

السلوك الإداري وتأثيره على أداء العمل

دراسة تطبيقية على الموظفين في قسم إدارة الموارد البشرية بشركة قوى الموارد في مدينة جدة

اعداد الطالب:

ر هف وهيب اخمد عبدالله إسماعيل

رقم الطالب:

2021202926

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ
الصَّالِحِينَ شكر الله عز وجل الذي سدد خطانا ووقفنا على إنجاز هذا العمل المتواضع

يسعدني أن اتقدم بالشكر والامتنان إلى كل من اعاني في إنجاز هذه المذكرة

وأخص بالذكر دكتورة / منى مصطفى العشري. التي منحتني الكثير من وقتها، وجهدها، وتوجيهاتها، وإرشاداتها، وآرائها
القيمة. اسأل المولى القدير أن يجزيها عني خير الجزاء ويثيبها الأجر إن شاء الله.

الإهداء

أهدي ثمرة عملي المتواضع هذا إلى معنى الحب والحنان إلى من كان دعاءهما سر نجاحي، وحنانهما

"بسلم جراحي والدي الكريمين " وهيب وكريمه "

إلى من نشأت وترعرعت بينهم إخوتي

عمار-عمر-يوسف-يزيد

وإلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم هذه الورقة

أرقى كلمات الشكر على دعمكم لي

بارك الله فيكم وسدد خطاكم

الموضوع	رقم الصفحة
الغلاف	1
البسملة	2
الشكر والتقدير	3
الأهداء	4
المستخلص	5
جدول المحتويات	6
التكليف الأول	7
مقدمة البحث	8
مشكلة البحث	9
أهمية البحث	10
المراجع	11
التكليف الثاني	
أهداف البحث	
فرضيات البحث	
مكان تطبيق البحث	
منهجية البحث	
التكليف الثالث	
الدراسات السابقة	
ملخص البحث	
قائمة المراجع	

التكليف الأول:

- مقدمة البحث
- مشكلة البحث
- أهمية البحث

المقدمة

يعرف السلوك التنظيمي على أنه سلوك الأفراد داخل المنظمات ويقصد بالسلوك هو الإستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة إحتكاكه بغيره من الأفراد أو نتيجة لإتصاله بالبيئة الخارجية من حوله ويتضمن السلوك بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو سلوك لغوي أو مشاعر أو إنفعالات أو إدراك .

إن التطور العلمي للسلوك التنظيمي لم يظهر إلا من بداية القرن العشرين ويعد المناخ المؤسس أو التنظيمي خاصية تنظيمية لصف الأحوال العامة في المؤسسة والتي هي في جوهرها محددات تنظيمية ، كما يفيد أيضاً حالة فردية لأنه يشمل على خصائص تميز المؤسسة عن غيرها ، كما يتفق معظم الباحثين على إن الإدراك أو التطور الذي يكونه الفرد نتيجة إستشارية بمجموعة من المحددات البيئية واستجابة الفرد.

فجوات السلوك الإداري واحدة من أهم التحديات التي تواجه العمل الإداري، حيث يمكن أن تؤثر بشكل كبير على العمل وتشمل على تقليل كفاءة العمل عندما تكون هناك فجوات في السلوك الإداري، قد يؤدي ذلك إلى تقليل كفاءة العمل وزيادة الصراعات والتوتر حيث يمكن أن تنشأ خلافات بين الموظفين والإدارة نتيجة للتباين في السلوكيات و تقليل رضا العملاء والعمل عندما تتسبب فجوات السلوك الإداري في تأثير سلبي على جودة الخدمات التي يقدمها الموظفون، فإنها يمكن أن تؤدي إلى تقليل رضا العملاء والعمل، مما يؤثر على سمعة المنظمة .

وبالرغم من أن السلوك التنظيمي هو مجال نامي للمعرفة وبه كثير من المبادئ العلمية الهامة والتي تساعد على فهم سلوك الناس داخل منظمات العمل ومن بلاده ، إلا أنه ليس علماً بالمعنى المعترف به ، كما أنه لا يخرج إنساناً ذوى مستقبل وظيفي متميز في هذا المجال .

إن أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات هي الإلتزام والولاء والإخلاص والحب والطاعة وذلك لكونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحيحة سليمة تمكنها من الإستمرار والبقاء ، ويعتبر الإلتزام أحد الأهداف الإنسانية التي تسعى جميع المنظمات لبلوغه لما له أثر فعال من إستمرارية الأفراد وإستقرار العمل ، فالإلتزام للمنظمة من الفكر الإداري والمعاصر تعبير يشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص والإندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله وإنعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل بها.

