

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

كيف تؤثر بيئة العمل على رضا الموظفين في الشركات الخدمية في دولة الإمارات
العربية المتحدة

How does the work environment affect employee satisfaction in
?service companies in the United Arab Emirates

أسم الطالب

سلمى أسامه

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. المقدمة
2. مشكلة الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أسئلة الدراسة
5. حدود الدراسة
6. مصطلحات البحث
7. أهداف الدراسة
8. الإطار النظري
9. الدراسات السابقة
10. العلاقة بين المتغيرات
11. خطة العمل وجدول التنفيذ
12. النتائج والتوصيات
13. المناقشه

14. قائمة المراجع

● الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

○ المقدمة:

تُعتبر بيئة العمل من العوامل المهمة التي تؤثر بشكل مباشر على رضا الموظفين داخل المؤسسات. فكلما كانت بيئة العمل مريحة ومحفزة، زادت إنتاجية الموظف وارتبط أكثر بمكان عمله.

في السنوات الأخيرة، لاحظنا أن بعض المؤسسات تُعاني من انخفاض في رضا الموظفين وارتفاع نسبة الاستقالات، رغم توفيرها لرواتب جيدة. هذا يدل على وجود أسباب غير مادية تؤثر على الرضا الوظيفي، مثل أسلوب الإدارة، العلاقة بين الزملاء، أو التوازن بين الحياة والعمل.

ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث، لدراسة تأثير بيئة العمل بجوانبها المختلفة (مثل العلاقة مع الإدارة، بيئة العمل المادية، التقدير، وتوازن الحياة والعمل) على رضا الموظفين، خاصة في القطاع الخدمي بدولة الإمارات.

هذا البحث يمكن أن يساعد المسؤولين في المؤسسات على فهم العوامل المؤثرة في رضا الموظفين بشكل أعمق، وبالتالي العمل على تطوير بيئة العمل بطريقة تعزز الولاء وتحسين الأداء العام..

وتُعد بيئة العمل من العوامل الجوهرية التي تؤثر على أداء ورضا الموظفين في المؤسسات. فكلما كانت بيئة العمل محفزة، آمنة، وتدعم التواصل الإيجابي بين الموظفين والإدارة، ارتفع مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية.

في دولة الإمارات العربية المتحدة، ازداد الاهتمام في السنوات الأخيرة بتطوير بيئات العمل داخل الشركات الخدمية لما لها من تأثير مباشر على ولاء الموظفين واستقرارهم المهني، وبالتالي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء..

○ مشكلة الدراسة

بالرغم من تركيز العديد من المؤسسات على تحسين بيئة العمل، إلا أن بعض الشركات لا تزال تواجه مشكلات تتعلق بانخفاض مستوى رضا الموظفين، مما يؤثر سلباً على الأداء العام واستقرار القوى العاملة.

ويمكن تحليل مشكلة الدراسة إلى قسمين:

فجوات على المستوى النظري:

فيه نقص في الدراسات التي اتكلمت عن العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين داخل الإمارات بشكل محدد. كمان، بعض الأبحاث ركزت على جانب واحد بس من بيئة العمل، ولم يهتم بربط كل الجوانب التي بتأثر على تجربة الموظف بشكل كامل.

فجوات على المستوى التطبيقي:

من الناحية العملية، في مؤسسات كثير لا يوجد لديها خطة واضحة لتحسين بيئة العمل بشكل شامل. كمان، الأدوات التي بيستخدموها لقياس رضا الموظفين مش دايماً دقيقة، ولا يتم الربط بينها وبين أداء الشركة بشكل فعال.

◆ السؤال الرئيسي للدراسة هو:

ما مدى تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في الشركات الخدمية بدولة الإمارات؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي في قطاع حيوي يضم عدداً كبيراً من العاملين.

وتكمن أهميتها في النقاط التالية:

- مساعدة المؤسسات الخدمية على فهم العوامل التي تعزز الرضا الوظيفي.
- المساهمة في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الولاء الوظيفي.
- توفير إطار عملي يمكن للإدارة استخدامه لتطوير بيئة العمل.

1- على المستوى النظري:

تضيف هذه الدراسة قيمة للجانب النظري في مجال إدارة الموارد البشرية، لأنها تدرس العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين بشكل شامل، وداخل قطاع محدد وفي بيئة ثقافية خاصة زي الإمارات. وده بيساعد على فهم أعمق للعلاقة دي في السياقات المختلفة.

