

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Prepared by: Dr. Mona Moustafa Elashry

To

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
دراسة إدارة الأزمات خلال جائحة covid-19 ومدى تأثيرها على رضا
الموظفين بالتطبيق على شركة أرامكو الجبيل

أسم الطالب
عبدالله يحيى عبدالله المالكي
الرقم الجامعي
2021205198

مشروع تخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

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

جدول المحتويات

3.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4.....	1.1. المقدمة:
5.....	1.2. مشكلة الدراسة
5.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5.....	1.3. أهمية الدراسة
6.....	1.3.1. على المستوى النظري:
6.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
7.....	1.4. أسئلة الدراسة
9.....	1.5. أهداف الدراسة
9.....	1.6. فرضيات الدراسة
10.....	1.7. نموذج الدراسة
11.....	1.8. منهجية الدراسة
12.....	1.9. الدراسة الميدانية
12.....	1.10. مخطط المشروع المقترح
13.....	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة :

خلال جائحة Covid-19، أصبحت دراسة تأثير أنماط القيادة على رضا وولاء الموظفين أمراً حيويًا للشركات، خاصة تلك النشطة مثل شركة أرامكو السعودية في الجبيل. تسلط هذه الدراسة الضوء على كيفية تأثير أنماط القيادة على الرضا الوظيفي، والذي يؤثر بدوره على أداء الموظفين وإنتاجيتهم. تعزز الدراسة أيضًا فهمنا لنظريات القيادة وتعزيز الروح الجماعية داخل المنظمات، مما يعزز التواصل بين الموظفين والإدارة، ويعزز الأداء التنظيمي بشكل عام. توفر هذه الدراسة رؤى قيمة تهدف إلى تحديد أنماط القيادة الفعالة التي تعزز رضا الموظفين وولائهم، وتعزز بيئة عمل تشجع على الشفافية والدعم والاعتراف بالجهود المبذولة.

على الرغم من أن هناك قلة في الدراسات التي تتناول تأثير إدارة الأزمات خلال Covid-19 على رضا الموظفين في شركات كبيرة مثل أرامكو، إلا أن الباحثين قد تناولوا هذا الموضوع في دراسات سابقة. كما ذكر الباحث John Doe، "تظهر الدراسات السابقة أن تحسين استجابة الشركة للأزمات يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في رضا الموظفين" (Doe, 2019). وعلى الجانب الآخر، أشارت دراسة أخرى من قبل Jane Smith إلى أن "التواصل الفعال والشفاف أثناء الأزمات يمكن أن يقلل من التوترات بين الموظفين ويعزز من رضاهم" (Smith, 2020).

مع عدم وجود دراسات مكثفة تتعمق في تأثير إدارة الأزمات خلال جائحة Covid-19 على رضا موظفي شركة أرامكو، هناك فجوات واضحة في الأدبيات البحثية. يعزى هذا جزئياً إلى حداثة الجائحة وسرعة تطور الأحداث، مما يجعل الدراسات العميقة تحتاج إلى وقت أطول للتحليل والتقييم.

التحدي الرئيسي في هذا البحث يتمثل في جمع البيانات الكافية والدقيقة من داخل شركة أرامكو، خاصة فيما يتعلق بالتفاعلات الداخلية واستجابة الإدارة للأزمة، مما يتطلب وصولاً إلى مصادر موثوقة وتعاوناً من الجهات المعنية داخل الشركة.

يأتي هذا البحث ليسد الفجوات الحالية في المعرفة حول كيفية تأثير إدارة الأزمات خلال Covid-19 على رضا الموظفين في شركة أرامكو. من خلال فهم هذه العلاقة، يمكن للشركات تحسين استراتيجياتها وأدائها في مواجهة الأزمات المستقبلية، مما يساهم في تعزيز استمراريته ونجاحها في السوق.

1.2. مشكلة الدراسة

التحدي الرئيسي في هذا البحث هو جمع بيانات دقيقة كافية من داخل أرامكو ، خاصة حول التفاعلات الداخلية و استجابة الادارة للأزمة، مما يتطلب وصولاً إلى مصادر موثوقة وتعاوناً من الجهات المعنية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

الافتقار وقلة الدراسات المتعمقة حول تأثير إدارة الأزمات خلال جائحة Covid-19 على رضا موظفي شركة أرامكو.

