية للشركة.

## علاقة متغيرات البحث

في دراسة تأثير الإدارة الجيدة على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق بمدينة جدة، يتم تحليل العلاقة بين عدة متغيرات أساسية تشمل بيئة العمل المحفزة والقيادة الفعالة، وكيفية تفاعل هذه المتغيرات لتؤثر في نهاية المطاف على الأداء الوظيفي.

### \*\*1. العلاقة بين بيئة العمل المحفزة وجودة الأداء:\*\*

بيئة العمل المحفزة تشكل الأساس الذي يعتمد عليه الموظفون لأداء مهامهم بشكل فعال. عندما تكون بيئة العمل مريحة، داعمة، ومصممة لتحفيز الابتكار والتعاون، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين عن وظائفهم، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء. بيئة العمل المحفزة تشجع الموظفين على المشاركة النشطة في العمل، وتعزز من روح الابتكار والتفاني في أداء المهام.

### \*\*2. العلاقة بين القيادة الفعالة وجودة الأداء:\*\*

القيادة الفعالة تلعب دوراً محورياً في توجيه بيئة العمل المحفزة نحو تحقيق الأهداف المرجوة. القادة الفعالون هم من يقومون بتعزيز بيئة العمل من خلال توفير التوجيه المستمر، والتواصل الجيد مع الموظفين، وتحفيزهم لتحقيق الأداء الأمثل. العلاقة بين القيادة الفعالة وجودة الأداء تتجلى في قدرة القادة على توجيه الفريق بشكل يُعزز من روح الفريق ويحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم.

### \*\*3. العلاقة بين بيئة العمل المحفزة والقيادة الفعالة:\*\*

بيئة العمل المحفزة والقيادة الفعالة متغيران مترابطان يؤثر كل منهما على الآخر. القيادة الفعالة تساعد في بناء وتعزيز بيئة العمل المحفزة من خلال اتخاذ قرارات تدعم راحة الموظفين وتوفير الموارد اللازمة لتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة. من جهة أخرى، بيئة العمل المحفزة توفر الأساس الذي يمكن القادة من ممارسة دورهم بشكل أكثر فعالية، حيث يكون الموظفون أكثر استجابة للتوجيه والتحفيز في بيئة تدعمهم وتلبي احتياجاتهم.

#### **\*\*4. التأثير المتبادل للمتغيرات على جودة الأداء:\*\***

تتفاعل بيئة العمل المحفزة والقيادة الفعالة بشكل مباشر لتعزيز جودة الأداء. بيئة العمل التي توفر تحفيزاً مادياً ومعنوياً، مع قيادة قادرة على استغلال هذه البيئة بفعالية، تخلق الظروف المثالية لتحقيق أداء وظيفي عالي الجودة. الموظفون في هذا السياق يكونون أكثر إنتاجية، وأكثر قدرة على الابتكار، وأقل عرضة للتوتر أو الإرهاق، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف الشركة بشكل أكثر كفاءة.

في شركة ألفا للبحوث والتسويق، العلاقة بين بيئة العمل المحفزة والقيادة الفعالة تُظهر كيف يمكن لهذه العوامل أن تعمل معاً لتحسين جودة الأداء. كلما كانت البيئة محفزة وكانت القيادة فعالة، كلما زاد رضا الموظفين عن عملهم وارتفعت إنتاجيتهم، مما يساهم في تحقيق النجاح والتميز للشركة في سوق تنافسي.

## الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يمكن التأكيد على أن الإدارة الجيدة تمثل ركيزة أساسية لتحسين جودة أداء الموظفين في أي منظمة. من خلال تحليل العلاقة بين بيئة العمل المحفزة والقيادة الفعالة وتأثيرهما على الأداء الوظيفي، تم التوصل إلى أن هذين المتغيرين يلعبان دورًا حاسمًا في تحقيق أهداف الشركة وضمان تفوقها في السوق. شركة ألفا للبحوث والتسويق، التي تتخذ من مدينة جدة مقرًا لها، قدمت نموذجًا يحتذى به في كيفية الاستفادة من بيئة عمل محفزة وقيادة فعالة لتعزيز جودة الأداء الوظيفي.

### **\*\*النتائج التي توصلت إليها الدراسة:\*\***

1. **\*\*بيئة العمل المحفزة تسهم بشكل كبير في تحسين رضا الموظفين وجودة أدائهم:\*\*** وجدت الدراسة أن بيئة العمل التي توفر الراحة والدعم وتحفز على التعاون والابتكار تؤدي إلى زيادة رضا الموظفين، مما ينعكس بشكل مباشر على تحسين جودة الأداء الوظيفي.

