

عنوان البحث:

تأثير العمل عن بعد على أداء المنظمة في المملكة العربية السعودية في
مجال الطيران في مدينة جدة

أسم الطالب:

أرام بنت رضا السعدي

هوية الطالب: ٢٠٢١٢٠٢٤١٩

.....

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني ٢٠٢٤

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	2
1.1.	مقدمة البحث :	3
1.2.	مشكلة البحث :	4
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري:	4
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 :	8
1.5.	أهداف الدراسة :	9
1.6.	فرضيات الدراسة :	9
1.7.	نموذج الدراسة :	10
1.8.	منهجية الدراسة :	11
1.9.	ملخص منهجية الدراسة :	11
1.10.	الدراسة الميدانية :	13
1.11.	مخطط المشروع المقترح :	14
2.	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	15
2.1.	المقدمة:	16
2.2.	المتغير المستقل	16
2.3.	المتغير التابع	16
2.4.	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	16
2.5.	الخاتمة	16
	قائمة المراجع	17

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. مقدمة البحث :

يعد العمل عن بعد من الظواهر التي اكتسبت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، خاصة في قطاع الطيران، إذ أدى إلى تحولات جذرية في كيفية أداء المنظمات لوظائفها. كانت هذه التغييرات محل اهتمام الباحثين ورواد الأعمال على حد سواء، سواء في الدول النامية أو المتقدمة. مع تزايد العولمة والتطور التكنولوجي، أصبح العمل عن بعد جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات الأعمال الحديثة (آل داوود، 2018).

في العقد الأخيرين، شهد قطاع الطيران تطورات كبيرة نتيجة لتبني العمل عن بعد. وقد أثرت هذه الظاهرة على جوانب متعددة من الأداء التنظيمي، بما في ذلك الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمة، والتواصل بين الفرق المختلفة. ولعل من أبرز التحديات التي واجهت هذا القطاع هي كيفية تحقيق التوازن بين فوائد العمل عن بعد والتحديات المصاحبة له، مثل الحفاظ على مستوى عالٍ من التنسيق بين الموظفين وضمان استمرارية العمل بكفاءة (السماحي، و بانقا، 2010).

يتناول هذا البحث تأثير العمل عن بعد على أداء المنظمات في قطاع الطيران في المملكة العربية السعودية، حيث سيتم تحليل البيانات المتاحة واستعراض التجارب السابقة للتعرف على العوامل المؤثرة في هذا السياق. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الفوائد والتحديات المرتبطة بالعمل عن بعد، وكيف يمكن للمنظمات تحقيق أقصى استفادة من هذه الظاهرة لتحسين أدائها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

من خلال تحليل مجموعة من البيانات السنوية واستخدام منهجيات الاقتصاد القياسي، نسعى إلى فهم المتغيرات الهامة التي تؤثر على أداء المنظمات في هذا القطاع الحيوي. وسيساهم هذا البحث في تقديم رؤى قيمة حول كيفية تعزيز فعالية العمل عن بعد في قطاع الطيران وتحقيق التنمية المستدامة في المملكة (الاعرجي، 2007).

متغيرات البحث

1. المتغير المستقل: العمل عن بعد.
2. المتغير التابع: أداء المنظمات في قطاع الطيران.
3. المتغير الوسيط: الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمة، وفعالية التواصل بين الفرق المختلفة.

1.2. مشكلة البحث :

في ظل التحولات السريعة والتطورات التكنولوجية الحديثة، أصبح العمل عن بعد واقعاً لا يمكن تجاهله في العديد من القطاعات، بما في ذلك قطاع الطيران. على الرغم من الفوائد المحتملة للعمل عن بعد، مثل زيادة المرونة وخفض التكاليف التشغيلية، إلا أنه يواجه تحديات كبيرة تتعلق بالحفاظ على الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمة، والتواصل الفعال بين الفرق المختلفة (Al Mahmoud & Wren، 2010).