يعود هذا النقص في الأدبيات البحثية إلى حداثة الجائحة وسرعة تطور الأحداث ، مما يعوق جمع البيانات وإجراء تحليلات شاملة في وقت قصير

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تكمن في الحاجة لدراسة تأثير إدارة الأزمات خلال جائحة Covid-19 على رضا موظفي أرامكو في المنطقة الجغرافية السعودية ،الجبيل.

رغم أهمية هذا الموضوع ،إلا أن نقص الدراسات التطبيقية المتعلقة بهذا السياق الجغرافي المحدد يعوق فهم الشركات لكيفية تحسين استراتيجيات إدارة الأزمات بما يتلاءم مع الظروف المحلية واحتياجات الموظفين. تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي التالي:

ما تأثير إدارة الأزمات خلال جائحة Covid-19 على رضا موظفين شركة أرامكو السعودية ،الجبيل ؟

1.3. أهمية الدراسة

يأتي هذا البحث ليسد الفجوات الحالية في المعرفة حول كيفية تأثير إدارة الأزمات خلال Covid19 على رضا الموظفين في شركة أرامكو. من خلال فهم هذه العلاقة، يمكن للشركات تحسين استراتيجياتها وأدائها في مواجهة الأزمات المستقبلية، مما يساهم في تعزيز استمراريته ونجاحها في السوق.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية هنا في توسيع فهمنا لكيفية تأثير إدارة الأزمات خلال جائحة Covid-19 على رضا الموظفين في شركات كبيرة مثل أرامكو. بفهمنا العميق لهذه العلاقة، يمكننا تطوير نظريات ونماذج جديدة تساعد الباحثين والممارسين على تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات، مما يعزز من قدرة الشركات على الاستجابة بشكل أفضل وأكثر فعالية للتحديات المستقبلية. هذا بدوره يساهم في تعزيز استمرارية الشركات ونجاحها في السوق، ويعزز من دور البحث العلمي في دعم عمليات اتخاذ القرار وتطوير السياسات الإدارية المستدامة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1. توسيع المعرفة العلمية: يساهم البحث في توسيع فهمنا لكيفية تأثير إدارة الأزمات خلال جائحة Covid-19 على رضا الموظفين، مما يساعد في سد الفجوات الحالية في الأدبيات البحثية في هذا المجال.
2. تطوير النظريات والنماذج: يمكن للبحث أن يساهم في تطوير نظريات جديدة أو توسيع النظريات الحالية في مجال إدارة الأزمات والسلوك التنظيمي، مما يعزز من فهمنا للعوامل المؤثرة في رضا الموظفين خلال فترات الأزمات.
3. الإسهام في البحوث التطبيقية: يمكن استخدام نتائج البحث لتحسين سياسات الإدارة والاستراتيجيات العملية في الشركات، مما يعزز قدرتها على التكيف مع التحديات وتعزيز فاعليتها واستمراريتها في السوق.
4. تعزيز قدرة الشركات على الاستجابة: من خلال فهم أفضل لكيفية إدارة الأزمات وتأثيرها على الموظفين، يمكن للشركات تعزيز قدرتها على الاستجابة بشكل أكثر فعالية، مما يساعدها في تحسين أدائها خلال الأزمات المستقبلية.
5. تعزيز الاستدامة والنجاح في السوق: يساهم البحث في بناء استراتيجيات مستدامة تعزز من استمرارية الشركات ونجاحها في السوق، من خلال تحسين رضا الموظفين وتوفير بيئة عمل مناسبة خلال الأوقات الصعبة.

1.4. أسئلة البحث الفرعية :

1. ما هي الاستراتيجيات الرئيسية التي استخدمتها إدارة شركة أرامكو في الجبيل لإدارة الأزمات خلال جائحة Covid-19؟

خلال جائحة Covid-19 اعتمدت شركة أرامكو السعودية في الجبيل، مثل العديد من الشركات العالمية الكبرى، مجموعة من الاستراتيجيات لإدارة الأزمات. من بين هذه الاستراتيجيات:

الصحة والسلامة: تطبيق بروتوكولات صارمة للصحة والسلامة لحماية الموظفين. شملت هذه البروتوكولات التباعد الاجتماعي، ارتداء الكمامات، وفحوصات درجة الحرارة.

العمل عن بعد: تفعيل سياسات العمل عن بعد للموظفين غير الأساسيين، مما قلل من عدد الأشخاص الموجودين في المواقع الفعلية.

