جامعة ميدآوشن
كلية الإدارة
قسم/تخصص

تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في مؤسسة منازل الزوار (دراسة حالة)

إسم الطالبة :
منى محمد البكري

مشروع تخرج – ١
كلية الإدارة – جامعة ميدآوشن

إشراف :
د.منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدآوشن

الفصل الدراسي الأول – ٢٠٢٤

جدول المحتويات

١- جدول المحتويات ٢
٢- مقدمة البحث ٣
٣- مشكلة البحث ٤
٤- أهمية البحث ٤
٥- أسئلة البحث ٥
٦- أهداف البحث ٥
٧- فرضيات البحث ٥
٨- نموذج البحث ٦
٩- الدراسة الميدانية ٧
١٠-منهجية البحث ٧
١١- هيكل البحث ٧
١٢-قائمة المراجع ٨

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر بيئة العمل على الاداء الوظيفي في شركة منازل الزوار لخدمات المعتمرين وتقديم مجموعه متكامله من الانشطه المتعلقه لخدمة ضيوف الرحمن وتحقيق اقضل اداء ف خدمات المعتمرين وايجاد تجارب سعيدة لضيوف الرحمن وذكرى طيبه وتحقيق كافة التطلعات المنشوده من قبل حكومتنا الرشيده لخدمة ضيوف الرحمن وتنمية مهارات جميع العاملين للوصول الى المستوى الراقي في تلك الخدمات
وان وجود التأثير دلاله معنوية على وجود أنظمة وتعليمات على الابداع الوظيفي والقدرات الابداعيه وقد توصلت النتائج على وجود آثر ذو دلاله إحصائية لبيئه العمل على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيره والمتوسطة وكشفت نتائج الدراسة ان وجود أثر لبيئة العمل الوظيفيه على الاداء الوظيفي ف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذلك وجود أثر ذو دلاله إحصائية للبيئة المادية على الاداء الوظيفي

The study aimed to identify the impact of the working environment on the functioning of the Visitors' Homes Company and provide an integrated set of activities related to the service of Rahman guests, achieve the best performance of the services of the applicants and find happy experiences for Rahman guests and memorable memory Achieving all the aspirations of our Government to serve the guests of Rahman and develop the skills of all workers to reach the high level in these services
The existence of a moral effect on the existence of systems and instructions on job creativity and creative abilities. The results have found a statistically significant effect on the work environment in small and medium-sized enterprises. The results of the study revealed that there is an impact of the working environment on the functioning of small and medium-sized enterprises, as well as a statistically significant .impact on the physical environment on job performance

المقدمة

يعد الأداء الوظيفي المعيار الأساسي لنجاح المنظمات واستمراريتها في سوق العمل لما له من أهمية في التأثير على إنتاج المنظمة فإذا كان الأداء الوظيفي متميزاً كان إنتاج المنظمة متميزاً وفي وقتنا الحالي وقد ركزت منظمتنا على الأداء الوظيفي من خلال قياس مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة فإن بيئة العمل الداخلية لها أهمية في تحسين الأداء الوظيفي ومن احد العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي بيئة العمل الداخلية .

ولقد تطرقت لموضوع هذه الدراسة عن : "بيئة العمل الداخلية " وأثرها على الأداء الوظيفي وتناولت في هذه الدراسة على .عينة من المديرين و تهدف إلى فهم مدى التأثير بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للمديرين وفهم العوامل الإيجابية والسلبية التي تنعكس على أدائهم الوظيفي بناء على تلك البيئة وذلك لتحديد مستوى الأدء الوظيفي للمديرين من خلال تحديد مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية والمادية ...
ومستوى رضا المديرين عن بيئة عملهم الداخلية وعناصرها، بالإضافة إلى تقييم أدائهم مقابل عناصر بيئة العمل الداخلية....وفي إدارة مؤسستنا نسق اجتماعي يتكون من مجموعة من الأشخاص الذين يتفاعلون ويتبادلون العلاقات في العمل من أجل تحقيق الأهداف العامة للمنظمة ، وتحوي بيئة عملنا الداخلية وتميزها عن غيرها من المؤسسات التي تتضمن العناصر الإدارية كالقيادة الإدارية، والنظم واللوائح والقوانين والرقابة الإدارية، والاتصال الإداري، والعلاقات الرسمية وغير الرسمية، ونظام الحوافز والمكافآت .

وبما أننا نقوم بمتابعة المستجدات في المهام الوظيفي لتقييم الأداء من خلال النتائج المتوقعة التي تم تحديد سقف نسبي من خلاله يتم رصد الدرجات التقييمية للموظف حيث تم توزيع استبيانات تقييم الأداء تخص كل موظف حسب مركزه الوظيفي وهذا الاستبيان المدرج في سجله المهني يساهم المدراء ورؤساء الأقسام في تسجيل كافة التفاصيل والبيانات بالأداء الفردي والجماعي ، ويرصد الاستبيان كافة النتائج المستوفاة من توكيلات الأداء ، كما يرصد الاستبيان الحال الاستثنائية للموظف من جوانب عدة منها قدرة الموظف على تنظيم وجدولة مهامه وإكمالها بالشكل المطلوب وكذلك مقدرته على الابتكار والإبداع ومدى قدرته في حل المشاكل الطارئة .