قطاع الطيران في المملكة العربية السعودية، كغيره من القطاعات، تبني هذا النهج استجابةً للمتغيرات العالمية والتطورات التكنولوجية. ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هو: كيف يؤثر العمل عن بعد على أداء المنظمات في قطاع الطيران في المملكة؟ وما هي العوامل التي تسهم في تعزيز أو تقليل فعالية هذا النمط من العمل؟

مشكلة البحث تتجلى في الحاجة الماسة لفهم التأثيرات المتعددة للعمل عن بعد على أداء المنظمات في قطاع الطيران السعودي. تتضمن هذه التأثيرات الجوانب التشغيلية، مستوى جودة الخدمة المقدمة، وفعالية التواصل بين الموظفين. يهدف هذا البحث إلى تحليل هذه الجوانب لتحديد الفوائد المحتملة والتحديات القائمة، واقتراح الحلول والآليات المناسبة لتعزيز الأداء التنظيمي في ظل تبني العمل عن بعد (الحصادي، 2013).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

عدم وجود أبحاث كافية: بالرغم من تزايد الأبحاث حول العمل عن بعد، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تركز بشكل خاص على قطاع الطيران في المملكة العربية السعودية.

التأثيرات غير المباشرة: الكثير من الدراسات تركز على التأثيرات المباشرة للعمل عن بعد، مثل الإنتاجية والتكاليف، لكن هناك حاجة لفهم التأثيرات غير المباشرة مثل تأثيرات العمل عن بعد على ثقافة المؤسسة والابتكار.

النماذج النظرية: القصور في تطوير نماذج نظرية متكاملة تجمع بين مختلف العوامل المؤثرة على فعالية العمل عن بعد في قطاع الطيران (الاعرجي، 2007).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

التطبيق الفعلي: هناك تفاوت في كيفية تطبيق العمل عن بعد بين مختلف شركات الطيران، مما يستدعي دراسة الممارسات الفعلية وتحديد أفضلها.

التحديات التقنية: يواجه قطاع الطيران تحديات تقنية خاصة بالعمل عن بعد، مثل أمان البيانات والتواصل الفعال بين الفرق البعيدة.

التكيف التنظيمي: تحتاج المنظمات إلى استراتيجيات فعالة للتكيف مع التغيرات التي يفرضها العمل عن بعد، من حيث إدارة الأداء والتنسيق بين الموظفين.

التدريب والدعم: عدم كفاية البرامج التدريبية والدعم الفني للموظفين الذين يعملون عن بعد، مما يؤثر على كفاءتهم وإنتاجيتهم.

بتقسيم مشكلة البحث إلى هذه الفجوات النظرية والتطبيقية، يمكن تقديم دراسة شاملة تساعد على سد هذه الفجوات وتحقيق فهم أعمق لتأثير العمل عن بعد على أداء المنظمات في قطاع الطيران بالمملكة العربية السعودية.

وفي هذا البحث، يسعى الباحث لمعرفة تأثير العمل عن بعد على أداء المنظمات في قطاع الطيران بمدينة جدة، المملكة العربية السعودية، وذلك بهدف تعزيز هذا الأداء والاستفادة من فوائد العمل عن بعد بشكل أكبر. بناءً على ذلك، يسعى هذا البحث للإجابة على السؤال التالي:

ما هو تأثير العمل عن بعد على أداء المنظمات في قطاع الطيران في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال تحليل التأثيرات المختلفة للعمل عن بعد على أداء المنظمات في قطاع الطيران بمدينة جدة، المملكة العربية السعودية. وتكمن أهمية هذه الدراسة في قدرتها على تقديم رؤى علمية وعملية تسهم في تحسين الأداء المؤسسي في هذا القطاع الحيوي، وتقديم توصيات تستند إلى بيانات موثوقة وتحليلات دقيقة.

