



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا



أثر توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة
العمل المدركت : الدور الوسيط للتسويق الداخلي

"دراسة على عينت من العاملين في المطارات الدولية بالسودان"

**Impact of Occupational Safety and Health
Orientation on the perceived quality of Work
life : The Mediating Role Of Internal Marketing**

"a study on a sample of international airports in Sudan"

بحث لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إشراف الدكتور:

صديق بلل إبراهيم

إعداد الطالبة :

جميلة صالح ابرك فطر

نوفمبر 2019م



صفحة الموافقة

اسم الباحث: حميدة هادي ابي بكر فطر

عنوان البحث: اثر توعية الطلبة والهيئة التدريسية على جودة حياتهم

العمل المتكامل - الدور القيادي للشؤون الطلابية

دراسة على هيئة من العاملين بالمطارات كبرلية بالسودان

موافق عليه من قبل:

المستحق الخارجي

اسم: د. محمد عمر الطاهر محسنة

التوقيع: [Signature]
التاريخ: ١١/١٢/٢٠١٩

المستحق الداخلي

اسم: أ. د. إبراهيم فضل الله الشير

التوقيع: [Signature]
التاريخ: ١١/١٢/٢٠١٩

المشرف

اسم: د. نسيارة محمد لينا

التوقيع: [Signature]
التاريخ: [Blank]

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سورة البقرة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سورة البقرة

الإستهلال

قَالَ تَعَالَى: أَعُوذُ بِاللَّهِ مِنَ الشَّيْطَانِ الرَّجِيمِ ﴿١٠٥﴾ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ

وَرَسُولُهُ، وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ

بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة - الآية (١٠٥)

الإهداء

إلى كل شمعة احترقت لتضيء لنا طريق العلم و المعرفة

إلى روح والدي رحمه الله

إلى أمي العزيزة حفظها الله من كل سوء

إلى زوجي الغالي رعاه الله و أعانه

إلى أبنائي الأعزاء حفظهم الله

إلى أخواني وأخواتي و أهلي و أصدقائي الأعزاء

إلى زملائي و كل باحث وطالب علم على امتداد الحياة

اهدي ثمرة جهدي هذا

الباحثة

الشكر والتقدير

حينما نعبر شط العمل الدؤوب ، لا يهيم في داخلنا سوى أولئك الذين غرسوا علم جميل في طريقنا، بفضل الله عز و جل ، و أولئك الذين منحونا العزم تلو العزم ، لنتخطى الصعاب ، ونقف واثقي الخطى نشاطهم الإبداع حرفا ولغة ، لا يسع حروفي إلا أن تمتزج لتكون كلمات شكر و عرفان ، كما نخص بالشكر إلى تلك المنارة الشامخة منارة العلم و المعرفة جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا التي أتاحت لنا هذه الفرصة ، وأسرة مكتبة الدراسات العليا و كلية الدراسات التجارية و أصدقائي الذين كانوا خير سند لي في هذه الفترة ، وأخص بالشكر الدكتور صديق بلل إبراهيم بلل حفظه و رعاه و الدكتور الطاهر احمد محمد و الدكتور عبد السلام آدم حامد و نتمنى لهم حياة عملية موفقة . كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى مجموعة المطارات الدولية بالسودان .

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	المحتويات
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	قائمة الموضوعات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ن	مستخلص الدراسة
س	Abstract
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1	1-1 المقدمة
3	2-1 مشكلة الدراسة و أسئلتها
7	3-1 أسئلة البحث
8	4-1 أهداف الدراسة
9	5-1 أهمية الدراسة
11	6-1 التعريفات الإجرائية للدراسة
15	7-1 تنظيم الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري	
16	المبحث الأول : مفهوم جودة حياة العمل
16	0-2 المقدمة
16	1-2 مفهوم جودة حياة العمل
19	2-1-1-2 تعريف جودة حياة العمل
22	2-1-2 أهمية جودة حياة العمل

26	3-1-2 أبعاد جودة حياة العمل
46	2-2 المبحث الثاني : السلامة و الصحة المهنية
46	1-2-2 مفهوم السلامة و الصحة المهنية
48	2-2-2 تعريف السلامة و الصحة المهنية
51	3-2-2 أهمية السلامة والصحة المهنية
57	4-2-2 أهداف السلامة و الصحة المهنية
59	5-2-2 أبعاد السلامة والصحة المهنية
83	6-2-2 سياسة إدارة السلامة والصحة المهنية
92	3-2 المبحث الثالث : مفهوم التسويق الداخلي
92	1-3-2 المقدمة
97	2-3-2 أهمية التسويق الداخلي
102	3-3-2 أهداف التسويق الداخلي
105	4-3-2 عناصر نجاح التسويق الداخلي
106	5-3-2 أبعاد التسويق الداخلي
114	4-2 المبحث الرابع : العلاقة بين متغيرات الدراسة
114	1-4-2 العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة
115	2-4-2 العلاقة بين توجه السلامة والصحة المهنية و التسويق الداخلي
117	3-4-2 العلاقة بين التسويق الداخلي و جودة حياة العمل المدركة
118	4-4-2 التسويق الداخلي وسيط في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة
120	5-4-2 خلاصة الفصل
الفصل الثالث: نظرية و نموذج و فرضيات الدراسة	
123	0-3 المقدمة
123	1-3 المبحث الأول: نظريات الدراسة

129	3-1-2 نموذج الدراسة
130	3-1-3 تطوير فرضيات الدراسة
الفصل الرابع : منهجية الدراسة	
136	4-0 المقدمة
136	4-1-1 فلسفة الدراسة
136	4-1-2 منهج الدراسة
137	4-1-3 مجتمع الدراسة
137	4-1-4 عينة الدراسة
138	4-2 مصادر جمع البيانات
149	4-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل الخامس : تحليل البيانات	
155	5-1 المقدمة
155	5-1-1 تنظيف البيانات
157	5-1-2 تحليل البيانات الديمغرافية
166	5-1-3 التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة
169	5-1-4 التحليل العاملي التوكيدي للتسويق الداخلي
178	5-1-5 التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة
180	5-1-6 الإعتدالية والكفاءة العملية لمقاييس الدراسة
181	5-1-7 نموذج الدراسة المعدل
184	5-1-8 فرضيات الدراسة المعدل
187	5-1-9 المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة
188	5-1-10 تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة
193	5-2 اختيار فرضيات الدراسة
258	5-3 ملخص النتائج

الفصل السادس: مناقشة النتائج	
264	1-6 المقدمة
267	2-6 مناقشة النتائج
279	3-6 تأثيرات الدراسة
282	4-6 توصيات الدراسة
283	5-6 محددات الدراسة
285	6-6 مقترحات لبحوث مستقبلية
286	المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	بيان الجداول	الرقم
21	تعريف جودة حياة العمل	(1-2)
27	أبعاد جودة حياة العمل المدركة	(2-2)
29	قائمة المعايير اللازمة لقياس أبعاد جودة العمل	(3-2)
39	التزامات الإدارة تجاه العاملين و العاملين اتجاه الإدارة	(4-2)
50	تعريف السلامة و الصحة المهنية	(5-2)
60	أبعاد السلامة و الصحة المهنية	(6-2)
105	أهداف التسويق الداخلي	(7-2)
107	أبعاد التسويق الداخلي	(8-2)
140	أداة الدراسة (الاستبيان)	(1-3)
157	تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة	(1-5)
159	تحليل البيانات الديمغرافية	(2-5)
161	التحليل العملي توجه السلامة والصحة المهنية	(3-5)
162	العبارات التي حذفت بعد اجراء التحليل العملي	(4-5)
164	التحليل العملي لجودة حياة العمل المدركة	(5-5)
166	العبارات التي حذفت بعد اراء التحليل العملي لجودة حياة العمل المدركة	(6-5)
168	التحليل العملي للتسويق الداخلي	(7-5)
169	العبارات التي حذفت بعد اراء التحليل العملي للتسويق الداخلي	(8-5)
171	مؤشرات جودة المطابقة لتوجيه السلامة والصحة المهنية	(9-5)
174	مؤشرات جودة المطابقة لجودة حياة العمل المدركة	(10-5)
177	مؤشرات جودة المطابقة للتسويق الداخلي	(11-5)
179	مؤشرات جودة المطابقة لمتغيرات الدراسة	(12-5)
180	معامل الاعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان	(13-5)

183	مؤشرات جودة المطابقة لنموذج الدراسة المعدل	(14-5)
184	فرضيات الدراسة بعد تعديل النموذج	(15-5)
187	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	(16-5)
190	تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة	(17-5)
199	المسار من توجه السلامة والصحة المهنية إلى جودة حياة العمل المدركة	(18-5)
203	المسار من توجه السلامة والصحة المهنية إلى التسويق الداخلي	(19-5)
206	المسار من التسويق الداخلي إلى جودة حياة العمل المدركة	(20-5)
210	تحليل المسار الأثر المباشر	(21-5)
211	الأثر غير المباشر	(22-5)
	تحليل المسار الأثر المباشر	(20-5)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	بيان الشكل	الرقم
86	أهمية إدارة السلامة و الصحة في المنظمات	(1-2)
88	عناصر نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	(2-2)
101	نموذج بيرري في التسويق الداخلي	(2-3)
129	نموذج الدراسة المقترح	(1-3)
170	التحليل العاملي التوكيدي لتوجه السلامة والصحة المهنية	(1-5)
173	التحليل العاملي التوكيدي لجودة حياة العمل المدركة	(2-5)
176	التحليل العاملي التوكيدي للتسويق الداخلي	(3-5)
178	التحليل العاملي التوكيدي لجميع متغيرات الدراسة	(4-5)
182	نموذج الدراسة المعدل	(5-5)
189	تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة	(6-5)
190	العلاقة بين توجه سلامة الصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة	(7-5)
205	العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي	(8-5)
209	العلاقة بين التسويق الداخلي وجودة حياة العمل المدركة	(9-5)
209	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة اتجاه لتتقيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة	(10-5)
212	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وأسلوب الأشراف	(11-5)
214	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور	(12-5)
217	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار	(13-5)

219	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لنتقيف العاملين وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة	(14-5)
222	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لنتقيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة	(15-5)
224	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لنتقيف العاملين وأسلوب الأشراف	(16-5)
227	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لنتقيف العاملين و عدالة الأجور والمكافأة.	(17-5)
229	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لنتقيف العاملين و المشاركة في اتخاذ القرار	(18-5)
232	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لنتقيف العاملين وبيئة العمل والشعور بهدف الوظيفة.	(19-5)
235	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و التزام العاملين	(20-5)
237	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف العمل و أسلوب الأشراف	(21-5)
239	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و عدالة الأجور والمكافأة.	(22-5)
241	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و المشاركة في اتخاذ القرار .	(23-5)
244	التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة .	(24-5)
246	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف العمل و التزام العاملين اتجاه الإدارة	(25-5)
249	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الأشراف	(26-5)
251	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف العمل و عدالة الأجور	(27-5)

	والمكافأة.	
253	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف العمل و المشاركة	(28-5)
256	سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف العمل و طبيعة العمل و الشعور بهدف الوظيفة	(29-5)

المستخلص

يعتبر ارتفاع مستويات جودة حياة العمل المدركة الثمرة الأبرز في توظيف الموارد البشرية و تمثل دورا هاما في تحسين بيئة العمل المهني في المؤسسات الخدمية لضمان الاستمرارية و البقاء و للحصول على الميزة التنافسية إلا أن هناك قلة من الدراسات تناولت محدداتها في الدول النامية و خاصة في المطارات الدولية . لذا هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة و الدور الوسيط للتسويق الداخلي على عينة من العاملين في المطارات الدولية في السودان . و تم بناء نموذج الدراسة استنادا لنظرية ذات العاملين و نظرية التبادل الاجتماعي يعكس العلاقة بين المتغيرات و للاختبار النموذج استخدم الفلسفة الايجابية و المنهج الوصفي و استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة ميسرة مكونة من (345) فرد حيث بلغ الاستجابة بنسبة 80% و تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ للاعتمادية و أسلوب الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة ، و أظهرت نتائج الدراسة بان توجه السلامة و الصحة المهنية بأبعاده المختلفة يؤثر على جودة حياة العمل المدركة بصورة جزئية ، كذلك تبين تأثير توجه السلامة و الصحة المهنية جزئيا على التسويق الداخلي ، و أوضحت الدراسة بان التسويق الداخلي يؤثر تأثيرا كليا على جودة حياة العمل المدركة ، كما أوضحت الدراسة أيضا أن التسويق الداخلي يؤثر على توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة و يتوسط هذه العلاقة جزئيا ، و بناء على ذلك أوصت الدراسة متخذي القرار على ضرورة الاهتمام بتوجه السلامة و الصحة المهنية لما له تأثير ايجابي على جودة حياة العمل المدركة و التسويق الداخلي في المطارات الدولية ، كما توصلت الدراسة إلى توصيات نظرية و تطبيقية تمثلت في إجراء مزيد من الدراسات المستقبلية المماثلة في بيئات مختلفة أخرى و بضرورة تطوير نموذج الدراسة.