كما يلاحظ الاستبيان مدى براعة الموظف في التواصل والتعاون مع زملائه ومساعدتهم في حل مشاكلهم أيضاً والتحلي بروح المبادرة والطريقة التي يستخدمها في إيصال المعلومات الإيجابية لزملائه وأسلوبه في إقناع الآخرين بوجهة نظره .

واضعين في الاعتبار مهام المدراء في قيادة ومتابعة فريق العمل وزرع الثقة وحب التحدي وكذلك التوجيه وطرح المشورة للنقاش واتخاذ القرارات الجماعية بعد تداول المقترحات من جميع الموظفين لإعطاء أهمية لدور الموظف في نجاح المنظمة . وتهدف هذه الدراسة للتعرف على أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية وكما نعلم جميعا بعد زيادة التطوير في الأبداع الوظيفي في العمل

أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية لتأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في تأثيرها العميق على العنصر البشري داخل المؤسسات و على سلوكه وتحفيزه وإنتاجيته.
و في مجال تطوير بيئة العمل يجب تقديم الإقتراحات و التوصيات وزيادة المعرفة في مجال السلوك التنظيمي للموظفين لانها تنعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي .

و بشكل عام، يعد فهم الأهمية النظرية لتأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي أمرًا ضروريًا للمؤسسات لتصميم وإدارة بيئات عملها بشكل فعال، وبالتالي تعزيز تحفيز الموظفين ومشاركتهم وإنتاجيتهم. ومن خلال خلق بيئة عمل إيجابية تتميز بتصميم وظيفي هادف، وعلاقات داعمة، وموارد كافية، ومعاملة عادلة، يمكن للمنظمات تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق أهدافها.

مشكلة البحث:

تعد بيئة العمل معيارا هاما وضروريا للنجاح والاستمرارية على المستوى التنظيمي وأداء الموظفين هو المحدد الرئيسي للنجاح التنظيمي، ولذلك أصبح تحقيق مستويات عالية من الأداء هو الهدف الأساسي للمنظمة. بيئة العمل الداخلية المتغيرة وظروف بيئة العمل التنافسية الحالية.
ولذلك يجب على المنظمات التركيز على مستويات عالية من الأداء الوظيفي والحفاظ عليها لأن المستويات المنخفضة من الأداء الوظيفي قد تشكل مخاطر قصيرة وطويلة الأجل.
للحفاظ على أداء العمل العالي، يجب على المنظمات التأكد من أنها توفر بيئة عمل مناسبة تمكنها من معالجة نقاط الضعف الداخلية والاستجابة للمخاطر المحتملة.
مؤسسة بيت الزوار – مجموعة دراسة مكة تولي أهمية كبيرة للأداء الوظيفي لما له من أهمية خاصة في تحقيق أهداف المنظمة. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال اهتمام المنظمة بعملية استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم وتطويرهم، فضلاً عن الجهود المبذولة لتزويد المبنى بكافة الاحتياجات والمتطلبات لتمكين العاملين من أداء وظائفهم بشكل مناسب.

و يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي : ما أثر بيئة العمل على الاداء الوظيفي في مؤسسة منازل الزوار - مكة ؟

أسئلة البحث :

- ما هي اهمية بيئة العمل المناسبة للموظفين ؟
- ما اثر بيئة العمل على اداء الموظفين ؟
- ما هي التحديات التي تواجه المؤسسة في جعل بيئة العمل مريحة وفعالة للموظف ؟
- ما هي الحلول والاقتراحات لجعل بيئة العمل بيئة فعالة ؟

أهداف البحث:

- دراسة مفهوم تأثيربيئة العمل على الأداء الوظيفي
- دراسة إدراك المؤسسات والمنظمات لمدى أهمية بيئة العمل لتحسين الأداء الوظيفي
- تحديد العلاقة بين الأداءالوظيفي وتأثير بيئة العمل
- تحديد تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين للمعتمرين
- قياس أداء الموظفين في زيادة عدد المعتمرين
- إقتراح تصميم بيئة عمل ملائمة لأداء الموظفين في شركة منازل الزوار للعمره

فرضيات البحث :

- ما تأثير بيئة العمر على اداء الموظف ؟
- ما تأثير اداء الموظف على مبيعات الشركة ؟
- ما تأثير جودة الخدمات على الزوار والمعتمرين ؟