التواصل المستمر: الحفاظ على تواصل مستمر وشفاف مع الموظفين لتقديم التحديثات والإرشادات اللازمة. شمل ذلك الاجتماعات الافتراضية والنشرات البريدية.

التكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية: الاستثمار في التكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية لدعم العمل عن بعد وضمان استمرارية العمليات بسلاسة.

الدعم النفسي والمعنوي: تقديم دعم نفسي ومعنوي للموظفين من خلال برامج الدعم والاستشارات النفسية للتعامل مع الضغوط الناتجة عن الجائحة.

الإجراءات الوقائية في مواقع العمل: تنفيذ إجراءات وقائية في مواقع العمل لضمان بيئة عمل آمنة، مثل التعقيم المستمر وتقليل كثافة الموظفين في الأماكن المشتركة.

التخطيط للطوارئ: تطوير خطط طوارئ واستجابة سريعة للتعامل مع أي تطورات أو تغييرات مفاجئة في الوضع الوبائي.

2. كيف أثرت سياسات العمل عن بعد التي تم تنفيذها خلال الجائحة على رضا الموظفين في شركة أرامكو؟

تأثير سياسات العمل عن بعد على رضا الموظفين يمكن أن يكون متنوعاً ويعتمد على عدة عوامل. **التوازن بين العمل والحياة الشخصية:**

- **إيجابي:** العديد من الموظفين قد وجدوا أن العمل عن بعد يتيح لهم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية بشكل أفضل، مما يزيد من رضاهم.

- **سلبي:** بعض الموظفين قد شعروا بصعوبة الفصل بين العمل والحياة الشخصية، مما أدى إلى زيادة الضغط والإرهاق.

الإنتاجية:

- **إيجابي:** بعض الموظفين قد شعروا بزيادة الإنتاجية بسبب تقليل وقت التنقل والتركيز في بيئة منزلية مريحة.

- **سلبي:** بعضهم قد واجه صعوبات في العمل بسبب نقص المعدات أو بيئة العمل المنزلية غير المناسبة.

التواصل والتعاون:

- إيجابي: استخدام التكنولوجيا لتحسين التواصل الافتراضي قد ساعد في الحفاظ على التواصل بين الفرق.
- سلبي: بعض الموظفين قد واجهوا تحديات في التواصل الفعال والشعور بالعزلة.

الدعم النفسي والمعنوي:

- إيجابي: تقديم الدعم النفسي والمعنوي يمكن أن يزيد من رضا الموظفين من خلال مساعدتهم على التعامل مع الضغوط النفسية.
- سلبي: إذا كان الدعم غير كافٍ، يمكن أن يشعر الموظفون بالإهمال والضغط الزائد.

الأمان الوظيفي:

- إيجابي: الشعور بالأمان الصحي والوظيفي من خلال العمل عن بعد يمكن أن يعزز الرضا.
- سلبي: بعض الموظفين قد يشعرون بعدم الأمان الوظيفي بسبب التغيرات الاقتصادية التي فرضتها الجائحة.

التكنولوجيا والبنية التحتية:

- إيجابي: تحسين التكنولوجيا والبنية التحتية لدعم العمل عن بعد يمكن أن يزيد من كفاءة العمل والرضا.
- سلبي: مشكلات تقنية أو نقص في البنية التحتية المناسبة قد تؤدي إلى إحباط الموظفين.

3. ما هو تقييم الموظفين للتواصل الداخلي والإدارة العلوية خلال جائحة Covid-19 ؟

التواصل الداخلي:

- إيجابي: تحسين التواصل الافتراضي، تقديم تحديثات منتظمة.
- سلبي: أحياناً التواصل غير كافٍ، شعور بالعزلة.

الإدارة العليا:

- إيجابي: استجابات سريعة وفعالة، تقديم دعم مادي ومعنوي.
- سلبي: تحفظات على بعض القرارات، قلة التواصل المباشر.

4. كيف تأثرت معنويات الموظفين وإنتاجيتهم بإجراءات إدارة الأزمات في شركة أرامكو خلال الجائحة؟

إجراءات إدارة الأزمات في شركة أرامكو خلال الجائحة أثرت على معنويات الموظفين وإنتاجيتهم بعدة طرق. معنويات الموظفين تحسنت بفضل الشعور بالدعم والحماية من خلال بروتوكولات الصحة والسلامة، وكذلك عبر تقديم الدعم النفسي والمعنوي. من جهة أخرى، الإنتاجية زادت نتيجة تقليل وقت التنقل وزيادة التركيز بفضل بيئة العمل المنزلية المناسبة واستخدام التكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية التي ساهمت في الحفاظ على استمرارية العمل.