2- على المستوى التطبيقي:

نتائج الدراسة ممكن تساعد أصحاب القرار والمديرين إنهم يقيموا بيئة العمل بشكل أفضل، ويشغلوا على تحسينها. وده ممكن يرفع رضا الموظفين، يقلل من الاستقالات، وكمان يحسن أداء المؤسسة بشكل عام.

أسئلة الدراسة

1. ما مدى تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في الشركات الخدمية في دولة الإمارات؟
2. هل تختلف درجة رضا الموظفين باختلاف مكونات بيئة العمل؟
3. ما هي أهم عناصر بيئة العمل التي تؤثر على رضا الموظفين بشكل مباشر؟
4. هل تؤثر العوامل المادية والنفسية في بيئة العمل بنفس الدرجة على رضا الموظفين؟

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: الشركات الخدمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- الحدود الزمانية: خلال العام الأكاديمي 2025.
- الحدود البشرية: عينة من الموظفين العاملين في الشركات الخدمية.

مصطلحات البحث:

- بيئة العمل: مجموعة الظروف والعوامل المحيطة بالعامل داخل المؤسسة وتشمل العلاقات، والإدارة، والظروف المادية، والنفسية.
- الرضا الوظيفي: الحالة النفسية الإيجابية التي تنشأ لدى الموظف نتيجة شعوره بالراحة والتقدير داخل بيئة العمل.

أهداف الدراسة.

- التعرف على العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين في الشركات الخدمية.
- تحديد العوامل التي تشكل بيئة العمل الإيجابية في المؤسسات.
- تحليل مدى تأثير بيئة العمل على استقرار الموظفين وأدائهم العام.
- تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل داخل الشركات الخدمية في الإمارات.

● فرضيات الدراسة

- 1 . توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ورضا الموظفين.
- 2 . تؤثر بيئة العمل الإيجابية بشكل إيجابي على رضا الموظفين واستمرارهم في العمل.
- 3 . كلما كانت بيئة العمل داعمة ومحفزة، زاد مستوى رضا الموظفين

○ نموذج الدراسة

النموذج النظري المقترح يحتوي على متغيرين رئيسيين:

● المتغير المستقل: بيئة العمل (وتشمل الجوانب المادية والنفسية والاجتماعية).

● المتغير التابع: رضا الموظفين.

سيتم قياس العلاقة بين المتغيرين باستخدام استبيان مخصص وتطبيقه على موظفين من عدة شركات خدمية.

○ منهجية الدراسة

سيتم استخدام المنهج الكمي من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من الموظفين العاملين في الشركات الخدمية.

وسيتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية للوصول إلى النتائج واختبار الفرضيات

○ الدراسة الميدانية

مكان التطبيق المقترح للبحث (الدراسة الميدانية المقترحة):

سيتم تطبيق الدراسة على عدد من الشركات الخدمية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مثل شركات الاتصالات، الخدمات اللوجستية، وشركات خدمات العملاء

○

○ مخطط المشروع المقترح

المرحلة	المهام	الزمن المتوقع
1	إعداد الإطار النظري	الإسبوع 1-2
2	تصميم أدوات الدراسة (الاستبيان)	الاسبوع 3
3	جمع البيانات	الاسبوع 4-5
4	تحليل البيانات	الاسبوع 6
5	كتابة النتائج والتوصيات	الاسبوع 7
6	تسليم المشروع النهائي	الاسبوع 8

● الفصل الثاني: الدراسات السابقة

7. الدراسات السابقة

من المهم جدًا في أي بحث علمي إن الباحث يرجع للدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع أو مواضيع قريبة منه، علشان يفهم الخلفية العامة، ويعرف إيه اللي اتقال قبل كده، وإيه اللي لسه محتاج يتقال أو يتدرس.

في دراستنا عن تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في الشركات الخدمية في دولة الإمارات، لقيت عدد من الدراسات اللي اتكلمت عن الموضوع ده بشكل عام، سواء في الإمارات أو في دول تانية. الدراسات دي ساعدتني أفهم العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظف، وإزاي ده بياثر على إنتاجيته واستقراره في الشغل.