Abstract

The raise in the perceived high quality of the work life for human resources consider as prominent furit for recruitment for human resources and playing important role in improving the vocational work environmental in the services institution to secure the continuation and stay and to gain the compotation advantage but there are few study discusses its determination in the developing country in particular international airports the study aimed to identify the orientation of the safety and vocational health impact on perceived high quality of work life the mediator internal marketing sample of worker in the international air port in Sudan .

Study model had been done according to two factors theory and social exchange theory to test the module of the study the used the positive pholysaphy and the descriptive approach and for data collection used the questionnaire from simple sample consist of 345 the respond reached up 80% used alpha cornpakha and method declination for tested the study hypotheses the study findings shows the trend of the safty and vocational health orientation with its differences dimension has impact on the received high quality work life partially thus the impact orientation safety and vocational health partially on the internal marketing the study show the internal marketing has total impact on perceived high quality of the worek ilfe the study also the internal marketing has impact on the safety orientation and vocational health and mediated this relation partially according to this the study recommended the decision makers to give more concern to safety orientation and vocational health for its has positive impact perceived high quality of the work life and internal marketing in international airport the study also advise for theoretical recommendation and application represented in to conduct further future study in different other environmental and to improve the study module.

الفصل الأول

الإطار العام

المحتويات:

- 1- المقدمة
- 2- مشكلة الدراسة
- 3- أسئلة الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- تعريف مصطلحات الدراسة
- 7- هيكل الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام

1-1 - المقدمة

بدأت كثير من المنظمات في تبني برامج جودة حياة العمل المدركة بما يحقق لها العديد من المزايا ومنها تعظيم القدرة التنافسية و توفير قوة عمل أكثر مرونة و ولاء وتقديم أداء عمل افضل (المغربي ، 2004) ، و بالتالي يعتبر تطبيق جودة حياة العمل المدركة في المؤسسات من أولويات واهتمامات الإدارة الحديثة ، ويعتبر من أهم الركائز الأساسية في البناء المؤسسي والتنمية البشرية المستدامة للعاملين لما لها كذلك من دور كبير بتحسين وتطوير بيئة وظروف العمل الصحية بما ينعكس بتأثيراتها الإيجابية على أداء العاملين بفعالية، و يؤدي كذلك إلى تحسين وتطوير الأداء الكلي للمؤسسة وتحقيق أهدافها، وبما يؤدي بالمحصلة لزيادة الناتج القومي الإجمالي، و على العكس من ذلك وفي حالة عدم تطبيق برامج جودة حياة العمل في المؤسسات فسيؤدي ذلك إلى تخفيض هذا الناتج ، (شلبي ، 2017) .

أن أهمية جودة حياة العمل المدركة تساعد في تحقيق أعلى مستويات الرضا الوظيفي من خلال التوقعات و الإدراك الفعلي لجودة الخدمات المقدمة و هي المحدد الرئيسي لرضاء العامل او عدم رضاه حيث يعتبر من الاوليات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها (عبد الفتاح ،2011م)، كما ان شعور العاملين بهدف العمل و ادراكه يكون بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة

و يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل و يكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدراكه (Richard ,2014) .

على الرغم من ان ارتفاع مستويات جودة حياة العمل المدركة في المؤسسات تؤثر ايجابيا في رفع كفاءة أداء العاملين و زيادة معدلات الإنتاجية للمنظمة ، Nanjundes & (Swamy,2015) و يؤدي إلي نجاح و كفاءة إدارة الموارد البشرية و الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و للعاملين فيها(اشتوي ،2014) الا ان الناظر للدراسات تشير الى انخفاض مستوياتها في الدول النامية و في المؤسسات السودانية بشكل خاص ، حيث تعاني من مشكلة عدم التزام الأفراد العاملين ببرامج جودة حياة العمل المدركة و تجاهل متابعة هذه البرامج و تقديم الدعم المعنوي و المادي من الإدارة العليا) افارة (2016، ، و كذلك عدم الاهتمام بمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وعدم الشعور بهدف الوظيفة و فقدان الضمان الوظيفي للعاملين من عوامل انخفاض معدلات و مستويات جودة حياة العمل المدركة في المؤسسات ، و لذا لا بد من المؤسسات الاهتمام بهذه الجوانب و السعي في كيفية زيادة معدلات و مستويات جودة حياة العمل المدركة لضمان الاستمرارية و البقاء في المؤسسات (Safina , 2015) من خلال الممارسات و الأنشطة الفعلية لهذه المؤسسات ، و من هذه الممارسات السلامة و الصحة المهنية و الاهتمام بالتسويق الداخلي . و من اجل تمكين المطارات الدولية من تحقيق أهدافها والقيام بدورها لا بد من توفير توجهات السلامة و الصحة المهنية فيها وإيجاد بيئة عمل خالية من المخاطر من خلال تطبيق توجهات ظروف بيئة العمل والمناخ السائد و ما له تأثير إيجابي على دوافع الأفراد وعلى سلوكهم (Dived,2016)، كما إن الاهتمام بتتقيف العاملين وتدريبهم على أنظمة السلامة و الصحة المهنية و تقديم الدعم و المتابعة لتنفيذ وسائل الحد من المخاطر في أماكن العمل يشير إلى

ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي للعاملين (شينشنج، 2015) ، و كذلك لأهمية الاهتمام بالتسويق الداخلي في المؤسسات بانها عملية اجتماعية في تبادل المنفعة ، حيث يؤدي الى جودة الخدمة و الاداء و الولاء التنظيمي من قبل العاملين من خلال الاهتمام بالعملاء الداخليين و اشباع حاجاتهم و رغباتهم لتحقيق اهداف المنظمة ، (العجارمة،2005) .

لذا جاءت هذه الدراسة لاختبار اثر توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية في السودان في ظل التسويق الداخلي كمتغير وسيط.

2-1 – مشكلة الدراسة :

بالرغم من أهمية جودة حياة العمل المدركة في منظمات الدول بشكل عام و الدول النامية على الخصوص إلا إن الناظر للدراسات السابقة أنها لم تحظى بالدراسة بصورة واضحة مع جميع عناصرها في القطاعات الخدمية و خاصة في قطاع المطارات الدولية ، حيث ركزت الدراسات على المؤسسات الصناعية كدراسة (Safina & Other , 2015) و المؤسسات التعليمية كدراسة (الدسوقي ، 2015) و في بعض الدول الاجنبية كدراسة (Rebaly , 2015) و دراسة (Alipou,2015) ، و في الدول العربية كدراسة (رافت ، 2014م) و دراسة (اشتوى، 2015) ، و دراسة (ديوب ، 2015) في قطاع الاتصالات ، حيث بينت هذه الدراسات الى مستويات مرتفعة لجودة حياة العمل المدركة في بعض الاحيان و مستويات متوسطة و اخرى منخفضة في بعض الاحيان ، الا ان معرفة مستوى جودة حياة العمل المدركة في الدول النامية و خاصة في السودان لم يتطرق اليه الكثيرون ، و عليه تتناول هذه الدراسة واقع مستوى جودة حياة العمل المدركة المؤسسات الخدمية و بالتركيز على المطارات الدولية التي تحوي عدد كبير من القوى البشرية العاملة لابد من تحقيق متطلبات جودة حياة

العمل المدركة لكفاءة فاعلية أنشطة الدولة الاقتصادية و ينعكس ايجابيا على قدرات المجتمع و نموه للحصول على جودة عمل و اداء افضل.

بجانب قياس مستوى جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بالسودن فان الدراسة الحالية تتناول قياس مستوى تطبيق توجهات السلامة و الصحة المهنية (توجه ظروف بيئة العمل ، توافر السلامة و الصحة المهنية ، تثقيف العاملين ، الدعم و المتابعة) في المطارات الدولية في السودان ، و ايضا قياس مستوى ممارسة التسويق الداخلي وفقا للأبعاده (سياسة التوظيف ، ثقافة الخدمة ، تمكين العاملين ، الاتصالات الداخلية ، التدريب و التطوير) في المطارات الدولية بالسودان .

بجانب قياس مستوى جودة حياة العمل المدركة و قياس مستوى تطبيق توجهات السلامة و الصحة المهنية و مستوى ممارسة التسويق الداخلي في المطارات الدولية بالسودان هذه الدراسة ايضا تختبر بيان اثر توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية ، فالدراسات السابقة تناولت توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل إلا هناك فجوة في عدم دراسة العلاقة بين المتغيرين في دراسة واحدة ، بل تم استخدام كل منهما كمتغير تابع أو مستقل مع متغيرات أخرى . كدراسة (Murlidhar & Maria, 2016) للكشف عن ظاهرة تدني مستويات السلامة و الصحة المهنية في أماكن العمل ، و دراسة (جهيدة ، 2014) لمعرفة تأثير حوادث العمل ، و دراسة (Pour,2015) مع إنتاجية العاملين ، و مع الرضا الوظيفي في دراسة الباحثان (عجال و شنيش ، 2015) و مع الالتزام التنظيمي في دراسة (Haslam & Cheryl, 2016) و مع المناخ التنظيمي في دراسة (لياس، 2015) ، يتضح من خلال عرض تلك الدراسات السابقة انه لم يتم دراسة اثر

توجه السلامة والصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة لذا سوف تختبر الدراسة اثر توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة في المطارات السودان .

بجانب دراسة اثر توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة تناولت الدراسة ايضا اثر توجه السلامة و الصحة المهنية على التسويق الداخلي في المطارات الدولية ، حيث لم توضح أي من الدراسات السابقة طبيعة العلاقة بين السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي ، بل تم ذكر علاقة كل منهما مع متغيرات اخرى مشتركة ، كدراسة الباحثان (السكافي و الهاشمي ، 2015) اشارت الى وجود علاقة بين توفير اجراءات السلامة و الصحة المهنية و الكفاءة الإنتاجية ، و دراسة (البسامي و آخرون ، 2016) إلى وجود تأثير كبير لممارسات التسويق الداخلي على الانتاجية و الاداء العالي للعاملين ، و في دراسة (Dave,2016) بينت وجود علاقة ارتباط بين عناصر ثقافة السلامة و الصحة المهنية مع الالتزام التنظيمي للعاملين ، و في دراسة (Coysi, 2016) اشارت الى وجود علاقة طردية بين تطبيق اجراءات السلامة و الصحة المهنية و بين الرضا الوظيفي للعاملين ، كما اشارت دراسة (عاشور، 2015) الي الابعاد النفسية للعامل و في دراسة (ايمن ، 2015) اشارت الى وجود علاقة ذات تأثير ايجابي لممارسة التسويق الداخلي على رضا العاملين ، و هذه أيضا تمثل فجوة أخرى للدراسة لا بد من بيان اثر توجه السلامة و الصحة المهنية على التسويق الداخلي في المطارات الدولية بالسودان .