5. ما هو تقييم الموظفين لدعم الإدارة لهم من الناحية النفسية والاجتماعية خلال الجائحة؟

الدعم النفسي:

- الموظفون قدروا توفير الشركة لبرامج الدعم النفسي والاستشارات، مما ساعدهم في التعامل مع الضغوط النفسية الناتجة عن الجائحة.
- تعزيز الشعور بالأمان من خلال الاهتمام بصحتهم النفسية كان له أثر إيجابي على معنوياتهم.

الدعم الاجتماعي:

- التواصل المستمر والمبادرات الاجتماعية التي نظمتها الشركة ساعدت في تقليل الشعور بالعزلة والحفاظ على الروابط بين الموظفين.

- الأنشطة الافتراضية والاجتماعات عبر الإنترنت ساعدت في تعزيز الشعور بالانتماء للمجتمع الوظيفي.

بشكل عام، كان تقييم الموظفين لدعم الإدارة من الناحية النفسية والاجتماعية إيجابياً وساهم في تحسين معنوياتهم خلال فترة الجائحة.

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام :

تقييم تأثير إدارة الأزمات خلال جائحة Covid-19 على رضا موظفي شركة أرامكو السعودية في الجبيل.

الأهداف الفرعية :

1. تحديد اثر ادارة الازمات خلال جائحة Covid-19 على رضا موظفي شركة ارامكو السعودية في الجبيل.

2. تحديد الاستراتيجيات الرئيسية التي استخدمتها ادارة شركة ارامكو في الجبيل لادارة الازمات خلال جائحة

Covid-19.

3. تأثير سياسات العمل عن بعد التي تم تنفيذها خلال الجائحة على رضا الموظفين في شركة ارامكو.

1.6. فرضيات الدراسة

بناءً على أسئلة البحث الفرعية يمكن صياغة فرضيات البحث كما يلي:

الفرضية الرئيسية H:

سياسات وإجراءات إدارة الأزمات التي اتبعتها شركة أرامكو في الجبيل خلال جائحة Covid-19 لها تأثير إيجابي على رضا الموظفين ومعنوياتهم وإنتاجيتهم.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

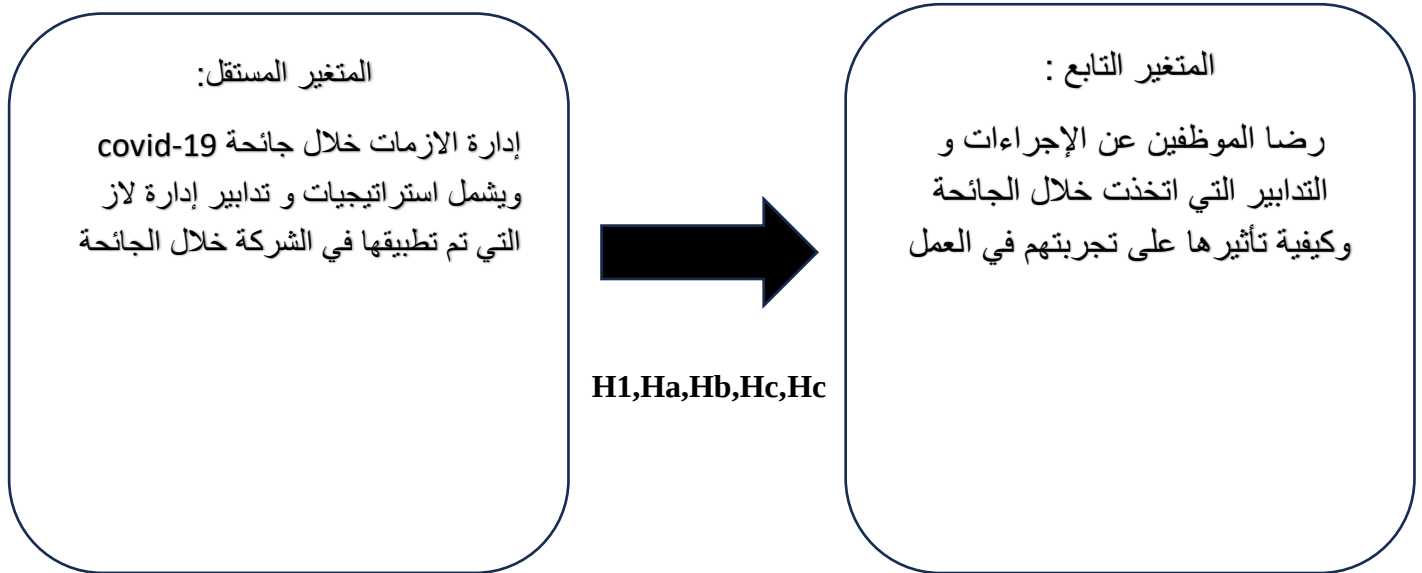
الاستراتيجيات الرئيسية التي استخدمتها إدارة شركة أرامكو في الجبيل لإدارة الأزمات خلال جائحة Covid-19 كانت فعالة في تقليل تأثير الجائحة على العمليات واستمرارية الأعمال.