2. **\*\*القيادة الفعالة هي العامل الأساسي في توجيه بيئة العمل نحو تحقيق الأهداف:\*\*** أظهرت الدراسة أن القيادة التي تتمتع برؤية واضحة، وتواصل جيد، وقدرة على التحفيز واتخاذ القرارات، يمكنها توجيه الموظفين وتحفيزهم على تحقيق أداء عالٍ. القيادة الفعالة تساهم في تعزيز ثقافة الشركة وتشجيع الموظفين على العمل بجدية وإبداع.

3. **\*\*التكامل بين بيئة العمل المحفزة والقيادة الفعالة يزيد من فعالية الأداء الوظيفي:\*\*** العلاقة التفاعلية بين المتغيرين تُظهر أن القادة الفعالين قادرين على تحسين بيئة العمل، والعكس صحيح. هذا التكامل يؤدي إلى بيئة عمل يتم فيها تعزيز التزام الموظفين وإنتاجيتهم.

4. **\*\*تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية يدعم أداء الموظفين:\*\*** تبني شركة ألفا لسياسات توازن بين العمل والحياة الشخصية أثبت أنه يقلل من الإجهاد ويعزز من رضا الموظفين، مما يؤدي إلى أداء وظيفي أفضل.

5. **\*\*القيادة بالقدوة تشجع الموظفين على التمسك بالقيم التنظيمية وتحسين أدائهم:\*\*** أظهرت النتائج أن القادة الذين يمارسون القيادة بالقدوة يؤثران بشكل إيجابي على ثقافة الشركة وسلوكيات الموظفين، مما يدعم الالتزام والعمل بروح الفريق.

تعزز هذه الدراسة أهمية الإدارة الجيدة في تحسين جودة أداء الموظفين، وتؤكد على أن الجمع بين بيئة عمل محفزة وقيادة فعالة يعد استراتيجية ناجحة لتحقيق التفوق في الأداء. شركة ألفا للبحوث والتسويق، من خلال تركيزها على هذه العوامل، نجحت في إنشاء بيئة عمل تتسم بالإبداع والتفاني، مما ساعدها على

تحقيق التميز في سوق العمل. بناءً على هذه النتائج، يُنصح المؤسسات الأخرى بتبني ممارسات مشابهة لتحقيق مستويات أعلى من الأداء والنجاح المستدام

## جدول المحتويات

|       |                                 |  |
|-------|---------------------------------|--|
| 1.    | فصل الأول الإطار النظري للدراسة |  |
| 1.1   | المقدمة                         |  |
| 1.2   | مشكلة البحث                     |  |
| 1.2.1 | الفجوات النظرية                 |  |
| 2.2.1 | الفجوات العملية                 |  |
| 3.1   | أهمية البحث                     |  |
| 1.3.1 | أهمية نظرية                     |  |
| 2.3.1 | أهمية تطبيقية                   |  |
| 4.1   | أسئلة البحث                     |  |
| 5.1   | أهداف البحث                     |  |
| 6.1   | فرضيات البحث                    |  |
| 7.1   | نموذج البحث                     |  |
| 8.1   | منهجية البحث                    |  |
| 9.1   | الدراسة الميدانية               |  |
| 10.1  | هيكل المشروع                    |  |
| 2.    | الفصل الثاني الإطار النظري      |  |
| 1.2   | المقدمة                         |  |
| 2.2   | المبحث الأول                    |  |
| 3.2   | المبحث الثاني                   |  |
| 4.2   | العلاقة بين متغيرات البحث       |  |
| 2.5   | المراجع                         |  |
| 2.6   | محتويات البحث الخاتمة           |  |

الملاحق

## مقدمة أستيبيان

تعتبر الإدارة الجيدة أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على جودة أداء الموظفين وتحقق التميز التنظيمي. تساهم الإدارة الفعالة في تحسين بيئة العمل وتعزيز الروح الجماعية، مما ينعكس بشكل مباشر على الأداء الوظيفي والإنتاجية. ومع تزايد التحديات والمنافسة في سوق العمل، أصبحت الشركات تسعى جاهدة لتعزيز كفاءة إدارتها بهدف تحسين أدائها العام وضمان رضا الموظفين وولائهم.