كما تناولت الدراسة ايضا بيان العلاقة بين التسويق الداخلي و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية : حيث لم تبين هذه العلاقة في أي دراسة سابقة ، بل مع متغيرات اخرى مشتركة على النحو التالي ، اشارت دراسة (قنداح، 2016) الى علاقة جودة حياة العمل المدركة في تطوير الأداء المؤسسي ، و دراسة (Alipou,2015) الي وجود علاقة جودة حياة

العمل المدركة مع الالتزام التنظيمي للعاملين ، و في دراسة (Ghazal, 2014) اشارت الى وجود تأثير جودة حياة العمل بمستوى عالي على الرضا الوظيفي ، و في دراسة (ديوب ، 2015) اشارت الي وجود علاقة بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية ، كما اشارت دراسة (ايمن ، 2015) الى ان ممارسات التسويق الداخلي يؤثر على الرضا الوظيفي من خلال تمكين العاملين ، وكذلك دراسة (Abhay,2014) اشارت الى وجود علاقة ذات تأثير قوي بين التسويق الداخلي و مستوى الرضا الوظيفي ، ومن خلال ما سبق لم نجد أي دراسة سابقة تناولت دراسة هذه العلاقة ، لذلك تسعى هذه الدراسة لسد الفجوة البحثية في بيان العلاقة اثر التسويق الداخلي على جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بالسودان .

و بجانب دراسة اثر التسويق الداخلي على جودة حياة العمل المدركة فان الدراسة تختبر الدور الوسيط للتسويق الداخلي في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة ، للتسويق الداخلي دورا هاما للمؤسسة حيث يطبق داخل المنظمة لإدارة عملية التبادل و التفاعل بين الإداريين في المنظمة و العاملين بها من خلال إشباع الحاجات و الرغبات لتحقيق الأهداف و الميزة التنافسية (العجارمة 2005) و نجد ان الدراسات السابقة تناولت العلاقة بين المتغير التابع و المتغير الوسيط مع متغيرات اخرى كدراسة (البسامي و آخرون ، 2016) فقط تناولت التسويق الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة بين الالتزام التنظيمي و جودة حياة العمل المدركة ، بل ركزت الدراسات الأخرى في تناول التسويق الداخلي كمتغير مستقل كدراسة (Abhay , 2016) تناولت اثر التسويق الداخلي في الرضا الوظيفي ، و دراسة (Kiatichai, 2015) لمعرفة إستراتيجية التسويق الداخلي للمدربين في شركة التامين ، و دراسة (زعرب، 2016) تناولت الدور الوسيط للملكية النفسية في العلاقة بين التسويق الداخلي و سلوك المواطنة التنظيمية ، و دراسة الباحثان (أبو مازن

و علاء ، 2012) تناولت العلاقة بين التسويق الداخلي و الالتزام التنظيمي ، ، لذلك تسعى هذه الدراسة إلى استخدام التسويق الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة ما بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة ذلك استنادا إلى نظرية التبادل الاجتماعي (جورج هولمز) التي تعكس جوانب يجب أن تتوفر في التعامل مع التسويق الداخلي قد تساعد العملاء الداخليين في تقديم خدمة جيدة ، بهدف التبادل الاجتماعي لان التسويق الداخلي عملية اجتماعية بين العاملين و المنظمة و العملاء، و بالتالي يؤدي إلى جذب العملاء و يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة (Shayh,Rong,2014) ، و ايضا نسبة لندرة الدراسات في استخدام التسويق الداخلي كمتغير وسيط في الدراسات المحلية تسعى هذه الدراسة لاستخدامه كمتغير وسيط في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية لسد الفجوة المحلية .

و عليه تمثلت مشكلة الدراسة في ما هو اثر توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة في ظل وجود التسويق الداخلي كمتغير وسيط في المطارات الدولية بالسودان؟.

1-3 أسئلة البحث:

1- ما هو مستوى جودة حياة العمل المدركة وفقا للأبعاد (التزام العاملين ، أسلوب الإشراف ، الضمان الوظيفي ، عدالة الأجور و المكافأة ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، طبيعة العمل و الشعور بهدف الوظيفة) في المطارات الدولية في السودان من وجهة نظر العاملين .

2- ما هو مستوى تطبيق توجهات السلامة و الصحة المهنية(ظروف بيئة العمل ، توافر السلامة المهنية ، تثقيف العاملين ، الدعم و المتابعة) في المطارات الدولية في السودان ؟

3- ما هو واقع ممارسة التسويق الداخلي وفقا للأبعاد (سياسة التوظيف ، ثقافة الخدمة ،

تمكين العاملين ، الاتصالات الداخلية ، التدريب و التطوير) في المطارات الدولية بالسودان

4- ما هي علاقة توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة بأبعادهما

المختلفة في المطارات الدولية بالسودان ؟

5- ما هي علاقة توجه السلامة و الصحة المهنية على التسويق الداخلي بأبعادهما المختلفة في

المطارات الدولية بالسودان ؟

6- ما هي علاقة التسويق الداخلي على جودة حياة العمل المدركة بأبعادهما المختلفة في

المطارات الدولية بالسودان ؟

7- هل التسويق الداخلي يتوسط العلاقة بين توجه السلامة والصحة المهنية و جودة حياة

العمل في المطارات الدولية بالسودان ؟

1-4 أهداف الدراسة:

وتهدف الدراسة لتقديم إطار تحليلي لأثر توجه السلامة والصحة المهنية على جودة حياة العمل

المدركة في المطارات الدولية بالسودان متضمنا الأسس و المقاييس المناسبة التي تضمن

سلامة العاملين من خلال توفير بيئة عمل آمنة ، بالتالي إمكانية التأثير على رفع مستوى

جودة حياة العمل في هذه المطارات من وجهة نظر العاملين فيها و معرفة دور التسويق

الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة بينهما من خلال :

1- قياس واقع مستوى جودة حياة العمل المدركة للعاملين وفقا لابعاد(التزام العاملين ، أسلوب

الإشراف ، عدالة الأجور و المكافأة ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، طبيعة العمل و الشعور

بهدف الوظيفة) في المطارات الدولية بالسودان.

2- قياس واقع تطبيق توجهات السلامة و الصحة المهنية من وجهة نظر العاملين المطارات الدولية في السودان .

3- قياس مستوى ممارسة التسويق الداخلي وفقا للأبعاده في المطارات الدولية بالسودان .

4- اختبار العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية في السودان .

5- اختبار العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي في المطارات الدولية في السودان .

6- اختبار العلاقة بين التسويق الداخلي و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بالسودان

7- اختبار الدور الوسيط للتسويق الداخلي في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة علي صعيد المطارات الدولية بالسودان .

1 - 5 أهمية الدراسة :

1- الأهمية النظرية :

تتكسب الدراسة أهميتها النظرية من خلال المساهمة في كشف علاقات جديدة في معرفة دور تبني توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة في قطاع المطارات الدولية بالسودان .

2- الإسهام في سد الفجوة المعرفية لفجوات الدراسات السابقة للكشف عن اهم الابعاد المؤثرة في تطبيق توجه السلامة و الصحة المهنية و مدى تأثيرها على جودة حياة المدركة في المطارات الدولية في السودان.

3- كما تسهم الدراسة في تناول أهمية ممارسة التسويق الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية و هذه إضافة جديدة للمعرفة على حد علم الباحثة .

4- تسعى الدراسة لاختبار نظريات الدراسة نظرية ذات العاملين و نظرية التبادل الاجتماعي التي تم بناء نموذج الدراسة عليهما ومعرفة مدي قدرة هذه النظريات علي تفسيرها في واقع المؤسسات الخدمية و في قطاع المطارات الدولية في الدول النامية كالسودان .

5- من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في استنباط مفاهيم ومعطيات وعلاقات جديدة عن متغيرات الدراسة .

6- المساهمة في إثراء البحوث العلمية و المعرفة العلمية من خلال اختبار مفاهيم الدراسة .

2- الأهمية العملية :

1- الاستفادة من مخرجات الدراسة في معالجة نقاط الضعف التي تبينها النتائج لمساعدة متخذي القرارات بالإدارات العليا في المطارات الدولية بأهمية تطبيق توجهات السلامة و الصحة المهنية و تأثيرها في جودة حياة العمل المدركة إمكانية الاستفادة من مخرجاتها في الواقع العملي للمطارات الدولية في السودان .

2- ابراز الواقع الفعلي لمستوى جودة حياة العمل المدركة كما يدركه العاملين في المطارات الدولية بالسودان .

3- اظهار مستوى تطبيق توجهات السلامة و الصحة المهنية في المطارات الدولية بالسودان من وجهة نظر العاملين من خلال توضيح اهم التوجهات الداعمة .

4- التعرف على مستوى ممارسة التسويق الداخلي وفقا للأبعاده في المطارات الدولية

بالسودان

5- التعرف على اهم ابعاد تطبيق توجهات السلامة و الصحة المهنية و اهم ابعاد جودة حياة العمل المدركة بهدف الوقوف عند الجوانب الايجابية لتعزيزها و العمل على إظهار الجوانب السلبية لإيجاد الحلول لها .

6- يمكن ان توجه هذه الدراسة أنظار المديرين وصانعي القرار إلي معرفة اهم الابعاد لممارسة التسويق الداخلي في تقوية العلاقة بين السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة كمؤشر داخلي يجب تعزيزه لتحسين العلاقات في قطاع المطارات الدولية في السودان.

7- يمكن أن تساعد نتائج هذه الدراسة إدارة السلامة و الصحة المهنية في المطارات الدولية في معالجة نقاط الضعف في تطوير العديد من الجوانب التي تحقق إدراك جودة حياة العمل .

8- الإسهام بتطبيق هذه الدراسة لتسليط الضوء في مجال التطبيق في أهم المؤسسات الخدمية في جانب عمل المطارات الدولية التي تحوي عدد كبير من القوي البشرية العاملة في الدولة و يرتبط ارتباطا وثيقا بسلامة صحة العاملين و استقرار أداء العمل و من أجل زيادة كفاءة وفعالية أنشطة الدولة الاقتصادية .

1 - 6 التعريفات الاجرائية للدراسة :

1- **جودة حياة العمل المدركة** : مجموعة من الأنشطة التنظيمية متمثلة في طبيعة العمل ، الشعور بهدف الوظيفة، الضمان الوظيفي ، المشاركة ، ، اسلوب الاشراف،عدالة الاجور و المكافآت، التزام العاملين لتحسين متطلبات تحقيق أهداف المنظمة " (Nanjundes & Swamy,2015) .

و يشمل الأبعاد الآتية :

1 - **طبيعة العمل** : "هي عملية توفير بيئة العمل المعنوية و المادية في طريقة تصميم المكاتب ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة المهنية" (قنداح، 2016)

2- **الشعور بهدف الوظيفة** : "هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل ، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية للمنظمة" (ظافر، 2015) .

3- **الضمان الوظيفي** : يعني شعور العاملين بالاستقرار في الوظيفة وعدم وجود معدل دوران عمل كبير داخل المنظمة و كل ما يمكن أن يخافه الموظف أثناء ممارسته لوظيفته ، (Shearing , 2014).