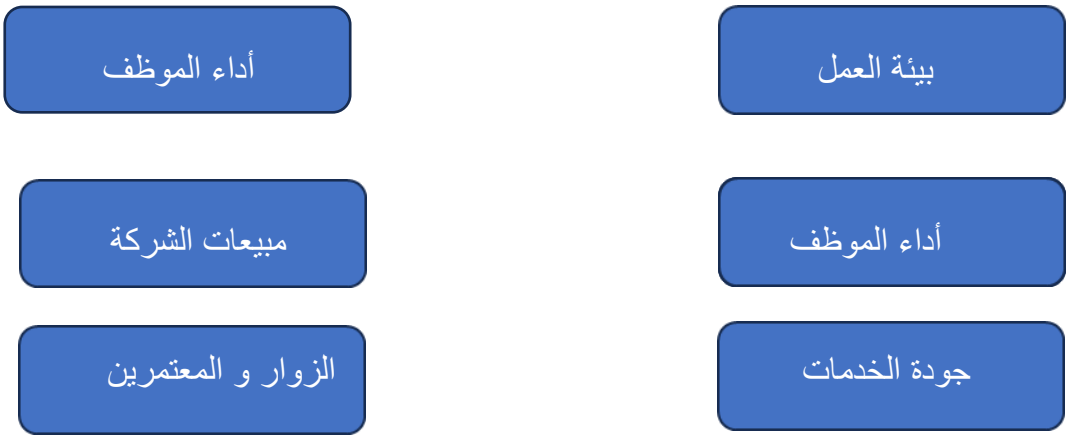
هيكل المشروع المقترح :

نبذة عن المؤسسة :

تأسست شركة منازل الزوار لخدمات المعتمرين في العام ٢٠١٧ م - ١٤٣٩ هـ .
يتمثل نشاط الشركة في تقديم مجموعة متكاملة من الانشطة المتعلقة بخدمة ضيوف الرحمن تسعى الشركة لتقديم ارقى مستوى وفق المعايير المهنية .
تعمل الشركه مع عملاء من عدة دول ومنها العراق ، الاردن ، مصر ... الخ .

مبيعات الشركة تتكون من ٦٠٪ من برامج العمرة و ٤٠٪ من الاستثمار في قطاع الفنادق.

هيكل البحث :



منهجية البحث :

الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى : " عمران ، ٢٠١٦ " اثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة مؤسسة كهرباء إلكتريك " تهدف الدراسة الى وصف تأثير بيئة العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على الأداء الوظيفي ذو دلالة إحصائية. وأظهرت نتائج البحث أن بيئة العمل الوظيفية لها تأثير على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما أن للبيئة التنظيمية تأثير ذو دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي في المنظمات.

الدراسة الثانية : " الحمادي ، ٢٠٢٣" أثر بيئة العمل الداخلية في الاداء الوظيفي (دراسة ميدانية في مؤسسة السعيد للسيراميك - اليمن) " هدفت الدراسة إلى تحديد أثر بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي واستهدفت جميع العاملين في مؤسسة السعيد للسيراميك. واستخدمت الدراسة الاستبيانات الوصفية والتحليلية. وكأداة لجمع المعلومات، أسفرت الدراسة عن عدة نتائج، أبرزها توفير بيئة عمل داخلية جيدة، وتحقيق مستويات مناسبة من أداء العمل.

المستخلص:

تسعى المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بصفة خاصة لتحسين بيئة العمل الداخلية وهذا لايقتصر فقط من خلال التجهيزات الاساسية و التكميلية، أو إتباع سياسات الاستقطاب والاختيار والتعين ووضع الفرد المناسب في المكان المناسب سواء من حيث طبيعة الوظيفة و المهارات المطلوبة لشغلها، بل أيضا من خلال الرتكيز على العنصر البشري باعتبارة محور ارتكاز الشركات إن الاهتمام بتطوير و رفع مستوى الاداء الوظيفي أصبح ضرورة لاي شركة اومؤسسة ويسهم في تحقيق الأهداف المرسومة حيث نجدة

الخاتمة :

تظهر الأبحاث أن عالم اليوم يتغير بسرعة، الأمر الذي يجلب أيضًا تحديات هائلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم.
الوقت يوفر لها فرصًا غير محدودة، وفي البيئة الجديدة، لم تعد استراتيجيات الأمس مفيدة أو حتى مجدية لحل مشاكل اليوم.
ويجب أن توفر أهداف المنظمة الأساليب والأدوات اللازمة لذلك، لذا نحاول تسليط الضوء على قضايا بيئة العمل لأن
إنه فعال للغاية لأنه له تأثير كبير على المنظمة بأكملها وخاصة على الأداء الوظيفي للموظفين

المراجع :

- عمران , هند , أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة مؤسسة كهرباء إلكتريك , جامعة قاصدي مرباح – ورقلة , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ,ورقلة , الجزائر , ٢٠١٦
- سالم,شادية,تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي لعامل الحياكة بمصانع الملابس الجاهزه ,مجلة الأقتصاد المنزلي ,العدد الرابع , جامعة المنصورة , مصر , ٢٠١٨
- الحمادي،بشير,العامري،عمار,سعيد,عبدالله,الخضر,بالفقية,عبدالرحمن,أثر بيئه العمل الداخليه في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية في مؤسسة السعيد للسيراميك -اليمن),جامعة العلوم والتكنولوجيا,كلية العلوم الإدارية والإنسانية,اليمن ,٢٠٢٣
- شركة منازل الزوار للمعتمرين , https://manazel.biz /