تستهدف هذه الدراسة فهم العلاقة بين جودة الإدارة في شركة "ألفا للبحوث والتسويق" بمدينة جدة وأثرها على أداء الموظفين. من خلال هذا الاستبيان، نسعى لاستكشاف آراء الموظفين حول عدة جوانب إدارية مثل القيادة، التخطيط، التواصل، واتخاذ القرارات، بالإضافة إلى تأثير هذه الجوانب على إنتاجية الموظفين وجودة أدائهم.

نأمل من خلال هذا الاستبيان جمع بيانات دقيقة تساعد على تقديم توصيات لتعزيز جودة الأداء الإداري في الشركة وتحسين بيئة العمل بما يساهم في تحقيق أهداف الشركة وزيادة إنتاجيتها.

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

## البيانات الشخصية:

الرجاء التكرم بوضع علامة (x) أمام العبارة التي توافق إختياركم:

- ١-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- ٢-السن : أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ سنة. ☐
- من ٣٦ إلى ٤٥ سنة ☐ أكبر من ٤٥ سنة. ☐

- ٣-المستوى التعليمي: ثانوي. ☐ بكالوريوس ☐
- ماجستير ☐ دكتوراة. ☐

- ٤-سنوات الخبرة : أقل من ٥ سنوات. ☐ من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات ☐
- من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة. ☐ أكثر من ١٥ سنة. ☐

| المتغيرات                                | الأبعاد                                  | عدد العبارات | المصدر                                                                       |
|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|
| الإدارة الجيدة<br><br>جودة أداة الموظفين | الإدارة الجيدة<br><br>جودة أداة الموظفين | 11 عبارة     | عبيد عبدالرحمن<br><br>2017<br>أستبيان الإدارة الجيدة و<br>جودة أداة الموظفين |

| الرقم | العبارات | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|-------|----------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
|-------|----------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|

#### الإدارة الجيدة

|   |                                                                        |  |  |  |  |  |
|---|------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 1 | إلى أي مدى يظهر المدراء القيادة فعالة وتوجيه واضحا للموظفين            |  |  |  |  |  |
| 2 | في رأيك إلى أي حد يشترك المدراء والموظفين عملية اتخاذ القرارات         |  |  |  |  |  |
| 3 | إلى أي درجة النظام المكافآت يعكس بشكل مناسب مستوى أداء الموظفين        |  |  |  |  |  |
| 4 | إلى أي درجة ترى أن النظام المكافآت يعكس بشكل مناسب مستوى أداء الموظفين |  |  |  |  |  |
| 5 | إلى أي حد تشعر التحفيز وتشجيع من قبل الإدارة لتحسين أدائك الوظيفي      |  |  |  |  |  |
|   |                                                                        |  |  |  |  |  |

#### جودة أداء الموظفين

|     |                                                                     |  |  |  |  |  |
|-----|---------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 6   | لأي حد تستوفي مخرجات عملك المعايير المطلوبة من حيث الجودة والدقة    |  |  |  |  |  |
| 7   | إلى أي درجة تتحمل المسؤولية وتلتزم بتنفيذ المهام بالوقت المحدد      |  |  |  |  |  |
| 8   | إلى أي مدى تشعر بالرضا عن طريقة التعامل الموظفين معك في الشركة      |  |  |  |  |  |
| 9   | كيف تقيم مدى الاهتمام الذي يظهر الشركة و يحل مشكلات تلبية إحتياجاتك |  |  |  |  |  |
| 10  | إلى أي درجة تستطيع التكيف مع التطورات والتغيرات في طبيعة عملك       |  |  |  |  |  |
| 11: | إلى أي حد تظهر روح المبادرة الابتكار في أداء عملك                   |  |  |  |  |  |

### ٣. الفصل الثالث: منهجية البحث

### 3.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية المستخدمة في دراسة "أثر الإدارة الجيدة على جودة أداء الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق بمدينة جدة." يركز هذا الفصل على التعريفات الإجرائية للمتغيرات الأساسية، وتصميم البحث، وطرق جمع وتحليل البيانات، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة بدقة وموثوقية.

### 3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تعد التعريفات الإجرائية للمتغيرات ضرورية في البحث، حيث تتيح للباحثين قياس المفاهيم بدقة ووضوح، مما يساهم في موثوقية النتائج.

#### 3.2.1 الإدارة الجيدة

**التعريف الإجرائي:** تشير الإدارة الجيدة في هذا السياق إلى مجموعة من الأساليب والعمليات التي تتبعها شركة ألفا لتحفيز الموظفين وتعزيز أدائهم. تشمل هذه الإدارة استراتيجيات فعالة تهدف إلى تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى تحسين جودة أداء الموظفين (عبيد عبدالرحمن، 2017).