4- **المشاركة في اتخاذ القرارات** : عملية السعي لمشاركة أهداف العاملين مع أهداف المديرين و منحهم الفرصة و المشاركة في تطوير رسالة المنظمة، وبناء السياسات والاجراءات وتحديد المنافع ، (Safina& Other. 2015) .

5- **عدالة الاجور و المكافأة** : هي" مجموعة الوسائل المادية والمعنوية المتاحة لإشباع الحاجات والرغبات المادية والمعنوية للأفراد ، و ضمان الحصول على مكافآت منصفة داخل المنظمة" ، (Rebaly .2015) .

6- **أسلوب الإشراف** : هو مساعده الموظفين بتوجيههم للمسار الصحيح بطريقه فعاله وثابته و اضافته روح الحماس وبث النشاط وقوه المنافسة بينهم ، (بحر و نصار ، 2014) .

7- التزامات العاملين اتجاه الإدارة : هي عملية قدرة العاملين على أداء المهام الوظيفية من خلال القدرة على تعلم الجوانب الوظيفية المختلفة في تحقيق جودة حياة العمل (بدوي ، 2013).

2- توجهات السلامة و الصحة المهنية : " هي التوجهات التنظيمية المتمثلة في ، ظروف بيئة العمل ، تثيف العاملين ، الدعم و المتابعة ، التي تبذل من أجل تطبيق أنظمة السلامة و الصحة المهنية للعاملين في اماكن العمل " (عاشور، 2015) ، و تشمل الأبعاد الاتي :

1- توجه ظروف بيئة العمل : هو مجموعة العوامل التي يتأثر بها العاملين أثناء أداءهم لمهامهم، وتتمثل في :الحرارة ، الرطوبة، الإضاءة، الضوضاء، ساعات العمل، أوقات الراحة....إلخ.(غول ، 2015) .

2 - توجه توافر السلامة و الصحة المهنية : هي الأساليب و الإجراءات الفعلية لتطبيق سياسة حماية و رعاية العاملين ، وتوفير الوسائل التي تمكن من حمايته ، (مقبولة ، 2014).

3- توجه تثيف العاملين : هي عملية إشعار وتثيبه العاملين بالمخاطر المرتبطة بالعمل ، وبالحوادث التي تنجم عن ممارسته للعمل للمحافظة على صحتهم و راحتهم في العمل ، (Dave ,2016) .

4- توجهات الدعم و المتابعة : هي عملية التزام جميع العاملين ببرامج الأمن و الصحة المهنية في التقليل من الأخطار والتخفيف من نتائجها وإلزامهم و فرض عقوبات لتفادي الحوادث والإصابات ، (Christine& Gomel , 2015) .

3 - التسويق الداخلي : " عملية اختيار و توظيف العاملين المناسبين و تدريبهم و تطويرهم و تمكينهم و توفير المعلومات بهدف تحسين مستويات الخدمة و لتحقيق الربحية في المنظمة " ، (زعرب ، 2016) .

و يشمل الأبعاد الآتي:

1- سياسة التوظيف : هي عملية الاستقطاب و الاختبار الصحيح و التعيين و توظيف العاملين من خلال بذل الجهود في تدريبهم و تطويرهم بما يضمن مستوى عاليا من جودة الخدمة الداخلية (Abahay,2016) .

2- ثقافة الخدمة : هي عملية ترسيخ ثقافة الخدمة لدى العاملين و توفير المناخ المناسب لتطبيق و استخدام التقنيات التسويقية داخليا ، و التي تشكل الأجواء العامة للخدمة و تؤثر في العاملين ، (البسامي ، و مشعل ، 2016) .

3- سياسة تمكين العاملين : هو توسيع حجم المسؤولية و تفويض السلطة و الصلاحيات للعاملين و المشاركة في لحل المشكلات و تقدير أفكارهم و الانجاز، (أيمن ، 2015) .

4 - الاتصالات الداخلية : هي عملية جمع و انتقال المعلومات و الاتصالات التسويقية في أخبار و إقناع العاملين بها و التعرف على اتجاهاتهم التي تقدمها المنظمة (نور ، 2016) .

5- التدريب و التطوير : هو مجموعة من الإجراءات و العمليات و النشاط المستمر تهدف إلى تزويد الفرد بالمهارات و اكتساب الخبرات و المستجدات لمزاولة عمل ما بهدف الزيادة الإنتاجية (Farzad , 2016) .

1-7 - تنظيم الدراسة :

تحتوى الدراسة على خمس فصول على حيث تناول الفصل الأول الإطار المقدمة ويشمل والمقدمة و التمهييد ومشكلة الدراسة و استلتها وأهداف الدراسة و الاهمية النظرية والتطبيقية وتعريف مفاهيم الدراسة ، و الفصل الثاني الاطار النظري للدراسة ويشمل ثلاثة مباحث ، المبحث الاول يتمثل في مفهوم جودة حياة العمل تعريفه وأهميته وأبعاده ، و يحتوى المبحث الثاني على مفهوم السلامة و الصحة المهنية من حيث الأهمية والمفهوم والأهداف و اهم إجراءات السلامة و الصحة المهنية للوقاية من المخاطر و الحوادث في اماكن العمل و يحتوي المبحث الثالث على التسويق الداخلي المفهوم والأهمية والخصائص والأبعاد ، ويتناول الدراسات السابقة و العلاقة متغيرات الدراسة ، الفصل الثالث يشمل نظريات ونموذج وفرضيات الدراسة ، الفصل الرابع منهجية الدراسة و يشمل طبيعة الدراسة ، وأسلوب الدراسة ، مصادر جمع المعلومات) ، و طبيعة مجتمع وعينة الدراسة ، وقياس متغيرات الدراسة ، و الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل الدراسة.

الفصل الخامس : يشمل المبحث الاول تحليل البيانات ، والمبحث الثاني اختبار فرضيات الدراسة ، الفصل السادس مناقشة النتائج و التوصيات وبحوث مستقبلية ثم الخاتمة واهم المراجع و المصادر.

الفصل الثاني

الإطار النظري

- 1- المبحث الاول : مفهوم جودة حياة العمل
- 2- المبحث الثاني : مفهوم السلامة و الصحة المهنية
- 3 - المبحث الثالث : مفهوم التسويق الداخلي
- 4 - المبحث الرابع : العلاقة بين متغيرات الدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

2-0 تمهيد:

يتناول هذا الفصل تقديم للإطار النظري للدراسة و يهدف إلى تناول الخلفية الأدبية و النظرية و المصطلحات التي لها علاقة بموضوع و متغيرات الدراسة ، و يتكون من أربع مباحث :

المبحث الأول : يهدف إلى عرض الأدبيات المتعلقة بمفهوم جودة حياة العمل بعناصره المختلفة في المنظمات ، و تسليط الضوء على نشأة هذا المفهوم ، وأهميته ، و اهدافه ، و الأبعاد و **المبحث الثاني :** يتناول مفهوم السلامة و الصحة المهنية مفهوما ، أهميتها و اهدافها و ابعادها المختلفة ، **المبحث الثالث :** يتناول مفهوم التسويق الداخلي ، من حيث المفهوم و مراحل تطوره ، و الأهمية و خصائص التسويق الداخلي و الأهداف ، و الابعاد ، و مقومات نجاحه و ممارسته ، **المبحث الرابع :** يتناول العلاقة بين متغيرات الدراسة و يشمل العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل ، و العلاقة ما بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي ، و العلاقة بين التسويق الداخلي و جودة حياة العمل المدركة ، ثم دراسة التسويق الداخلي كوسيط في العلاقة ما بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة .

2-1 المبحث الأول: مفهوم جودة حياة العمل

يحظى جودة حياة العمل بأهمية كبيرة في تسيير المؤسسات إذ نالت أكبر اهتمام من طرف الباحثين و المفكرين والممارسين في مجال الإدارة و التسيير ، فان جودة حياة العمل تمثل

الدافع الأساسي لوجود أية مؤسسة من عدمها، كما يعتبر العامل الأكثر إسهاماً في تحقيق الهدف الرئيسي للمؤسسة ألا وهو البقاء والاستمرارية (Conrad & Mangle, 2000) .

إن أول ظهور لمفهوم لجودة حياة العمل (Quality of Work Life) ، (QWL) أو جودة الحياة الوظيفية ، وبشكل مبدئي في نهاية الستينات من القرن الماضي وما زال في تطور مستمر حتى وقتنا الحاضر بمختلف عناصره ومجالات ، بحسب ما أورد (مرسى ، 2010) نقلاً عن (Martel & Dupuis , 2006) ، فإن مصطلح جودة حياة العمل لم يستخدم إلا في أواخر القرن التاسع عشر ، إلا أن جهوداً فردية و منفصلة قد بذلت من جانب منظمات الأعمال لتحسين ظروف العمل بها . كما ظهر الاهتمام بمفهوم جودة حياة العمل من قبل المهتمين والباحثين والأكاديميين ومنظمات الأعمال كمبادرات تعاونية تسعى لتعزيز وتنمية العلاقات بين الإدارة والعاملين فيها، وذلك نظراً لأهمية ذلك في رضا العاملين وولائهم لتنظيماتهم التي يعملون بها، وبموازاة ذلك فقد ظهرت المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية من قبل الإدارات لتحسين بيئة العمل فيها لإشباع حاجات العاملين ورغباتهم ، (الشنطي ، 2016) .

و أشارت (الجوفي ، 2014) إلى أن مفهوم جودة حياة العمل من أهم المعايير لنجاح منظمات الأعمال الحديثة بقدرتها على تحقيق نوع من التوازن بين أهدافها وأهداف العنصر البشري فيها بصورة متوازنة ، وفي سبيل تحقيق ذلك فقد اعتبر سعي هذه المنظمات لتطبيق برامج جودة حياة العمل من أهم مؤشرات نجاحها وقدرتها على التكيف والبقاء، فيرى ، ((Middlemist & Hitt 2012)) ، أن مفهوم جودة حياة العمل يتركز على الرضا الوظيفي، فيما يرى بعضهم أنها محاولة لتحسين الجودة الشاملة لحياة العاملين.

و ظهر مفهوم جودة حياة العمل ايضا ليواكب سياسات التغيير و التطوير التنظيمي و ليخفف من حالات التوتر و القلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم ، او تخفيضا للخدمات و المزايا الاجتماعية المقدمة او تخفيضا لمعدلات اجورهم ، و من ثم تعظيم اهمية استخدام و ترشيد اداء الموارد البشرية ، (جاد الرب ، 2008) ، و يشير مفهوم جودة حياة العمل الى توفير المنظمة لعوامل و ابعاد حياة وظيفية افضل للعاملين ، و يتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن توفير حياة وظيفية تشبع حاجتهم ، و تحقيق اداء افضل للمنظمة (Nirenberg , 2014) .

و يشير شلبي (2017) الي مفهوم جودة حياة بانها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية ، وايضا يتضمن تحقيق اهداف و مصالح العاملين و اهداف المنظمة و التي تعكس اهداف راس المال ، حيث ان زيادة معدات الرضا الوظيفية و النتائج عن مستويات عالية لجودة حياة العمل يساهم في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة .

وقد اشتمل مفهوم جودة حياة العمل على مجموعة من الظواهر التنظيمية الكلية في منظمات الأعمال بشكل كامل أو في أحد أبعاده ومكوناته، حيث يشير هذا المفهوم إلى ضرورة توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة عمل أفضل للعاملين فيها، ويتطلب ذلك انتهاج السياسات للموارد البشرية التي تمكن من توفير جودة حياة العمل تشبع حاجات هذه الموارد البشرية وتلبي رغباتهم، وبالتالي تحقق أداء أفضل للمنظمة ، (حمود، 2007) .