مع توجه المملكة العربية السعودية لتحقيق رؤية 2030، التي تهدف إلى تنويع مصادر الدخل وتقليل الاعتماد على القطاع النفطي، أصبح من الضروري استكشاف تأثيرات العمل عن بعد على مختلف القطاعات الاقتصادية، بما في ذلك قطاع الطيران. شهد العالم تراجعاً في أسعار النفط منذ عام 2014 وحتى عام 2016، مما أثر سلباً على اقتصاديات الدول المصدرة للنفط، وخاصة السعودية التي يعتمد ناتجها المحلي الإجمالي بشكل كبير على القطاع النفطي. وقد دفع هذا التراجع المملكة إلى تبني استراتيجية تنويع اقتصادي، تشمل تعزيز جذب الاستثمارات الأجنبية وتحسين بيئة الأعمال (برنامج التحول الوطني، 2018).

فيما يلي تقسيم أهمية الدراسة إلى مستويات نظرية وتطبيقية:

1.3.1. على المستوى النظري:

فهم التأثيرات النظرية للعمل عن بعد: يوفر هذا البحث فهماً أعمق للتأثيرات النظرية للعمل عن بعد على أداء المنظمات، مما يساهم في سد الفجوات الموجودة في الأدبيات الحالية.

تطوير نماذج نظرية: يساهم في تطوير نماذج نظرية تجمع بين العوامل المختلفة التي تؤثر على فعالية العمل عن بعد في قطاع الطيران.

تحليل التأثيرات غير المباشرة: يقدم تحليلاً للتأثيرات غير المباشرة للعمل عن بعد، مثل تأثيراته على ثقافة المؤسسة والابتكار.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تطبيق العمل عن بعد: يساعد هذا البحث في فهم أفضل الطرق لتطبيق العمل عن بعد في قطاع الطيران، من خلال دراسة الممارسات الفعلية وتحديد الأفضل منها.

التحديات التقنية: يقدم حلولاً للتحديات التقنية التي يواجهها قطاع الطيران في تطبيق العمل عن بعد، مثل أمان البيانات والتواصل الفعال بين الفرق البعيدة.

التكيف التنظيمي: يوفر استراتيجيات فعالة للتكيف مع التغيرات التي يفرضها العمل عن بعد، من حيث إدارة الأداء والتنسيق بين الموظفين.

التدريب والدعم: يسلط الضوء على أهمية البرامج التدريبية والدعم الفني للموظفين الذين يعملون عن بعد، مما يعزز كفاءتهم وإنتاجيتهم.

1.4. أسئلة الدراسة :

تسعى حكومة المملكة العربية السعودية إلى تحسين الوضع الاقتصادي بشكل كبير، خاصةً في إطار رؤية 2030. لقد أصبحت التحولات التكنولوجية واعتماد تقنيات العمل عن بعد من الأمور الأساسية التي تعزز أداء المؤسسات، خصوصًا في مجال الطيران. يعتبر العمل عن بعد وسيلة فعالة تساهم في رفع الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وزيادة رضا الموظفين.

يتناول هذا البحث تأثير العمل عن بعد على أداء المؤسسات في قطاع الطيران بمدينة جدة، حيث سيتم تحليل البيانات المتاحة ومراجعة التجارب السابقة لتحديد العوامل المؤثرة. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الفوائد والتحديات المرتبطة بهذا النمط من العمل، وكيف يمكن للمنظمات الاستفادة القصوى منه لتعزيز أدائها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

يمكن تلخيص تساؤلات الدراسة فيما يلي:

1. ما هو تأثير العمل عن بعد على الكفاءة التشغيلية للمؤسسات في قطاع الطيران بمدينة جدة؟
2. كيف يؤثر العمل عن بعد على جودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات في هذا القطاع؟
3. ما تأثير العمل عن بعد على التواصل بين الفرق المختلفة داخل المؤسسات في قطاع الطيران بجدة؟
4. كيف ينعكس العمل عن بعد على رضا الموظفين في قطاع الطيران في المدينة؟
5. ما تأثير العمل عن بعد على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات في هذا القطاع؟