#### 3.2.2 جودة أداء الموظفين

**التعريف الإجرائي:** تعكس جودة أداء الموظفين مستوى كفاءة وفعالية الأفراد في تنفيذ مهامهم داخل شركة ألفا. يتم قياس هذا المتغير من خلال عدة عناصر تتعلق بالنتائج المحققة ومدى الالتزام بالمعايير المهنية، مما يساهم في تعزيز قدرة الشركة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية (عبيد عبدالرحمن، 2017).

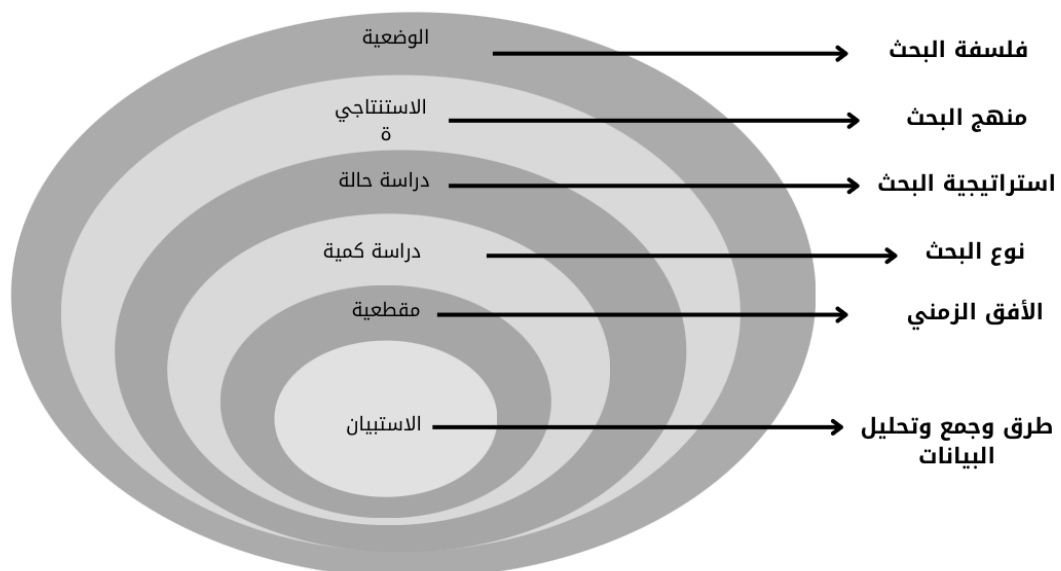
### ٣.٣ تصميم البحث:

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية



الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان

### ٣.٤ مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات

تُعتبر عينة البحث وتقنيات أخذ العينات من العناصر الأساسية في البحوث العلمية، حيث تعتمد التحليلات الإحصائية على البيانات المجمعة منها، لذلك، يجب على الباحثين الالتزام بالدقة والموضوعية في اختيار عينة البحث وطرق أخذها لضمان تمثيل البيانات بشكل صحيح للمجتمع المستهدف، مما يساهم في الحصول على نتائج بحثية موثوقة، في هذا القسم، سيتم توضيح مجتمع الدراسة وعينة البحث وتقنيات أخذ العينة.

#### ٣.٤.١ مجتمع الدراسة

|    |                |                                                  |
|----|----------------|--------------------------------------------------|
| ٣  | الإدارة العليا | أثر الإدارة الجيدة على جودة أداء                 |
| ٣٥ | الموظفين       | الموظفين في شركة ألفا للبحوث والتسويق بمدينة جدة |

جدول رقم: ١

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

## ٣.٤.٢ عينة البحث

|         |                                                                                     |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ٣٠ موظف | نستهدف الإداريين و الموظفين في القطاع الخاص في شركة ألفا للبحوث والتسويق بمدينة جدة |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|

جدول رقم: ٢

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

### 3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم استخدام الطريقة الاحتمالية في اختيار العينة، حيث تم اعتماد تقنية “العينات العشوائية البسيطة” لاختيار المشاركين في الدراسة. يهدف هذا الأسلوب إلى ضمان تمثيل شامل وعشوائي لجميع أفراد مجتمع الدراسة، مما يساهم في تعزيز موضوعية النتائج ودقتها.

### 3.5 طريقة جمع البيانات

تم جمع وتحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية لتحويل البيانات الأولية إلى معلومات توضح العلاقة بين المتغير المستقل “الإدارة الجيدة” والمتغير التابع “جودة أداء الموظفين”. يساعد هذا التحليل في فهم مدى تأثير الإدارة الجيدة المقدمة من شركة ألفا على مستويات أداء الموظفين في بيئة العمل.