فقد اشار الشريف و الدليمي (2012) الى جودة حياة العمل هي انتهاج سياسة الموارد البشرية تمكن من توافر حياة وظيفية تشبع حاجاتهم و تحقق اداء افضل للمنظمة ، و لما كانت جودة حياة العمل تتحقق بشعور العاملين بحالة من الرضا فتوفير متطلبات جودة حياة العمل

تكون مسؤولية الإدارة العليا تحقيقها في المنظمة ، كما تشير مفهوم جودة الحياة الوظيفية بانها عملية واعية ومخططة قصيرة الاجل او طويلة الاجل منظمة جماعية تشاركية ديناميكية شاملة تمثل مداخل التمكين ومشاركة العاملين وتحقيق الفاعلية التنظيمية (Ghazal,2014).

جودة حياة العمل تحقق الرضا الوظيفي للعاملين واحداث اتوازن بين الحياة الوظيفية والاسرية للعاملين تقوم على العدالة الاجتماعية و بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة ومع ثقافة المنظمة السائدة من خلال تامين ظروف عمل مناسبة وأمنة من اجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من اجل نقل المنظمة الى النجاح والعمل بطريقة تؤمن المقدرة الاستراتيجية والاداء التنافسي في المنظمة ، (عيد، 2014) .

2-1-1 تعريف جودة حياة العمل :

أ – الجودة : هو مفهوم مجرد يعني أشياء كثيرة تختلف حسب طبيعة الأعمال والصناعات والخدمات ، وكذلك كم يكون الأداء أو خصائص معينة للمنتج أو الخدمة خصوصا عند مقارنتها مع معايير موضوعة سلفا من قبل المستفيد أو المنظمة ، (Nguyen, 2012)

ب – جودة حياة العمل :

قد تعددت وتنوعت تعريفات العلماء والباحثين لمفهوم جودة حياة العمل (Quality of Work Life) فعرفها (Anuool (2012) ، بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها الإدارة بهدف تحقيق الرضا الوظيفي و بالتالي تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمة .

ويعرف (Surya, (2013) جودة حياة العمل هي درجة من التميز في العمل وشروطه المادية والمعنوية والتي تحدد العلاقة بين الموظف وبيئته التي يعمل بها، من خلال تهيئة بعد إنساني تعمل في مجملها من خلال المساهمة بتحقيق الرضا العام وتحقيق التوازن في أداء هذا العمل

على مستوى الأفراد بشكل خاص والمؤسسات بشكل عام . كما يعرف جاد الرب (2008) جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين والمتعاملين معها ، وير (al. Hayrol et 2010) بأن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في علاقات وسياسات المنظمة ونمط الإدارة والدعم التنظيمي والحياة الشخصية والعائلية والأمان والرضا الوظيفي في المنظمة وفي بيئة العمل ، وأنها تعني استجابة المنظمة لاحتياجات العاملين لديها من خلال تطوير آليات تتضمن مشاركة العاملين في القرارات المؤثرة فيهم، في حين يرى (Nguyen, 2012) جودة حياة العمل يتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية (الأمان الوظيفي ، والصحي ، والاحتياجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، واحتياجات الإدراك ، والاحتياجات المعرفية والاحتياجات الجمالية) نتيجة المشاركة في العمل ، بأداء العاملين وإنتاجيتهم وولائهم الوظيفي ، كما تتضمن جودة حياة العمل سياسات المنظمة وإدارتها، والدعم التنظيمي، وحياة الأفراد الشخصية والعائلية والصحية وفقا للمخاطر المهنية، وتطوير الموارد البشرية من خلال رفاهية الأفراد وتقييمهم، والتدريب الاحترافي، وظروف العمل واستشارات العمل، (Pranee,2010) ، و يعرف (Walton, 2006) جودة حياة العمل بانها " هي توفير عوامل كالتمسك بقوانين العمل و التوازن بين الحياة و العمل ، و العلاقات الاجتماعية في العمل و عوامل الرضا الوظيفي و الدعم التنظيمي و السياسات التنظيمية و أسلوب الإدارة و الرفاهية " فقد اشار تيشوري ، (2012) الي جودة حياة العمل " هي إدراك الفرد لخبرة العمل عن طريق تغيرات العاملين على افتراض أنهم راغبين و قادرين على المساهمة و المشاركة في نجاح المنظمة و جهود حياة العمل فعالة تبني بيئة

العمل الوظيفية " ، و عرفت الجوفي ، (2014) جودة الحياة الوظيفية "الأنشطة و الجهود التي تبذلها المؤسسة من أجل إيجاد بيئة عمل إيجابية تستهدف حياة العاملين من أجل الوصول إلى رضا العاملين مما يؤثر إيجابيا على إنتاجية المؤسسة .

جدول رقم (1-2) تعريفات جودة حياة العمل

الرقم	التعريف	المؤلف
1	" انها تعبير عن توافر العوامل البيئية المرضية و المحببة و الامنية بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين في المنظمة	صالح ، (2013)
2	" هي مجموعة من الأنشطة المتكاملة تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين من جوانب التزامات الادارة نحو العاملين و التزامات العاملين اتجاه الادارة لتحقيق اهداف المنظمة "	Richard, (2014)
3	" هي البيئة التنظيمية وفقا لاحتياجات الموظفين للصحة و السلامة و الاقتصادية و الاسرية و الاجتماعية و الاحترام و الادراك و المعرفة و الجمالية "	Bitar, (2014)
4	" هي انتهاج سياسة الموارد البشرية تكمن من توافرها حياة وظيفية تشبع حاجاتهم و تحقق اداء افضل "	الاشرفي و الدليمي، (2014)
5	" هي عملية قدرة العاملين على اداء المهام الوظيفية من خلال القدرة على تعلم الجوانب الوظيفية المختلفة و النمو الجيد و العمل كفريق لمواكبة التغيير و التقنية للمنظمة"	ديوب ، (2015)

المصدر : من اعداد الباحثة (2016)

و من جميع ما سبق من التعريفات التي تشير الى مفهوم جودة حياة العمل ، يمكن تحديد التعريف الاجرائي لجودة حياة العمل في هذه الدراسة في الاتي :

جودة حياة العمل هي " مجموعة من الأنشطة التنظيمية لتحسين متطلبات العاملين و تتمثل في طبيعة العمل ، التزامات العاملين ، أسلوب الإشراف ، الضمان الوظيفي ، عدالة الأجور و المكافأة ، المشاركة في اتخاذ القرارات و الشعور بهدف الوظيفة في تحقيق أهداف المنظمة "

2-1-2 - أهمية جودة حياة العمل :

لقد نمت جودة حياة العمل باهتمام بالغ لأسباب عديدة ، فكلما أصبح المجتمع أكثر رفاهية فان نسبة كبيرة و متزايدة من قوة العمل تتحول توقعاتها من مجرد الرغبة في الوظيفة إلى الرغبة في مهنة منتجة وذات معنى ، وفي نفس الوقت فان المجتمع الثري يقدم الامان للعمال بشكل عناية صحية و رفاهية و التأمين ضد البطالة و غيرها من الخدمات الاجتماعية المصممة لضمان البقاء ، (تيشوري 2012) .

كما يشير عيد ، (2014) الى ان جودة حياة العمل المرتفعة تأتي عندما يمتلك الافراد الوظائف التي تقدم الاستقلالية و التنوع و الشعور بصنع مساهمة ذات معنى لفاعلية المنظمة ، وان فعالية الوظيفة و اهميتها مبنية على التغذية المرتدة التي يتلقاها الموظف ، أي عندما توفر التغذية العكسية احساس لدى العاملين بالانجاز و النمو سيعطي العاملين جودة حياة عمل مرتفعة ، فيرى الشريف و الديلمي ، (2014) ان جودة حياة العمل المرتفعة تكون ضرورية لدعم مستويات عليا من الانتاجية ، عندما يكون هناك تركيز كبير على تحقيق المهمات دون أي اهتمام لجودة حياة العمل فإن الانتاجية تتجه نحو الانخفاض هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى فان التركيز الكامل على رفاهية العاملين دون الضغط لتحقيق الانتاج المجدول فإن النتيجة أيضا ستكون انخفاض الانتاجية ، لذا ينبغي تحقيق التوازن الافضل بين الاهداف التنظيمية وحاجات العاملين يعطي نتائج كبيرة في زيادة الانتاجية .

كما يهتم جودة حياة العمل بدراسة و تحليل المكونات و الأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة و يحقق الإشباع لحاجاتهم و رغباتهم ، (المغربي، 2004) ، جودة حياة العمل تحقق و تحسن مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية ، و التي تسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها (قنداح ، 2016) .

كما أن ادراك العاملين لجودة حياة العمل هو تحقيق و بلوغ أعلى مستويات الرضا عن كل جوانب و أبعاد جودة حياة العمل الرئيسية ، عبد الفتاح، 2016م) ، و كذلك تزيد في ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي للعاملين ، حيث ان جودة حياة العمل الجيدة و برامج مشاركة العاملين تفترض ان العاملين لديهم افكار جديدة ، و ان مسؤولية الادارة هي متابعة و تطبيق نظم مقترحات العاملين الحديثة و التزام بها يقود الي بناء فريق عمل قوي و حديث من خلال بناء اتصالات محسنة و عمليات تغذية عكسية ، و بالتالي التأثير الرئيسي لمشاركة العاملين هو تحسين جودة حياة العمل للعاملين فهي تجعل الوظيفة و علاقات العاملين اكثر إرضاء، و ايضا الاهتمام بجودة حياة العمل يؤدي إلي زيادة الولاء و الالتزام التنظيمي للعاملين تجاه منظماتهم ،(الشريف و الديلمي، 2014) ، هذا ما بينه عيد (2014) ، بان تحسين برامج جودة حياة العمل في بيئة العمل بواسطة مبادرة العاملين تقود الي زيادة الانتاجية من خلال زيادة الالتزام نحو المنظمة و اهدافها، وايضا يشير ديوب (2015) الى ان جودة حياة العمل تركز على تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية و الحياة الشخصية للعاملين ، من خلال عمليات متكاملة مخططة و مستمرة تشارك في تنفيذها جميع الادارات داخل المؤسسة و مصالح العاملين ، كما ان ادراك الافراد العاملين لأهمية برامج جودة حياة العمل يؤدي الي نجاح و كفاءة ادارة الموارد البشرية في متابعة هذه البرامج و الدعم المعنوي و المادي من الادارة

العليا و الذي يسهم بدوره في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة و للعاملين و للمتعاملين معها، (جاد الرب ، 2008)

وحدد (Manjunah,2011) اهمية جودة حياة العمل تتلخص في المزايا التالية:

1- جودة حياة العمل لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف اشخاص اكفاء فقط ، و

لكنها تعظم ايضا قدرة المنظمة التنافسية

2- تسهم جودة حياة العمل بشكل ايجابي في توفير قوة عمل اكثر مرونة وولاء .

3 - تساعد جودة حياة العمل في الفعالية التنظيمية من وجهة نظر اصحاب المنظمة 4 -

توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين .

5 - التأثير الايجابي على ممارسات ادارة الموارد البشرية مثل التدريب و انتقاء فرق العمل

و استقطاب العاملين .

6- التأثير الايجابي على الاداء التسويقي للشركة .

تعد جودة حياة العمل جزءا مهما لتعزيز اداء المنظمات حيث تساهم في خلق نتائج ايجابية

للعاملين والمنظمات ، هذا ما بينه عيد (2014)، حيث اشار الى جودة حياة العمل تعتبر قوة

دافعة تخلق الرضا و الالتزام بما يؤدي لزيادة انتاجية العمل و رفع مستوى الاداء و كذلك

تعزيز القدرات التنافسية للمنظمات ، كما ان تحقيق متطلبات جودة حياة العمل يساعد على

خلق الاداء العالي للمنظمات بشكل ايجابي و تحقيق الفعالية التنظيمية، (الجوفي ، 2014) ،

كما ان لجودة حياة العمل اهمية كبيرة في تطوير الاداء المؤسسي و ذلك من خلال مشاركة

العاملين كأحد العوامل الاساسية لتحقيق التوازن الوظيفي و الشخصي ، (قنداح ، 2016) .