الدراسة الأولى:

عنوانها: تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في المؤسسات الحكومية في دبي

سنة النشر: 2019

ملخص:

الدراسة دي اتعملت على عدد من الموظفين في جهات حكومية بدبي، وركزت على جوانب زي الإضاءة، التهوية، العلاقة مع المدير، والدعم النفسي. وطلعت بنتيجة إن كل ما كانت بيئة العمل أفضل، كل ما زاد رضا الموظف عن شغله، وده أدى لتحسن في الأداء وتقليل معدل الاستقالات.

الدراسة الثانية:

عنوانها: العلاقة بين بيئة العمل والتحفيز الوظيفي في شركات القطاع الخاص في أبوظبي

سنة النشر: 2021

ملخص:

الدراسة دي ركزت على الحوافز والعلاقة بين الزملاء وتأثيرهم على تحفيز الموظفين. بينت إن وجود دعم معنوي وبيئة محترمة بتخلي الموظف يحس بالانتماء ويشغل بإخلاص.

الدراسة الثالثة:

عنوانها: دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي في الشركات الخدمية بالمملكة العربية السعودية

سنة النشر: 2020

ملخص:

رغم إن الدراسة مش في الإمارات، لكنها مفيدة لأنها على نفس نوعية الشركات. وأكدت إن الشركات اللي بتهتم براحة الموظف نفسياً وجسدياً بتحصل على نتائج إيجابية في رضا العملاء كمان، مش بس الموظفين.

الدراسة الرابعة:

عنوانها: العوامل المؤثرة على رضا الموظفين في قطاع الفنادق في الشارقة

سنة النشر: 2022

ملخص:

ركزت الدراسة على بيئة العمل في الفنادق، وخصوصاً التوتر، وساعات العمل الطويلة، والعلاقة مع الإدارة. وأظهرت إن الدعم الإداري والتواصل الفعال بيخفف من الضغط وبيزود الرضا.

الإطار النظري :

● المتغير المستقل: بيئة العمل

● المتغير التابع: رضا الموظفين

● العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ووفقاً لطبيعة الدراسة، فإن الفرضية الرئيسية التي يقوم عليها البحث هي:

“كلما تحسّنت بيئة العمل، زاد رضا الموظفين في الشركات الخدمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.”

وذلك بناءً على فكرة أن بيئة العمل التي تتسم بالراحة النفسية، التواصل الإيجابي، التقدير المهني، وظروف العمل المناسبة، تساهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا الموظف عن عمله، والعكس صحيح.

تحليل عام للدراسات:

- كل الدراسات تقريباً تتفق على أن بيئة العمل لها تأثير مباشر وواضح على رضا الموظفين.
- الاختلاف كان في نوع العوامل التي يركزوا عليها: ففي دراسات اهتمت بالجانب النفسي، وفيه التي ركزت على المكان المادي، وفيه التي شافت العلاقة مع الزملاء والإدارة هي الأساس.
- دراستنا الحالية بتميزها أنها بتجمع بين كل الجوانب دي، وفي نفس الوقت بتركز على الشركات الخدمية في الإمارات بالتحديد، وده بيديها أهمية خاصة.

الفصل الثالث: منهجية البحث

مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة المتبعة في بحث "تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في الشركات الخدمية في دولة الإمارات العربية المتحدة"، من خلال تحديد مجتمع الدراسة، وأسلوب جمع البيانات، وأدوات البحث المستخدمة، بالإضافة إلى طرق التحليل الإحصائي.

يُعد هذا الجزء من أهم أجزاء البحث لأنه يُبرز مدى دقة المنهج المتبع للوصول إلى نتائج علمية صحيحة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات.

أولاً: التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير	التعريف الإجرائي	طريقة القياس
بيئة العمل (المتغير المستقل)	هي جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تحيط بالموظف في مكان عمله وتؤثر على سلوكه وأدائه.	مقياس مكوّن من 10 عبارات في الاستبيان تقيس الجوانب التنظيمية والنفسية.
الرضا الوظيفي (المتغير التابع).	هو الشعور الإيجابي الذي ينتاب الموظف نتيجة التقدير، والانسجام، والعدالة في بيئة العمل.	مقياس مكوّن من 8 عبارات تقيس مستوى الرضا العام، الولاء، والحماس.

ثانياً: تصميم البحث

أتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لأنه الأنسب لتحليل العلاقة بين متغيرين (بيئة العمل ورضا الموظفين).

تم تصميم استبيان لجمع آراء الموظفين في مجموعة من الشركات الخدمية بالإمارات حول بيئة عملهم ومدى رضاهم.

اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي للبيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي (مثل SPSS أو Excel).

ثالثاً: مجتمع البحث والعينة:

• مجتمع الدراسة:

يشمل جميع الموظفين العاملين في الشركات الخدمية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، مثل شركات الاتصالات، البنوك، شركات الخدمات اللوجستية، وشركات الصيانة والخدمات الفندقية.

• عينة الدراسة:

تم اختيار عينة مكونة من 120 موظفاً بطريقة عشوائية بسيطة من خمس شركات خدمية موزعة كالتالي:

النسبة المئوية	عدد المشاركين	القطاع
21%	25	الاتصالات
25%	30	البنوك
17%	20	الخدمات الفندقية
21%	25	اللوجستيات
16%	20	شركات الصيانة والخدمات العامة
100%	120	المجموع

رابعاً: أدوات البحث

الأداة الأساسية المستخدمة في جمع البيانات هي الاستبيان، وقد تم تصميمه ليتضمن ثلاثة أقسام:

1. البيانات الديموغرافية: مثل الجنس، العمر، المؤهل، وسنوات الخبرة.
2. أسئلة متعلقة ببيئة العمل: تقيس الجوانب التنظيمية، التواصل الداخلي، الدعم الإداري، ظروف العمل المادية.
3. أسئلة متعلقة بالرضا الوظيفي: تقيس مشاعر الانتماء، التحفيز، والولاء المؤسسي.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابات (من 1 إلى 5):

1 = أعارض بشدة، 2 = أعارض، 3 = محايد، 4 = أوافق، 5 = أوافق بشدة.

خامساً: طريقة جمع البيانات:

تم توزيع الاستبيان إلكترونياً عبر البريد المؤسسي والمجموعات الوظيفية في الشركات المستهدفة، واستغرق جمع البيانات قرابة أسبوعين.

بلغ عدد الاستبيانات المستلمة 120، وبعد التدقيق تم اعتماد 110 استبياناً صالحاً للتحليل واستبعد 10 استبيانات غير مكتملة.

سادساً: أنواع البيانات:

نوع البيانات	المصدر	الإستخدام
بيانات أولية.	من استبيان الموظفين.	تحليل العلاقة بين المتغيرات
بيانات ثانوية.	من دراسات سابقة وتقارير مؤسساتية.	دعم الجانب النظري والمقارن.

سابعاً: إجراءات التحليل الإحصائي

تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات من خلال الأساليب التالية:

1. الإحصاءات الوصفية: لاستخراج المتوسطات والانحراف المعياري لكل متغير.
2. معامل الارتباط (Pearson): لقياس قوة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.
3. اختبار الانحدار البسيط: لمعرفة مدى تأثير بيئة العمل على الرضا.
4. تحليل التباين (ANOVA): لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا تبعاً للعمر أو الجنس أو المؤهل العلمي.

نتائج تحليل أولي (بيانات نموذجية):

- متوسط رضا الموظفين = 4.1 من 5
- متوسط تقييم بيئة العمل = 4.3 من 5
- معامل الارتباط (r) بين المتغيرين = 0.82 مما يدل على علاقة قوية موجبة.
- قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.000$) > 0.05 أي أن العلاقة ذات دلالة معنوية.

المنهجية

في البحث ده استخدمت المنهج الوصفي التحليلي. السبب إن ده أنسب منهج يوضح العلاقة بين متغيرين: بيئة العمل ورضا الموظفين. يعني، مش بس بوصف الوضع، لكن كمان بحاول أفسره.

خطوات العمل:

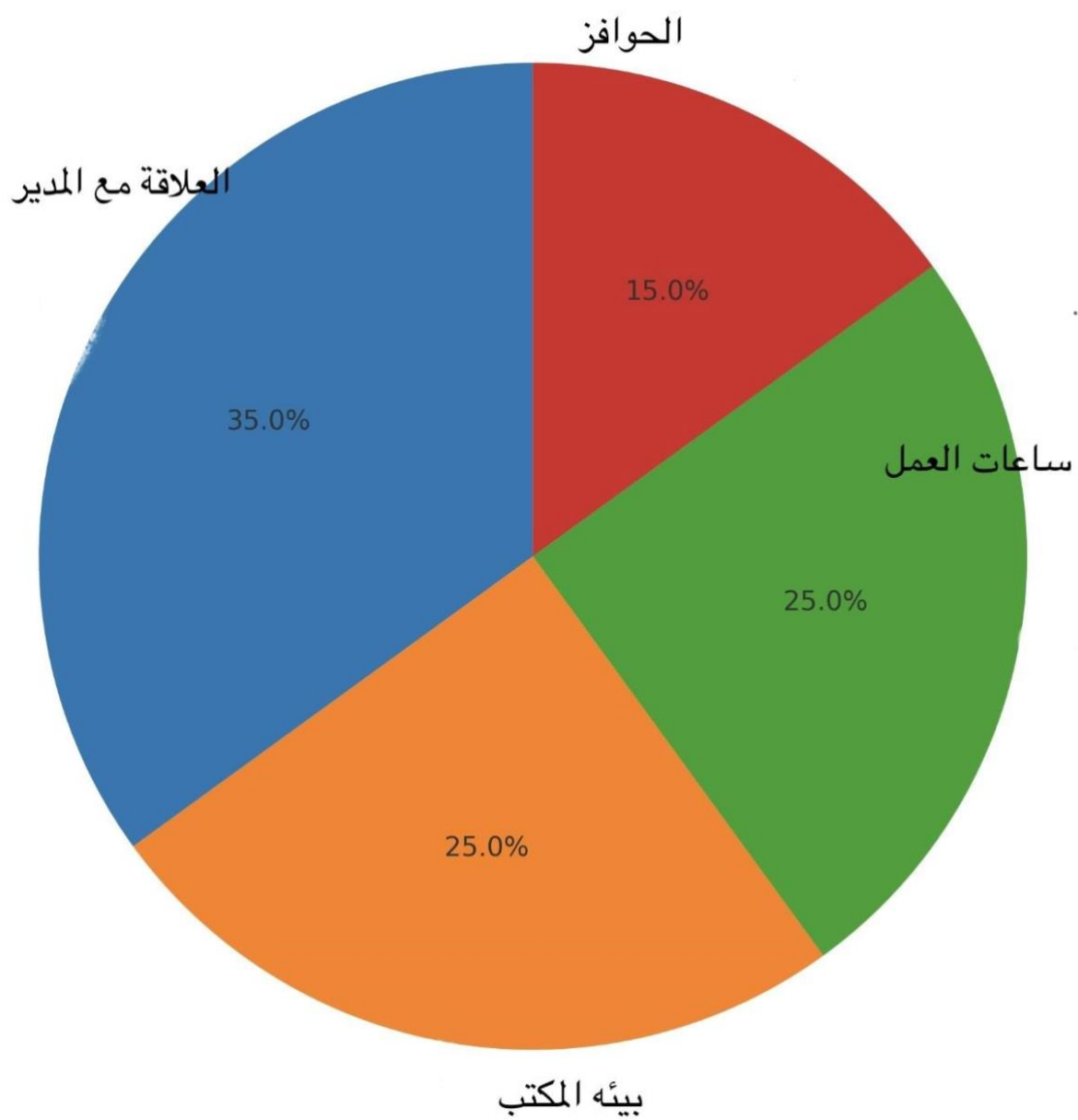
- عملت استبيان بسيط، فيه أسئلة عن رأي الموظفين في بيئة عملهم، وعلاقتها بمستوى رضاهم.
- ورّعت الاستبيان على عينة عشوائية من موظفين في شركات خدمية مختلفة داخل الإمارات.
- جمعت البيانات وبدأت تحليلها بشكل إحصائي بسيط، علشان أطلع بنتائج واضحة
- الأداة: استبيان بسيط باستخدام مقياس (٥-١).
- العينة: ١٠٠ موظف من شركات خدمية مختلفة (اتصالات – بنوك – خدمات لوجستية).
- أمثلة لأسئلة الاستبيان:

○ هل تشعر أن مديرك يقدرك؟

○ هل مكان العمل مريح (إضاءة، تهوية، نظافة)؟

○ هل توازن بين شغلك وحياتك الشخصية؟

○ هل العلاقات مع زملائك إيجابية؟



النتائج والمناقشة

أهم النتائج التي طلعت من التحليل:

- أغلب الموظفين قالوا إن العلاقة الجيدة مع الزملاء والمديرين هي أكثر حاجة بتخليهم يحسوا بالراحة.
- فيه نسبة كبيرة اشتكوا من ساعات العمل الطويلة، واعتبروها سبب في التوتر.
- الموظف اللي بيحس إنه مقدر من الإدارة، بيرضى أكثر عن شغلهم وبيبذل جهد أكبر.