1.5. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تقييم أهمية العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسات في مجال الطيران في المملكة العربية السعودية في سياق العمل عن بعد. وتشمل الأهداف التالية:

1. دراسة تأثير العمل عن بعد على الكفاءة التشغيلية للمؤسسات في قطاع الطيران بمدينة جدة (ال داوود، 2023).
2. تقييم مدى تأثير العمل عن بعد على رضا الموظفين في المنظمات الجوية بمدينة جدة (جامعة الملك عبد العزيز، 2022).
3. دراسة تأثير العمل عن بعد على التكاليف التشغيلية في قطاع الطيران بمدينة جدة (مركز البحوث الاقتصادية، 2021).
4. استكشاف أثر العمل عن بعد على جودة الخدمات المقدمة من المنظمات الجوية في جدة (ال داوود، 2023).
5. التعرف على تأثير العمل عن بعد على التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في المنظمات الجوية بمدينة جدة (جامعة الملك عبد العزيز، 2022).

1.6. فرضيات الدراسة :

تستند فرضيات البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة التالية: (الكفاءة التشغيلية، رضا الموظفين، مستوى التفاعل بين الفريق، جودة الأداء) وأداء المؤسسات في مجال الطيران في المملكة، خاصة في جدة. تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من صحة الفرضيات التالية:

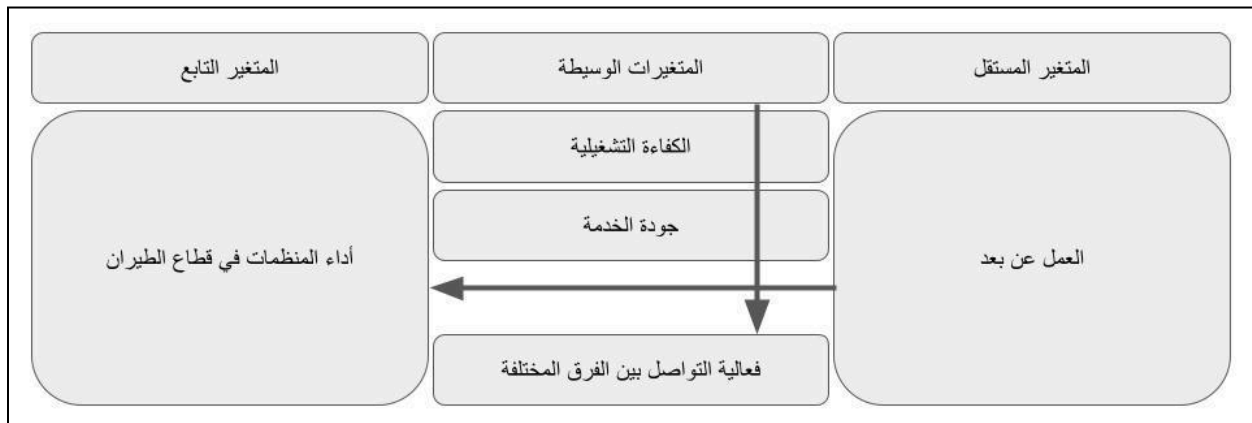
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة التشغيلية وأداء المؤسسات في قطاع الطيران بجدة (مركز البحوث الاقتصادية، 2021).
2. هناك علاقة إيجابية بين رضا الموظفين وأداء المؤسسات في قطاع الطيران بجدة (جامعة الملك عبد العزيز، 2022).

3. توجد علاقة معنوية بين مستوى التفاعل بين الفريق وأداء المؤسسات في قطاع الطيران بجدة (آل داوود، 2023).

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الأداء وأداء المؤسسات في قطاع الطيران بجدة (جامعة الملك عبد العزيز، 2022).