ان اهمية جودة حياة العمل بهدف زيادة الفاعلية التنظيمية من خلال التركيز على القضايا

التي تهتم بالإنسان وتقديره وتحقيق حاجاته المختلفة وتحقيق رضاه عن العمل، بما يؤدي إلى

تكاثف وتكامل وتعاون أصحاب المصالح بالمنظمة من إدارة وعاملين ونقابات عمالية من أجل تحقيق أداء أفضل، وهذه البرامج تساعد على تحديد الأفعال و التغييرات والتحسينات المطلوبة لتحقيق الأهداف المشتركة لجميع أصحاب المصالح في المنظمة (Ghazal, 2014). أما (Manjunath, 2011) فأشار إلى أن المؤسسات تسعى لتحقيق مجموعة من المزايا نتيجة تبنيتها جودة حياة العمل والتي اوردها كما يأتي :-

- 1- تعظيم القدرة التنافسية للمؤسسة لتنمية قدرتها على توظيف عاملين أكفاء.
- 2- توفر قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية عند العاملين.
- 3- توفر جودة حياة العمل ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر الموظفين.
- 4 - تساعد بتعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر المؤسسة والقائمين عليها.
- 5 - التأثير الإيجابي لممارسات إدارة الموارد البشرية كالتدريب وانتقاء فرق العمل و الموظفين.
- 6- التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للمؤسسة .

وبالتالي يعتبر تطبيق جودة حياة العمل في المؤسسات من أولويات واهتمامات الإدارة الحديثة ، ويعتبر من أهم الركائز الأساسية في البناء المؤسسي والتنمية البشرية المستدامة للعاملين، ولما لها كذلك من دور كبير بتحسين وتطوير بيئة وظروف العمل الصحية بما ينعكس بتأثيراتها الإيجابية على أداء العاملين بفعالية، ويؤدي كذلك إلى تحسين وتطوير الأداء الكلي للمؤسسة وتحقيق أهدافها، وبما يؤدي بالحصلة لزيادة الناتج القومي الإجمالي، وعلى العكس من ذلك وفي حالة عدم تطبيق برامج جودة حياة العمل في المؤسسات فسيؤدي ذلك إلى تخفيض هذا الناتج ، (شلبي ، 2017) .

كما نجد ان هنالك اهمية في تحقيق اعلى مستويات جودة حياة العمل المدركة في المنظمة ، حيث من اهدافها زيادة ثقة العاملين والاندماج في حل المشكلات وتحقيق مستوى عالي من

الرضا الوظيفي ، ومن ثم تحقيق الولاء التنظيمي وتوفير الامان الوظيفي وزيادة الفاعلية التنظيمية ، وتحقيق العدالة الاجتماعية ورفاهية ومتعة اكبر في العمل ، وتحقيق مستوى عال من رضا العميل اذ ان جودة الحياة الوظيفية تعد اساس ولاء العميل ومن اهدافها ايضا تحقيق ربحية عالية وتحقيق اكبر لقضايا العمل والعائلة وتحقيق مشاركة وتمكين اكبر للعاملين وزيادة الانتاجية بسبب تخفيض ايام الغياب والمرض (ديوب،2015) .

و عليه المنظمة التي تسعى إلى تحقيق مزايا تنافسية معتمدة على مواردها البشرية لابد أن تجري التحسينات المستمرة على بيئتها الداخلية، لا سيما برامج التطوير التي تركز على جودة حياة العمل المستندة على بناء اسس التفاعل الايجابي بين كل من الافراد في مختلف المواقع الوظيفية من جهة، والسياسات والنظم المعتمدة من جهة أخرى لإحداث الموازنة بين الادوار الوظيفية و النفسية و الاجتماعية للعاملين ،(شلبي , 2017) فإن المنظمات التي تتطلع إلى النجاح والتميز تسعى إلى إرضاء العاملين فيها لمعرفة بتأثير رضا العاملين على مستوى الاداء العام عليها الحرص على إرضاء عميلها الداخلي وهو الموظف قبل إرضاء عميلها الخارجي حتى تستطيع الحفاظ على مزاياها التنافسية ، (السلمي، 2005) .

2-1-3 - ابعاد جودة حياة العمل المدركة :

تعدد الكتاب و الباحثين في مجال الادبيات التي اهتمت بموضوع جودة حياة العمل المدركة ، لولحظ أنه يوجد اختلاف حول تبنيهم لأبعاد جودة حياة العمل المدركة ، حيث لا يوجد نموذج موحد تعكس ذلك بل ركزوا من انظار مختلفة منها :

الجدول (2-2) ابعاد جودة حياة العمل المدركة

الدراسة	الابعاد
1- ثورية،(2017)	(طبيعة العمل ، الضمان الوظيفي ، فرص الترقية ، و عدالة الأجور و المكافآت ، النمو ، الإشراف، هدف الوظيفة ، التدريب و التطوير ، المشاركة ، الرضا الوظيفي ، العلاقات
الدسوقي،(2015)	(ظروف بيئة العمل ، الخصائص الوظيفية ، التخطيط ، اتخاذ القرارات ، اسلوب الاشراف و الرقابة الاجور و المكافآت ، المشاركة)
2- شلبي ،(2015)	(النمط القيادي، التكامل المستمر ، الراتب ، الحوافز ، المكافآت ، النمو الوظيفي ، الضمان الوظيفي،المسئولية الاجتماعية ، الموازنة)
3- Safina ,(2015)	(الضمان الوظيفي، الصحة، الاحتياجات الاقتصادية ،العائلية و الاجتماعية، تقدير الذات ، الإدراك، الاحتياجات المعرفية و الجمالية)
4- ديوب ، (2015)	(ظروف طبيعة العمل ، نظم المكافآت ، النمو ، والرضا الوظيفي ، الضمان الوظيفي)
5-5 (Rebal),2015	(توفير بيئة عمل، الامان و الوظيفي ، و المشاركة في صنع القرارات ، تصميم الوظائف، عدالة الاجور و الحوافز، التقدم الوظيفي
6- Bitar,(2014)	(المكافآت ، العلاقات ، بيئة العمل، الرضا الوظيفي ، الأمان الوظيفي، سياسات المنظمة ، الدعم التنظيمي ، الصحة)
7- صالح ،(2013)	الثقة و الاحترام ، تحقيق الذات ، الاتصالات الفعالة ، اهداف الوظيفة السلوك القيادي ، الاشراف الفعال ، عدالة الاجور ، طبيعة العمل)
8) Cascio,(2001)	(ضمان الوظيفية ، طبيعة العمل ، الاتصالات الفعالة ، إدارة الصراع ، تنمية الوظيفة ، مشاركة العاملين ، المكافآت العادلة، الرعاية الصحية ، الاعتراز والفخر)

المصدر : اعداد الدراسات (2016م)

من خلال ما تضمنتها الدراسات السابقة لابعاد جودة حياة العمل المدركة ، عليه سوف تركز هذه الدراسة على ابعاد جودة حياة العمل المدركة والذي يخدم أغراض هذه الدراسة متمثلا في (طبيعة العمل، الضمان الوظيفي ، أسلوب الإشراف ، شعور بهدف الوظيفة ،عدالة نظم الأجور و المكافآت ، مشاركة العاملين) وفقا لطبيعة و بيئة دراسة (اشتوي ، 2014) ، و التزامات العاملين اتجاه الإدارة وفقا لدراسة (بدوي ، 2013) ، حيث تم الاختيار بناء لطبيعة الدراسة الحالية و من الاكثر الابعاد تكرارا في الدراسات السابقة و كذلك لوجود شبه اجماع على هذه الابعاد في معظم هذه الدراسات بالرغم من اختلاف بيئات هذه الدراسات ، و ايضا من اهم ابعاد متطلبات جودة حياة العمل المدركة الذي يمكن ان يتركز عليها منظمات اليوم لان نجاح المؤسسات و تحقيق التميز يرتبط بشكل مباشر بارتفاع مستويات جودة حياة العمل المدركة و خاصة في المؤسسات الخدمية كقطاع المطارات الدولية في السودان .

فيما يلي سرد لاهم الابعاد الاساسية لجودة حياة العمل المدركة متمثلا في الاتي :

2-1-3-1- طبيعة العمل :

أشار (Ismail , 2010) إلى جودة حياة العمل المدركة من زاوية إدراك العاملين للقضايا المادية وغير المادية التي تعد عناصر مهمة لضمان تأدية عمل المؤسسة بالمستوى المطلوب، والتي تتلخص في العوامل والظروف التي تسعى المؤسسة لتوفيرها ويدركها العاملون بهدف تحقيق أهداف المؤسسة بالنمو والبقاء ، بينما ذكر (Aligner & Nissan 2001) بأن جودة حياة العمل تتضمن بيئة عمل مبنية على الاحترام والمشاركة وتشجعي الاتصالات التي تؤثر على مجريات العمل والتي تساعد العاملين على الإحساس بتحقيق الذات، وأن الأموال والموارد الطبيعية لا يمكنها إنتاج منتجات دون تدخل العنصر

البشري القادر على استخدام هذه الموارد من خلال الإمكانيات المتاحة ضمن العمليات الإنتاجية لتلبية الحاجات الإنسانية واشباعها، وبالتالي تحقيق الرفاهية للفرد والمجتمع للتقدم الاقتصادي المحلي العالمي ، و ينظر(المغربي ، 2004) ، إلى تحقيق ابعاد جودة حياة العمل من خلال توفير المنظمة للعوامل البيئية المرضية والمحبة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين فكلما وفرت بيئة العمل هذه المتطلبات و الاحتياجات سيجعل الموظفين مستغرقين في وظائفهم بشكل كامل بما يؤدي إلى أداء أفضل للمنظمة ، أما تعريف منظمة العمل الدولية (ILO) لأبعاد جودة حياة العمل فقد ركز على أربعة محاور رئيسية هي : محتوى العمل، وعلاقات العمل على المستوى الشخصي ، وظروف العمل، وبيئة العمل ضمن مجموعة من المعايير لكل عامل :

جدول رقم (2-3) : قائمة المعايير اللازمة لقياس أبعاد جودة العمل المدركة

الرقم	محتوى العمل	علاقات العمل	ظروف العمل	بيئة العمل
1	حرية اتخاذ القرارات	اسلوب القيادة	المرتب	البيئة المادية للعمل
2	المسئولية	المشاركة	ساعات العمل	البيئة المعنوية
3	تنوع مهام العمل	العلاقات الاجتماعية	الدراسة و التعليم	الحرارة
4	وضوح القواعد		الترقية	اضافة

(Benders, Jos & Van de Looij, Grank 1994)

وأشار (قنداح، 2015) إلى ان ظروف المادية للعمل مثل طريقة تصميم المكاتب ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأي مخاطر أو امراض مهنية ، وغيرها من العوامل يكون تأثيرها مباشرا على العاملين و مستوى ادائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى

النفور منه، ويتولد لدى العاملين ضغوط بمستويات مختلفة تزيد وتنخفض بحسب نوع العمل وطبيعته، ولكنها تؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج أو كفاءته أو الاثنين معاً.