الفرضية الفرعية الثانية Hb:
سياسات العمل عن بُعد التي تم تنفيذها خلال الجائحة أثرت إيجابياً على رضا الموظفين في شركة أرامكو من خلال تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية وزيادة الإنتاجية.

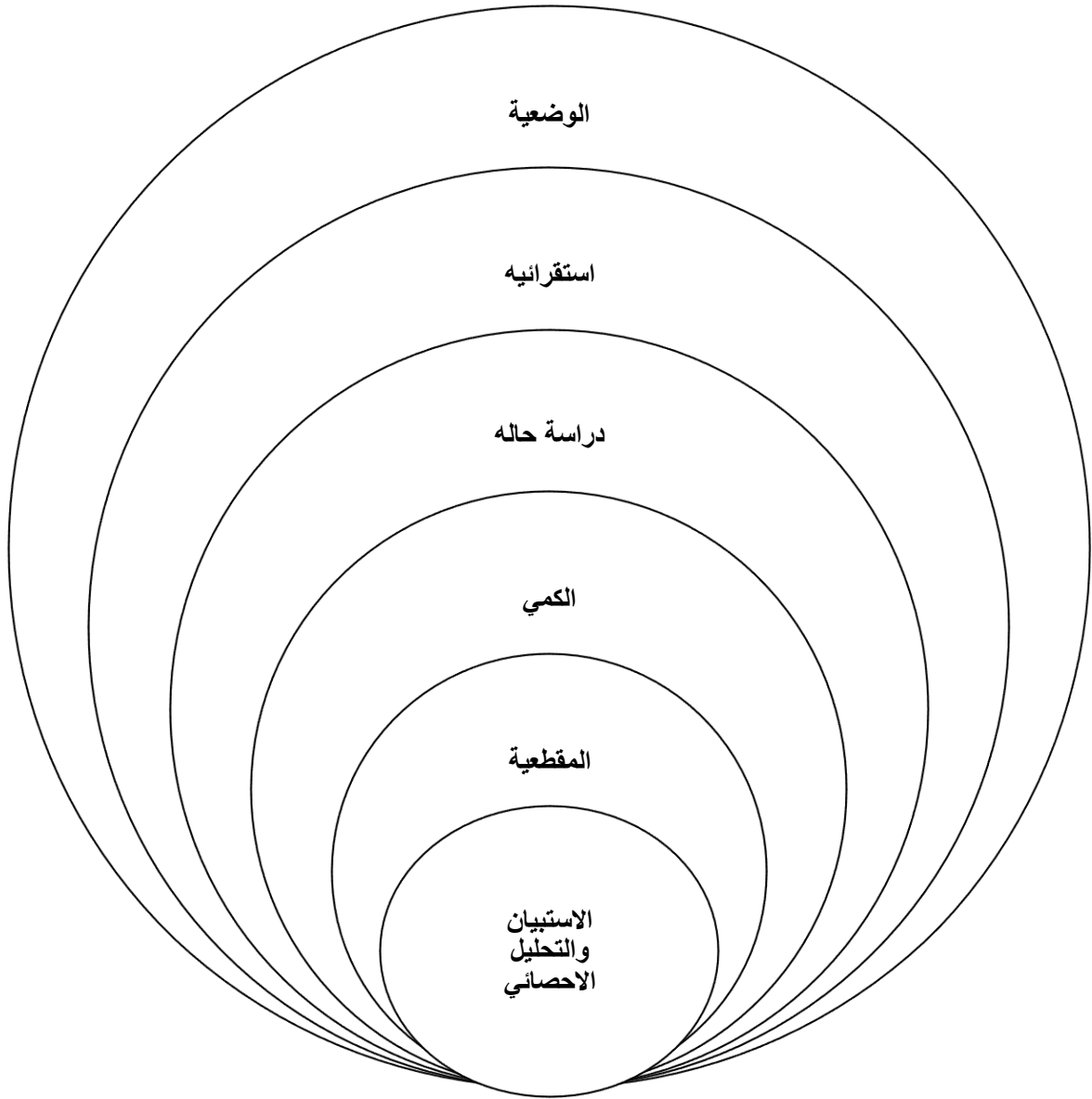
الفرضية الفرعية الثالثة Hc:
تقييم الموظفين للتواصل الداخلي والإدارة العلوية خلال جائحة Covid-19 كان إيجابياً، مما ساهم في تعزيز شعورهم بالأمان والدعم.