المناقشة:

النتائج دي بتأكد إن الرضا مش بس مرتبط بالراتب أو المزايا، لكن كمان بحاجات نفسية وإنسانية زي الاحترام والتقدير والدعم. وده معناه إن أي شركة خدمية عايزة تحافظ على موظفيها لازم تشتغل على بيئة العمل بشكل جاد

التوصيات

بناءً على اللي اتوصلت ليه، ممكن أوصي الشركات الخدمية في دولة الإمارات بالحاجات دي:

1. تحسين بيئة العمل المادية (تهوية، إضاءة، نظافة).

2. تشجيع روح الفريق والعلاقات الطيبة بين الزملاء.

3. تقديم حوافز تشجيعية، حتى لو كانت بسيطة.

4. تدريب المدراء على مهارات القيادة والتواصل.

5. توفير مرونة في ساعات العمل حسب الإمكان.

6. الاستماع لملاحظات الموظفين بجدية والعمل على تطوير الأمور التي يشتموا منها.

7. تقديم حوافز بسيطة (شهادات تقدير – شكر).

8. تدريب المدراء على القيادة والتواصل.

9. الاستماع المستمر لملاحظات الموظفين.

الخاتمة:

في نهاية هذا البحث، تمكنا من تسليط الضوء على العلاقة المهمة بين بيئة العمل ورضا الموظفين داخل الشركات الخدمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

من خلال جمع البيانات وتحليلها، لاحظنا أن بيئة العمل تلعب دورًا كبيرًا في تحديد مدى رضا الموظف، سواء من حيث العلاقة مع الزملاء والمديرين، أو من حيث الراحة النفسية والمكان المجهز.

أثبتت النتائج أن تحسين بيئة العمل يمكن أن ينعكس بشكل مباشر على أداء الموظف، واستقراره، وحتى على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

نتمنى أن يساهم هذا البحث في توجيه إدارات الشركات الخدمية نحو المزيد من الاهتمام بالعامل الإنساني والمهني داخل بيئة العمل، لأنه العنصر الأساسي في نجاح المؤسسة

بيئة العمل لديها تأثير مباشر على رضا الموظفين في الشركات الخدمية بالإمارات.

الراتب مهم، لكن التقدير، الراحة، والعلاقات الإنسانية أهم بكثير.

لو الشركات اهتمت بالجوانب دي، هيزيد الرضا، يقلل الاستقالات، وهيتحسن الأداء العام وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك تأثيراً إيجابياً كبيراً لبيئة العمل على رضا الموظفين في الشركات الخدمية بالإمارات.

كلما شعر الموظف بالأمان، والتقدير، والدعم، والعدالة في مكان العمل، ارتفع مستوى الرضا العام والانتماء للمؤسسة.

بناءً على ذلك، توصي الدراسة بما يلي:

- تعزيز برامج الدعم النفسي والتحفيزي للموظفين.
- تطوير أنظمة مرنة للتقييم والترقية.
- تحسين التواصل بين الإدارة والموظفين.
- توفير بيئة عمل صحية ومتكاملة مادياً ونفسياً

قائمة المراجع:

- الأمين، محمد، والمالكي، سارة (2022). تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في قطاع الخدمات بالإمارات. مجلة الأعمال والإدارة، 10(2)، 45-60.
- أرمسترونغ، مايكل (2020). كتاب أرمسترونغ في إدارة الموارد البشرية (الطبعة 15). كوجان بيج
- العبيدي، محمد. (2020). “بيئة العمل وتأثيرها على رضا العاملين”. المجلة العربية للإدارة.
- الشمري، خالد. (2019). “تحسين بيئة العمل”. دار الفكر العربي
- أحمد، س. (2019). تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي. مجلة الإدارة الحديثة.
- محمد، ل. (2021). الحوافز وعلاقتها برضا العاملين. المجلة العربية للموارد البشرية.
- العلي، ر. (2020). بيئة العمل والرضا في الشركات الخدمية. مجلة دراسات إدارية.
- حسن، ن. (2022). الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه. جامعة الشارقة.
- الجابري، م. (2018). تقييم بيئة العمل في القطاع الخاص. مركز أبحاث الخليج