1.7. نموذج الدراسة :

في ظل التطورات السريعة في التكنولوجيا وتغير طبيعة العمل، أصبح العمل عن بعد موضوعًا ذا أهمية كبيرة تؤثر بشكل مباشر على أداء المؤسسات. في النموذج الموضح في الشكل رقم (1)، نعرض الطريقة التي يتبعها هذا البحث لتحليل تأثير العمل عن بعد على أداء المؤسسات في قطاع الطيران بالمملكة العربية السعودية، مع التركيز على مدينة جدة. يوضح النموذج العلاقة بين المتغير المستقل (العمل عن بعد) والمتغيرات الوسيطة (الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمة، وفعالية التواصل بين الفرق المختلفة)، وأخيرًا المتغير التابع (أداء المنظمات في قطاع الطيران).



نموذج رقم (1)

1.8. منهجية الدراسة :

سيُبنى هذا البحث منهجية تجمع بين التحليل الكمي والنوعي. سنستخدم استبيانات لجمع المعلومات من موظفي قطاع الطيران في مدينة جدة، حيث سيتضمن الاستبيان أسئلة تستكشف تجاربهم مع العمل عن بعد وتأثيراته على الأداء.

سُتُحلل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية مناسبة، مثل تحليل الارتباط والانحدار، لفهم العلاقة بين العمل عن بعد وأداء المؤسسات. كما سيتم تطبيق الأساليب الاقتصادية القياسية لدراسة المتغيرات المستقلة (العمل عن بعد) والمتغيرات التابعة (أداء المؤسسات)، مع مراعاة المتغيرات الوسيطة مثل الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة وفعالية التواصل بين الفرق.

سُتُجمع البيانات أيضاً من مصادر ثانوية، مثل التقارير السنوية والدراسات السابقة، لتعزيز النتائج المستخلصة. سيتم تحليل النتائج من خلال فحص التأثيرات الإيجابية والسلبية للعمل عن بعد على الأداء التنظيمي، بهدف تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين الأداء في قطاع الطيران.

يهدف هذا البحث إلى تقديم رؤية شاملة حول كيفية دمج العمل عن بعد ضمن استراتيجيات العمل الحديثة في المؤسسات، مع التركيز على التحديات التي قد تظهر أثناء التنفيذ وأفضل الممارسات لضمان تحقيق نتائج إيجابية.

1.9. ملخص منهجية الدراسة :

يمكن تمثيل منهجية البحث باستخدام نموذج "البصل البحثي" الذي يوضح المراحل المختلفة لتصميم البحث. أدناه مستويات تنظيم منهجية البحث في نموذج "البصل البحثي" نستعرضها في نموذج رقم (2).

1. المستوى الأول: الفلسفة البحثية

المنهج الوضعي (Positivism): يعتمد البحث على المنهج الوضعي، الذي يركز على جمع وتحليل البيانات الكمية لتوفير نتائج موضوعية حول تأثير العمل عن بعد.

2. المستوى الثاني: أساليب البحث

الاستنتاجي (Deductive): يتبنى البحث أسلوباً استنتاجياً يبدأ بفرضيات مستندة إلى النظرية، ويختبرها من خلال البيانات المجمعة.

3. المستوى الثالث: منهجيات البحث

دراسة الحالة (Case Study): سيتم استخدام استراتيجية دراسة الحالة لاستكشاف تأثير العمل عن بعد على أداء المنظمات في قطاع الطيران بمدينة جدة.