كما تعد توفير ظروف العمل من أهم الوظائف المنوطة بإدارة الموارد البشرية تجاه العاملين في المنظمة أو الشركة، إذ تعمل على تحقيق خلق بيئة مساعدة لنمو العلاقات الاجتماعية والرعاية الإنسانية، وتشمل هذه الوظيفة على عملية دمج الموارد البشرية والتي تتم من خلاله تصميم برامج متنوعة تشتمل على وسائل وطرق تهدف إلى تفعيل مشاركة الموارد البشرية في العملية الإنتاجية داخل المنظمة أو الشركة، بدءاً من المساهمة والمشاركة في عملية التخطيط والتي تؤهلهم إلى المشاركة في عملية اتخاذ القرارات ، (Safina & Other , 2015) ، وتوفير الرعاية الاجتماعية للموارد البشرية، والمعاملة الإنسانية الراقية لهم، والعمل على حل المشكلات والصراعات و النزاعات التي قد تنشأ بينهم، أو بينهم وبين إدارة الشركة أو المنظمة، وهذه بما توفره من برامج تعمل بالأغلب على رفع الروح المعنوية للموارد البشرية، فضلاً عن زيادة معدلات الانتماء والولاء للمنظمات، (السلمي ، 2005) .

2-3-1-2 شعور العاملين بهدف من الوظيفة :

الاحساس بالهدف من الوظيفة يتمثل في إدراك الفرد بما يضمه العمل الذي يقوم به وإحساسه بأن ما يقوم به يمثل أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة ،و يعرف بالرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح و رضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق ، (ظافر، 2015).

كما يتمثل شعور العامل بهدف من عمله في شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل ، وأنه يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج. و ان مشاعر العاملين و إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة ، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف والتقدير (Shearing, 2014) .

و يشير Richard (2014) الي شعور العاملين بالهدف من الوظيفة هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة ويعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته .

أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعداد للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطاً وحماساً في العمل وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به ، على افتراض أن الدائرة التي لا يشعر الموظفين فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفين بالرضا (اشتوي ، 2014).

كما اشار عيد (2014) الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا و شعور العاملين تجاه اعمالهم:

1- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين .

2- أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.

3- أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

4- أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.

5- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

2-3-1-3 الضمان الوظيفي :

ويعني شعور العاملين بالاستقرار في الوظيفة وعدم وجود معدل دوران عمل كبير داخل المنظمة وكذلك توفير المنظمة لعقود دائمة للعاملين بدلاً من العقود المؤقتة حيث إن الإحساس بضمان الوظيفة يؤدي إلى ارتفاع أداء العاملين , والأمن ضد الخوف, و يقصد بالأمن الوظيفي الأمن كل ما يمكن أن يخافه الموظف أثناء ممارسته لوظيفته (, Shearing 2014).

وعرفه المغربي (2004) بأنه "السياسات التنظيمية والعلاقات التبادلية مع الرؤساء والأقران و المرؤوسين وشعور الموظف بالأمان والاستقرار في العمل وعدالة الراتب". و الأمن تعبر حاجات الأمان عن حاجة الفرد أن يكون بمأمن من الأخطار, وأن يتحقق له ولأهله وذويه قدر من الطمأنينة على مستقبله الوظيفي واستمرار دخله , ويمكن إشباع هذه الحاجات من خلال عدة وسائل و اعتبار الأمن الوظيفي ثلاث درجات وسمى الاول (الامن الحافز effective) الذي يعتبر حافزا للموظف إذ يكون الموظف في هذه

المرحلة محتاجا للأمن الوظيفي لذا فإن إيجاده يكون حافزا للموظف اما الثاني (الأمن الطبيعي normative) و هو امن الانتماء الذي يشعر معه الموظف بالانتماء للمنظمة ، اما الثالث (الأمن المستمر continuance), الذي يشعر الموظف معه أن خروجه من المنظمة يكلف المنظمة الكثير ، وهذه المستويات الثلاثة من الأمن الوظيفي تشير إلى أن الأمن الوظيفي يمكن أن يكون إيجابيا ويمكن أن يكون سلبيا ويمكن أن يكون غير مؤثر على الإطلاق (Ismail,2010) .

أما وسائل تحقيق الأمن التي أشار إليها الد لبحي فهي : توفير الدخل المستمر وكذلك العلاقات الطيبة بين الرئيس و المرؤوس و توفير الحماية اللازمة للموظف من المخاطر التي قد يتعرض لها أثناء العمل , وكذلك الضمانات الكافية عند ترك العمل, و منها أيضا إتاحة الفرصة له للتظلم ضد ما قد يواجهه من معاملة سيئة , و تحديد المهام الوظيفية المطلوب من الموظف إنجازها ومسؤولياته وسلطاته بشكل واضح (السلمي,2005) فلا يكون الموظف حقل تجارب للمديرين يذهبون به و يكلفونه بما شاءوا , بل يكون هناك وصف واضح لمهام الموظف التي يجب أن يقوم بها ، عندئذ يتلاشى الخوف و يظهر الأمن و الطمأنينة .

و يمكن تلخيص أهمية الأمن الوظيفي في النقاط التالية :

- 1- الأمن الوظيفي يشعر الموظف بالاستقرار.
- 2- فيه إشباع لحاجات الموظف المادية والأمنية الذي يسد احتياجاته.
- 3- يسهم الأمن الوظيفي في تحقيق الرضا الوظيفي للموظف.
- 4- يساهم في زيادة الإنتاجية.

5- يحقق الاستقرار النفسي و الاجتماعي .

6- كما أن الأمن يتيح للموظف فرصة تطوير الذات .

2-1-3-4 - المشاركة في اتخاذ القرارات :

ويرى بأن استخدام المؤسسة لاستراتيجيات المشاركة التي تؤدي إلى إحداث تغييرات مهمة في الوظيفة نفسها، يقصد منها إحداث تأثيرات دائمة ومستمرة في اتجاهات الموظفين ونتاجيتهم ، ولذلك فإن هذه الاستراتيجيات تعمل على زيادة مسؤوليات الموظفين وتمنحهم استقلالية أكثر، وهذه الاستراتيجيات تركز على تحقيق الأهداف في الأمد الطويل (Ghazal, 2014) .

أن تطبيق الإدارة بالمشاركة في المنظمات يؤدي إلى الالتزام الوظيفي العميق للموظفين ويشكل لهم حافزا متزايدا وبالتالي زيادة إنتاجيتهم ، فالمؤسسات قد تحقق المشاركة في مجالات كثيرة أهمها صناعة القرار، وهذا قد يكون بصورة رسمية أو بصورة غير رسمية ، والصورة الرسمية لأسلوب المشاركة هي الأفضل خصوصا عندما تتبنى المؤسسة أساليب رسمية أخرى تصب في برامج جودة حياة العمل (الشنطي، 2016).

إن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات التنظيمية وخاصة القرارات التي تتعلق بهم وبأعمالهم التي يقومون بها تعمل على زيادة فرصهم لتوضيح أهدافهم والأدوار التي يلعبونها، وأن المشاركة ستفودهم حتما إلى تحقيق فرص الاستقلالية والنمو و الإنجاز (Ukko,2009) ، وبالتالي فالمشاركة ستؤدي إلى مسؤولية العاملين المشاركين باتخاذ هذه القرارات وتبنيها والدفاع عنها وبالتالي تنفيذها على أكمل وجه، وما تأثره المشاركة باتخاذ القرارات بتحسين جودة حياة العمل من خلال الوظيفة وعلاقات العمل الأكثر قبولا، وبالتالي دور المشاركة في

تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية وزيادة التزام العاملين نحو المنظمة وأهدافها (شليبي ، 1017) .

وخلص (Safina & Other, 2015) إلى أن أفضل طريقة لتحسين الإنتاجية في المنظمات هو السعي لمشاركة أهداف العاملين مع أهداف المديرين وذلك لأن هذه المشاركة تسمح للعاملين بالمشاركة في تطوير رسالة المنظمة، وبناء السياسات والاجراءات وتحديد المنافع... الخ، ولكي تكون هذه المشاركة فعالة فإنه لا بد للمدير من استخدام العمل الجماعي وفرق العمل لأن ذلك يزيد من الاتصالات و زيادة الروح المعنوية والرضا الوظيفي للعاملين. كما أن مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرارات يؤدي إلى خفض الصراع كماً ونوعاً بين العاملين، و يعمل على تحسين طرق العمل ورفع مستوى الانسجام في بيئة العمل ، فالمشاركة تؤدي إلى تحسين العلاقات بين العاملين وتكون لديهم شعوراً بأن لهم اعتباراً وأهمية خاصة ترفع فيهم الروح المعنوية، وتجعلهم أكثر قدرة واستعداداً في تحمل المسؤولية لتحقيق أهداف المنظمة، (المغربي ، 2004).

2-1-3-5 - عدالة الاجور و المكافآت :

الحوافز هي مجموعة الوسائل المادية والمعنوية المتاحة لإشباع الحاجات والرغبات المادية والمعنوية للأفراد ، ويتوقع الأفراد أن يحصلوا على مكافآت منصفة إذا ما قورنت ببعضها البعض داخل المنظمة، وكذلك إذا قورنت بالمكافآت التي يحصل عليها الأفراد في منظمات أخرى و أن الرضا عن العمل هو نتيجة حصول العامل على مكافآت عادلة وهذه المكافآت العادلة نتيجة ربطها بضرورة القيام بأداء معين ، أن يحقق الأداء العالي القبول بعوائد إيجابية

(حوافز) مثل الأجر والترقية والعلاقات الطيبة في حالة إدراك العامل أن هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الأداء ، (Rebaly, 2015).

أهمية الحوافز: إن الحوافز تشكل أهمية كبيرة بالنسبة للموظفين لكونها تسد بعض الحاجات التي تتعلق بالعمل والتي قد تعمل على قيام العاملين بتغيير اتجاهاتهم أو اكتسابهم أنماط سلوكية جديدة جزئياً من باب رضاهم عن منظماتهم (Cascio , 2001) ومنها :

- 1- المساهمة في إشباع العاملين ورفع روحهم المعنوية
 - 2- المساهمة في إعادة تنظيم منظومة احتياجات العاملين وتنسيق أولوياتها .
 - 3- المساهمة في التحكم في سلوك العاملين بما يضمن تحريك هذا السلوك وتعزيزه و توجيهه وتعديله حسب المصلحة المشتركة بين المنظمة والعاملين .
 - 4- تنمية عادات وقيم سلوكية جديدة تسعى المنظمة إلى وجودها بين العاملين .
 - 5- المساهمة في تعزيز العاملين لأهداف المنظمة أو سياساتها وتعزيز قدراتهم .
 - 6- تنمية الطاقات الإبداعية لدى العاملين بما يضمن ازدهار المنظمة وتفوقها .
 - 7- المساهمة في تحقيق أي أعمال او أنشطة تسعى المنظمة على إنجازها.
 - 8 – السرعة الفورية و الأثر المباشر الذي يلمسه الفرد لجهده وتحسين الأداء بشكل دوري .
- و قد تكون سلبية كالحرمان من المكافآت أو العلاوات أو تخفيض الراتب.و تكون الحوافز المادية على أشكال مختلفة منها (Richard & Manilall,2014) :

1– الأجر: و يعد من أهم الحوافز المادية و كلما كان كبيراً كان له دور كبير في إشباع أكبر قدر من الحاجات مما يعطي رضا وظيفياً أكبر.

2- الرضا الوظيفي: يعرف بأنه شعور الفرد بالسعادة و الارتياح أثناء أدائه لعمله و يتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله و مقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل. و يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل و الإنتاج.

3- المكافآت: التي يتقاضاها بعض العاملين لقاء أعمال غير عادية يقومون بها.

4- مكافآت العمل الإضافي: بعض الأعمال فيها أوقات العمل أكثر من الساعات المعتادة مما يستدعي إعطاء حافز مادي للعمل الإضافي.