#### 3.5.1 الإدارة الجيدة

اعتمد الباحث في قياس المتغير المستقل “الإدارة الجيدة” على استبانة مستندة إلى أعمال عبيد عبدالرحمن (2017). تم توزيع أسئلة الاستبانة عبر أبعاد الإدارة الجيدة المختلفة، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق

بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة). يتيح هذا الأسلوب جمع تقييمات دقيقة وآراء شاملة من المشاركين حول فعالية الإدارة الجيدة في تعزيز جودة أداء الموظفين في بيئة العمل.

| المتغير المستقل |                |              |                        |
|-----------------|----------------|--------------|------------------------|
| المتغيرات       | الأبعاد        | عدد العبارات | المصدر                 |
| الإدارة الجيدة  | الإدارة الجيدة | 5عبارة       | عبيد عبدالرحمن<br>2017 |

جدول رقم:٣

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

### 3.5.2 الانتماء الوظيفي

استند الباحث إلى استبانة مبنية على أعمال عبيد عبدالرحمن (2015) لقياس المتغير التابع “الانتماء الوظيفي”. تضمنت الاستبانة 30 عبارة تغطي الجوانب الرئيسية المؤثرة على مستوى انتماء الموظفين لشركة ألفا، حيث تم تصميم العبارات لتشمل عناصر تركز على الولاء، الالتزام، والأداء الوظيفي. استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لجمع آراء المشاركين حول تجربتهم في الشركة، بهدف الحصول على بيانات دقيقة تعكس مدى تأثير الإدارة الجيدة المقدمة على مستويات الانتماء الوظيفي.

| المتغير التابع     |                    |              |                        |
|--------------------|--------------------|--------------|------------------------|
| المتغيرات          | الأبعاد            | عدد العبارات | المصدر                 |
| جودة أداء الموظفين | جودة أداء الموظفين | 6 عبارة      | عبيد عبدالرحمن<br>2017 |

جدول رقم: ٣

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

## 3.6 أنواع البيانات

تشمل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة بيانات أولية تم جمعها بواسطة الباحث وبيانات ثانوية من مصادر موثوقة، على النحو التالي:

### 3.6.1 البيانات الأولية

تم إعداد استبيانات موجهة لموظفي شركة ألفا لقياس تأثير الإدارة الجيدة بأبعادها المختلفة على مستوى الانتماء الوظيفي. كما أُجريت مقابلات مع مختصين في إدارة الموارد البشرية للحصول على فهم معمق حول كيفية تأثير سياسات الإدارة الجيدة على ارتباط الموظفين بالشركة وزيادة ولائهم. بالإضافة إلى ذلك، أُجريت مناقشات مع مديري الشركة لتسليط الضوء على استراتيجيات الإدارة المتبعة وتأثيرها في تحقيق مستويات عالية من الانتماء.

### 3.6.2 البيانات الثانوية

شملت البيانات الثانوية مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الإدارة الجيدة والانتماء الوظيفي في قطاعات مختلفة، وتحليل استراتيجيات الإدارة التي تطبقها الشركات العالمية لرفع مستويات الارتباط الوظيفي. كما تم الاستفادة من تقارير وإحصائيات رسمية حول تأثير الإدارة الجيدة على الأداء المهني ودور الإدارة في تحسين الكفاءة والإنتاجية.

## تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 28. شمل التحليل إجراء التحليل الوصفي لتحديد خصائص عينة الدراسة ودراسة السمات الديموغرافية ووجهات النظر المتعلقة بالإدارة الجيدة والانتماء الوظيفي. كما تم تطبيق اختبارات الصلاحية والموثوقية للتأكد من دقة واتساق البيانات، واستخدام التحليل العاملي الاستكشافي للتحقق من صلاحية أدوات البحث في قياس المتغيرات المستهدفة، إلى جانب اختبار كرونباخ ألفا لتقييم ثبات النتائج.

### 3.8 الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية البحث المعتمدة، حيث شمل المقدمة، التعريفات الإجرائية للمتغيرات، تصميم البحث، مجتمع الدراسة، وأساليب جمع البيانات. كما استعرض أنواع البيانات، وطرق تحليلها، واختتم بتوضيح أهمية التحليل الإحصائي في الوصول إلى نتائج موثوقة تحقق أهداف الدراسة.