4. المستوى الرابع: أدوات جمع البيانات

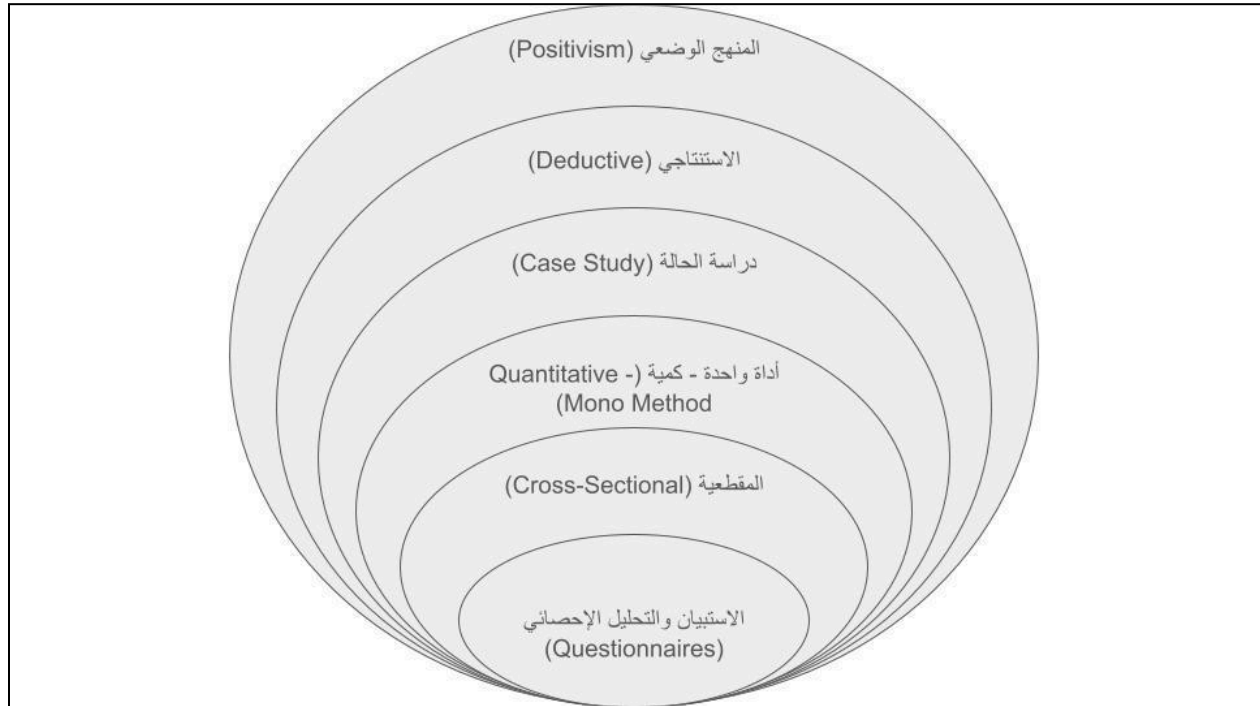
أداة واحدة - كمية (Quantitative - Mono Method): سيتم استخدام أداة واحدة لجمع البيانات وهي الاستبيانات الكمية.

5. المستوى الخامس: المدة الزمنية

المقطعية (Cross-Sectional): سيتم جمع البيانات في نقطة زمنية محددة لتقديم تحليل دقيق للأداء.

6. المستوى السادس: التقنيات والإجراءات

الاستبيان والتحليل الإحصائي (Questionnaires): ستستخدم الاستبيانات لجمع البيانات، مع تحليلها إحصائياً لاستخراج النتائج.



نموذج رقم (2)

1.10. الدراسة الميدانية :

تعتبر الخطوط الجوية العربية السعودية، المعروفة أيضًا باسم الخطوط السعودية، الناقل الرسمي للمملكة. حصلت الشركة على تصنيف خمس نجوم في مجال الطيران وهي عضو في الاتحاد العربي للنقل الجوي. تتخذ من مطار الملك عبد العزيز الدولي في جدة مركزًا رئيسيًا، بالإضافة إلى مطارات أخرى مثل مطار الملك خالد الدولي في الرياض ومطار الملك فهد الدولي في الدمام. تقدم الخطوط السعودية خدماتها لحوالي 100 وجهة في قارات مختلفة، حيث تغادر طائرة كل ثلاث دقائق تقريبًا (الخطوط السعودية، n.d.).

في عام 2016، أعلنت الخطوط السعودية عن تأسيس شركة "فلاي أديل" كجزء من استراتيجية التحول 2020، التي تهدف إلى تعزيز مكانة الخطوط السعودية وتحويلها إلى مؤسسة عالمية (الاتحاد العربي للنقل الجوي، n.d.).