(طارق عبد الرؤوف & إيهاب عيسى المصري ، ٢٠١٤)

مشكلة السلوك الإداري وتأثيره على أداء العمل

وهناك بعض العوامل التي تؤثر في البناء التنظيمي لأية أداره ، ومن ذلك حجم المنظمة ، وتقسيم العمل بين أفرادها ، والحاجة إلى التنسيق بين الوظائف والأعمال ، وتعاون الأفراد بعضهم مع بعض ، والروح المعنوية السائدة ، والقيادة وغير ذلك ، ولكن نوع التنظيم الذي يتبع في أية منظمة هو ذلك النوع الذي يتفق مع أغراضها وأهدافها ، وكقاعدة ليس هناك عامل واحد بل توجد مجموعة من العوامل هي التي تحدد أفضل أنواع التنظيم ، وعلى رئيس المؤسسة أن يزن كل عامل تجاه العوامل الأخرى ، ثم يتخذ القرار النهائي الذي لا يتعارض مع أسس التنظيم الرئيسية المعروفة، ويمكن أن تنظم المنظمة على أساس الغرض أو الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه ، أو على أساس المنطقة الجغرافية التي تعمل فيها وهذا هو الأساس الذي يقوم عليه تنظيم الإدارة المحلية إلى حد ما ، أو بحسب الجمهور أو على أساس طوائف السكان التي تنتفع بخدمات الجهاز الإداري إلى آخره. (طارق عبد الرؤوف & إيهاب عيسى المصري ، ٢٠١٤)

الفجوات النظرية :

قع على القادة والمدراء مسؤولية توجيه طاقم العمل، ففي معظم الحالات يكون السبب الرئيسي الأول في عدم رغبة الموظفين في الذهاب إلى العمل تعاملهم مع رؤساء عمل أو مدراء صارمون. (غيداء التميمي، ٢٠٢٢)

الفجوات العملية:

لكل هذه النواحي الإدارية مترابطة وإذا حدث فشل في أحداها فإن هذا قد يعترض من نجاح المشروع ، أو برنامج المؤسسة ، أو تبعاً لذلك ، فبينما نحن نصنف الأجزاء المختلفة للعملية الإدارية لتسهيل مهمة التحليل والدراسة ، يجب أن ندرك أن مهارة الإداري في إدماج لكل هذه النواحي معاً من جميع الأوقات هي مقياس نجاحه لكل هذه النواحي الإدارية مترابطة وإذا حدث فشل في أحداها فإن هذا قد يعترض من نجاح المشروع ، أو برنامج المؤسسة ، أو تبعاً لذلك ، فبينما نحن نصنف الأجزاء المختلفة للعملية الإدارية لتسهيل مهمة التحليل والدراسة ، يجب أن ندرك أن مهارة الإداري في إدماج لكل هذه النواحي معاً من جميع الأوقات هي مقياس نجاحه. (طارق عبد الرؤوف & إيهاب عيسى المصري ، ٢٠١٤)

سؤال البحث الرئيسي:

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"كيف يؤثر السلوك الإداري على أداء العمل "

أهمية السلوك الإداري وتأثيره على أداء العمل

أدى الدور المهم الذي تلعبه المنظمات والمتمثلة فيما تقدمه لنا من سلع وخدمات إلى أهمية دراسة وفهم سلوك الأفراد الذين يمثلون أهم عنصر من عناصر التنظيم لذا حاول الكثير من الكتاب والعلماء فهم السلوك الفردي والجماعي للأفراد داخل المنظمات (إسماعيل محمود علي الشرفاوي، ٢٠١٦)

أهميه نظرية:

التعرف على الدوافع والمُسيبات للسلوكيات البشرية التنبؤ بالسلوكيات المُتوقعة عبر الوقوف على مُسببات السلوك والتحكم في السلوكيات البشرية توجيه السلوكيات عبر التأثير في الدوافع والمُسيبات يركز على فهم السلوكيات البشرية والتحكم بها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف التنظيمية أحد أهم العوامل الأساسية للإنتاج بالمُنظمة ونجاح المُنظمة بوجه عام مرهون بنجاحه (معرف & عبد الباسط، ٢٠١٦)

الأهمية العملية :

التفاعلات المتبادلة بين مستويات التنظيم وما تتضمنه من صراعات ونزاعات تنعكس على سلوكيات منسوبي المنظمة ولا بد للقياديين من استثمار هذه الظاهرة وتوجيهها التوجيه السليم بما يخدم مصلحة التنظيم ولا يعيق تحقيق أهدافه، القيادة تتمثل في القدرة على التأثير لذلك نجد كثيراً من المهتمين بالجانب السلوكي حاولوا تحديد النمط القيادي الأكثر تأثيراً على سلوكيات المرؤوسين، الدراسة العلمية للسلوك التنظيمي تساعد في تقدير نوعية الحوافز المستخدمة لتوجيه سلوك الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة فغالباً ما تكون الحوافز المعنوية أكثر تأثيراً لدى الأشخاص شاغلي المستويات الإدارية العليا بينما تؤثر الحوافز المادية إيجابياً في المستويات الإدارية الأقل. (إسماعيل محمود علي الشرفاوي، ٢٠١٦،)

المراجع

الكتب:

السلوك التنظيمي وسلوك المنظمة (طارق عبد الرؤوف، & إيهاب عيسى المصري، ٢٠١٤) الطبعة الأولى ١٢ ش طه أمين -خلف حي الهرم
الطالبة - فيصل

كتاب إدارة الأعمال من منظور اقتصادي المؤلف : (إسماعيل محمود علي الشرقاوي) والصفحة : ص ٤٠ - ٤٣

نظريات:

(معرف، & عبد الباسط ، ٢٠١٦). السلوك التنظيمي ودوره في تطوير مستوى أداء العاملين في المؤسسات الرياضية

معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية

. (غيداء التميمي، ٢٠٢٢)

(على، سلافة عبد المنعم طه، & بابر إبراهيم الصديق ، ٢٠٠٤). العلاقات الإنسانية وأثرها على السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (Doctoral dissertation) بمنظمات الاعمال