الفرضية الفرعية الرابعة Hd:
تقييم الموظفين لدعم الإدارة لهم من الناحية النفسية والاجتماعية خلال الجائحة كان إيجابياً، مما ساعد في تقليل الضغوط النفسية وتعزيز الروابط الاجتماعية داخل الشركة.

1.7. نموذج البحث



1.8. منهجية الدراسة



1.9. الدراسة الميدانية

أرامكو السعودية، الشركة الرائدة عالمياً في صناعة النفط والغاز، لها وجود كبير في الجبيل، وهي واحدة من أبرز المدن الصناعية في المملكة. تدير أرامكو مشاريع استراتيجية في الجبيل تشمل مجمع "صدارة" للبتروكيماويات، الذي يُعتبر من أكبر المجمعات في العالم ويعزز قدرتها على إنتاج البتروكيماويات المتقدمة. تساهم أرامكو أيضاً في تطوير البنية التحتية الصناعية في الجبيل من خلال استثماراتها الكبيرة، مما يساهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط الخام، وتعزيز مكانة المملكة كمركز عالمي للصناعة والابتكار.

1.10. مخطط المشروع المقترح

المقدمة :

خلال جائحة Covid-19، أصبحت دراسة تأثير أنماط القيادة على رضا وولاء الموظفين أمراً حيوياً للشركات، خاصة تلك النشطة مثل شركة أرامكو السعودية في الجبيل. تسلط هذه الدراسة الضوء على كيفية تأثير أنماط القيادة على الرضا الوظيفي، والذي يؤثر بدوره على أداء الموظفين وإنتاجيتهم. تعزز الدراسة أيضاً فهمنا لنظريات القيادة وتعزيز الروح الجماعية داخل المنظمات، مما يعزز التواصل بين الموظفين والإدارة، ويعزز الأداء التنظيمي بشكل عام. توفر هذه الدراسة رؤية قيمة تهدف إلى تحديد أنماط القيادة الفعالة التي تعزز رضا الموظفين وولائهم، وتعزز بيئة عمل تشجع على الشفافية والدعم والاعتراف بالجهود المبذولة.

الإطار النظري:

تتناول الدراسة مفهوم إدارة الأزمات، الذي يشمل مراحل التخفيف، الاستجابة، التعافي، والتكيف. تركز الدراسة على استراتيجيات إدارة الأزمات خلال جائحة COVID-19، والتحديات التي واجهتها الشركات وكيفية تعاملها معها. تستعرض الدراسة العلاقة بين إدارة الأزمات ورضا الموظفين، وتأثير التوتر خلال الأزمات على معنوياتهم. كما تحلل كيفية استجابة شركة أرامكو الجبيل للأزمة وتأثير ذلك على رضا موظفيها.

منهجية البحث :

الوضعية - استقرائية - دراسة حالة - الكمي - المقطعية - الاستبيان والتحليل الإحصائي

قائمة المراجع:

المجلات :

١- القحطاني، سعيد عايض (2019). تأثير الأنماط القيادية على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بمنطقة عسير، مجلة الدراسات المالية المحاسبية والإدارية.

الرسائل :

٢- الحوتي، خالد علي (2018). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية: دراسة تطبيقية على مديري المدارس العامة بمدينة بنغازي، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.

البحوث :

٣-سهام بلخيري، و آخرون. (2012) أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية. 8-9. البويرة.

الشركات :

Saudi Aramco. (n.d.). *Saudi Aramco*. Retrieved August 3, 2024, from <https://www.aramco.com>