تأسست الخطوط السعودية في 27 مايو 1945، عندما قدّم الرئيس الأمريكي فرانكلين روزفلت طائرة للملك عبد العزيز (وزارة النقل السعودية، n.d.). أصبحت الخطوط السعودية تحت إدارة حكومية في وزارة الدفاع عام 1946، ثم تحولت إلى مؤسسة مستقلة في عام 1963 بموجب مرسوم ملكي.

خلال الأربعينيات، توسعت الشركة لتشمل وجهات دولية مثل القاهرة وبيروت. وفي الخمسينيات، أضافت مدنًا جديدة مثل إسطنبول وكراتشي إلى شبكتها (الخطوط السعودية، n.d.). في السبعينيات، غيّرت اسمها التشغيلي إلى "السعودية" وزادت أسطولها ليضم طائرات حديثة. وخلال الثمانينيات، قدمت خدمات التموين، وفي التسعينيات حظرت التدخين وبدأت الاستعداد لخصصتها في بداية الألفية (وزارة النقل السعودية، n.d.).

1.11. مخطط المشروع المقترح :

يهدف هذا البحث إلى استكشاف تأثير العمل عن بعد على أداء المؤسسات في قطاع الطيران بمدينة جدة، المملكة العربية السعودية. مع زيادة اعتماد المنظمات على نماذج العمل عن بعد بسبب التطورات التكنولوجية والعولمة، يصبح من الضروري دراسة كيفية تأثير هذه الظاهرة على كفاءة الأداء وجودة الخدمة والتواصل الداخلي. سيتم تنظيم البحث في عدة فصول؛ حيث يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة، بينما يركز الفصل الثاني على الإطار النظري الذي يدعم هذا البحث. في الفصل الثالث، سيتم شرح منهجية البحث وأدوات جمع البيانات. أما الفصل الرابع، فسيتضمن التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة، وفي الفصل الخامس، سيتم مناقشة النتائج والخاتمة، مع تضمين التوصيات المستقبلية كما هو موضح في النموذج رقم (3).



نموذج رقم (3)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- آل داوود، ع. (2018). الاستثمار الأجنبي المباشر في المملكة العربية السعودية: التحديات والفرص. مجلة الدراسات الاقتصادية، 34(1)، 62-45.
- آل داوود، س. (2023). تأثير العمل عن بعد على أداء المنظمات في قطاع الطيران. مجلة إدارة الأعمال.
- الأعرجي، ي. (2007). التحديات الاقتصادية العالمية وتأثيرها على الدول النامية. مجلة الاقتصاد العالمي، 18(2)، 123-101.
- الاتحاد العربي للنقل الجوي. (n.d). معلومات عن الخطوط السعودية.
- الحصادي، م. (2013). التجربة السعودية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر. مجلة إدارة الأعمال، 47(4)، 112-89.
- الخطوط السعودية. (n.d). تاريخنا.
- السماني، أ.، و بانقا، ع. (2010). دور الاستثمار الأجنبي في تحقيق التنمية الاقتصادية في الدول النامية. مجلة الاقتصاد والتنمية، 23(3)، 40-29.
- البرنامج التحول الوطني. (2018). رؤية السعودية 2030: استراتيجية تنويع الاقتصاد وتحفيز الاستثمار. الرياض: مركز الدراسات الاقتصادية.
- جامعة الملك عبد العزيز. (2022). رضا الموظفين في بيئات العمل عن بعد: دراسة في صناعة الطيران.
- مركز البحوث الاقتصادية. (2021). الكفاءة التشغيلية في شركات الطيران: دور العمل عن بعد.
- وزارة النقل السعودية. (n.d). التقارير السنوية للخطوط الجوية.
- Al Mahmoud, K., & Wren, K. (2010). Foreign Direct Investment and Economic Growth: The Case of Saudi Arabia. Journal of International Business Research, 12(2), 76-91.