5- المشاركة في الأرباح: حيث تقوم الإدارات بإعطاء عامليها أسهما في شركاتها لتحفيز العامل

6- الترقية: لها دور كبير في حفز العاملين و تعد حافزا ماديا لأنها غالبا ما تتضمن زيادة الأجر

7- التأمين الصحي: يعتبر من الحوافز التي تقدمها بعض المؤسسات لعامليها و أسرهم و يعتبر تخفيف للأعباء المالية.

8- العلاوات الدورية والاستثنائية: و هي من الحوافز المادية الجيدة التي تحفز لأداء أفضل.

9- السكن و المواصلات: حيث يعتبر للعاملين حافزا جيدا لما فيه من تخفيف لعبء النفقات.

10- ربط الأجر بالإنتاج: و ذلك لإيجاد علاقة طردية بين كل من الأجر و الإنتاج .

11- الضمان الاجتماعي: و هو ضمان المستقبل بعد بلوغ سن التقاعد أو للظروف الصحية التي قد توقفه عن العمل ، و في الحالتين يوفر له ضمان مادي لحياة كريمة (عيد ، 2014).

2-5-6 - اسلوب الرئيس في الاشراف :

كفاءة الإشراف المباشر له أهميته لأنه نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد وله أثر كبير فيما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية ، الأشراف على الموظفين هو ابقاء العاملين في المسار الصحيح لتحقيق الاهداف المحددة للمنظمة و هو عملية ادارية مهمة للتدريب المستمر فهو اداة تدريبية ناجحة بالإضافة الى تحسين جودة العمل (بدوي ،2013) .

و يبين عيد (2014) الاشراف هو مساعده الموظفين بتوجيههم للمسار الصحيح بطريقه فعاله وثابته و اضافته روح الحماس وبث النشاط وقوه المنافسة بينهم ، وان العمل وان كان فيه ضغوط كثيره سوف يكون له اضافته فعاله في مسيرتهم العملية كخبره و كفاءه وزياده ماديه مريحه حتى يتم الوصول دائما للهدف المطلوب بما تطلبه مصلحة الشركة بدون فتح ابواب لصراعات اخرى تعطل من سير اداء العمل وتؤدي لتقليل من اداء كفاءه الاداري داخل الشركة.

و يرى اشتوي (2014) الاشراف هو قيادة و توجيه فريق العمل و المرؤوسين طبقا لأهداف و استراتيجية المنظمة و التي تم وضعها مسبقا من الادارة العليا بالإضافة الى نقل البيانات و المعلومات للمرؤوسين في الوقت المناسب و بالطرق السليمة و منها التعليمات الادارية و هي غير ملزمة للعاملين بشكل قاطع و انما تكون في شكل النصح و الارشاد الاوامر الادارية و هي ملزمة و قاطعة و واجبة التنفيذ و ايضا هناك القرارات الادارية التي عادة ما تقدم بدائل للمرؤوسين لكيفية تنفيذها ، و من المعلوم ان العلاقة ما بين نطاق الاشراف و عدد المستويات الادارية داخل المنظمة هي علاقة عكسية فكلما زاد نطاق الاشراف قل عدد المستويات الادارية فلذلك نجاح المنظمات وتقدمها يعتمد على ما تملكه من قيادة و اشراف قادرة على

تحمل المسؤولية في تحقيق أهدافها و انجاز أعمالها بكفاءة وفعالية ، وتبرز فعالية القيادة من خلال عمليات إعداد و ادارة وتنمية الموارد البشرية وحفزهم على التعاون في القيام بأعمالهم وتوجيه طاقاتهم واستخدامها إلى أقصى درجة ممكنه (Nanjundes,2015) .

2-1-3-7 - التزامات العاملين اتجاه الادارة :

و الالتزامات هي عملية تنفيذ الاحتياجات المتبادلة في العلاقة بين الإدارة و العاملين ويعتبر مفهوم التبادل بين القائد والمرؤوس عبارة عن علاقة شخصية تنشأ بين المرؤوسين وقادتهم داخل التنظيم الرسمي (بدوي، 2013) ، هي عملية قدرة العاملين على أداء المهام الوظيفية ، من خلال القدرة على تعلم الجوانب الوظيفية المختلفة في تحقيق جودة حياة العمل : و تتمثل في النقاط : (قدرة العاملين على أداء مهمات الوظيفة و قدرة العاملين على تعلم الجوانب المختلفة للوظيفة و قدرة العاملين على تطبيق أساليب جديدة لأداء مهماتهم و قدرة العاملين على العمل المنتج في فريق عمل و قدرة العاملين على تقبل متطلبات المنظمة التي قد تتعارض مع المصالح الشخصية .

جدول رقم (2-4) يوضح التزامات الادارة اتجاه العاملين و العاملين اتجاه الادارة

التزامات الادارة تجاه العاملين	التزامات العاملين تجاه الادارة
1 - ساعات عمل اضافية	1 - الترقية
2 - الولاء	2 - الراتب على اساس الاداء
3 - التطوع لعمل اشياء غير مطلوبة	3 - الامان الوظيفي
4 - حماية معلومات المنظمة	4 - التنمية المهنية
5 - رفض دعم من المنافسين	5 - التدريب
6 - القضاء على الاقل سنتين في المنظمة	6 - الدعم المتعلق بالمشاكل الشخصية

المصدر : (Rousseau ,1990) ، التزامات الادارة و العاملين في المنظمة .

تشير بدوي (2013) الى ان التزامات العاملين اتجاه الادارة و تنفيذها يتم على النحو :

أ - **التزامات العمل** : 1- القدرة على أداء مهام الوظيفة وما يستند إليه من أعمال : هي قدرة

العاملين على بذل العناية المهنية الواجبة لأداء الاعمال المسنودة إليهم بفاعلية.

2- القدرة على تعلم الجوانب المختلفة للوظيفة : و يشمل التبادل المعرفي و الابداعي بين

العاملين ، وأيضاً حضور الدورات التدريبية التي تغطي الخبرات الفنية اللازمة للوظيفة.

3- القدرة على تطبيق اساليب جديدة لأداء المهام: ويقصد بها التركيز على تطبيق

وابتكار أفكار جديدة مهارات جديدة لأداء مهام العمل.

4- القدرة على العمل المنتج في فريق العمل : أي أنه يوجد تفاعل شخصي بين اعضاء

الفريق وروح من التحفيز وأداء العمل المطلوب كما يمكنهم تبادل الادوار بينهم بما يحقق

العمل المنتج

5- القدرة على تقبل متطلبات المنظمة التي قد تتعارض مع سلطاته الشخصية : ويقصد بها

تقبل متطلبات المنظمة و التزام بالقواعد في عدم وجود رقابة .

ومن المعروف في أدبيات السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد أن كلاً من العاملين والإدارة

يقومان بتكوين فروض عن التزاماتهم المتبادلة وبالفعل فإن المفهوم الحديث يقوم على فكرة

تبادل العلاقات التي تحدث بين أطراف العمل المختلفة، وأن طبيعة عملية التبادل تؤدي إلى

تأثير كبير على المخرجات التنظيمية (الشنطي، 2016) .

ب - **العلاقات الاجتماعية في العمل** :

تعتبر علاقات العمل الاجتماعية والشخصية بين الموظفين (interpersonal relationships)

من العناصر الرئيسة التي لها تأثير على الموظفين وعلى المنظمة التي يعملون فيها على حد

سواء، وذلك جنباً إلى جنب مع علاقات العمل الرسمية في المنظمات، ويعتبر مفهوم علاقات

العمل الاجتماعية مفهوم متعدد الجوانب يحكمه العديد من الأبعاد النفسية والمتعلقة بالفرد والبيئة المحيطة والمتعلقة بالأعراف والتقاليد الاجتماعية الخاصة بالمجتمع والمنظمة أو جماعات العمل في المنظمة (اشتوى، 2014).

كما إن بعد جودة العلاقات الاجتماعية بين الموظفين يمكن أن تتحدد من خلال النظام الاجتماعي السائد في المجتمع والذي يمكنه أن يشجع أو يعرقل استخدام الافراد لمهاراتهم في التواصل مع الآخرين، وهذه العوامل تتضمن مجموعة من العناصر أهمها توزيع الأدوار والمعايير الناظمة للعلاقات في المنظمة، والمناخ التنظيمي وشكل الاتصال السائد في المنظمة، والممارسات الإدارية المتبعة في المنظمة، والتنافس والتعاون بين الموظفين، و الصراع التنظيمي وطريقة علاجه والحد منه، إضافة للعديد من العوامل التنظيمية الأخرى داخل التنظيم، خصوصا في مجال الولاء الوظيفي ومدى شعور هؤلاء الموظفين بالرفاه النفسي بالعمل الذي يقومون به (شليبي، 2017).

وفي هذا الصدد أشار Jones. & Fletcher, (2003)، بأن هناك العديد من العوامل النفسية والشخصية التي تحكم جودة علاقات الفرد الاجتماعية مع من يحيطونه سواء كانوا الموظفين الزملاء في العمل أو الأصدقاء خارج العمل. ويمكن أن تظهر هذه العوامل على شكل سلوكيات تحدد مهاراتهم التواصل في الموظفين مع من هم حولهم وهو ما يعرف بمهارات التواصل مع الآخرين (interpersonal skills)، وهي مجموعة من المهارات المتضمنة مهارات الاتصال المباشر مع الآخرين كمهارة الاستماع الفعال للمتحدثين والم ارجعين، و مهارات قراءة الرسائل غير اللفظية، و مهارات التعاطف مع المواقف والآخرين، ومهارات تقديم المساعدة والتسهيل للآخرين، و مهارات تأكيد الذات، و مهارات العمل ضمن الفرق والمجموعات داخل هذه التنظيمات.

وأضاف مرسي (2010) بأن المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال تعتبر واجب و التزام من جانب هذه المنظمات تجاه المجتمع الذي تتواجد فيه، آخذة بعين الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذا المجتمع بشرائحه المختلفة ومجسدة لهذه التوقعات بصور عديدة يغلب عليها طابع الاهتمام بالعاملين والبيئة و حمايتهم، شريطة أن يكون هذا التوجه بشكل طوعي يتجاوز الازمات المنصوص عليها بالقانون ، مع ضرورة خلق توازن بين مصالح المالكين وخدمة المجتمع وتحقيق رفاهيته .

ج - فرص النمو الشخصي :

ويقصد بها دعم الإدارة للمرؤوس في زيادة مهاراته وقدراته على المنافسة من خلال الدورات التدريبية وإتاحة المعلومات وزيادة المعرفة (الشنطي، 2016) .

وحيثما توفي المنظمة بالتزاماتها تجاه العاملين، فإنها تبعث برسالة إلى العاملين أن الإدارة تُقدّر هذه العلاقة، وتحرص على استمرارها ، عندما يتم تنفيذ الالتزامات تتولد عملية من الثقة والالتزام المتبادل بين العامل والمنظمة، حيث تعتبر المنظمة العاملين من الأصول القيمة وبالتالي سيهتم العاملون بالحفاظ على العلاقة القائمة، لأنها تُعد علاقة ذات فائدة تبادلية (Lester et al.,2007) .

د - القدرة على العمل كفريق :

يمكن تعريف فرق العمل بأنها "سلسلة من النشاطات المصممة في المنظمة لتحسين أداء الأفراد، وهي مزيج من التغذية الراجعة ومدخل للاستشارات الإجرائية الهادف إلى تحسين فاعلية العمل الإنتاجي والخدمي الجماعي والسلوكي عن طريق التركيز على أساليب و اجراءات العمل وطبيعة العلاقات الشخصية فيه، وهي طريقة تستخدم للتأثير الإيجابي في علاقات الأفراد من أجل رفع درجة أدائهم إيجابيا وتوحيد جهودهم للتركيز نحو إنجاز مهامهم

الوظيفية للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية" (المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2012).

ويستند مفهوم فرق العمل إلى تشجيع مشاركة العاملين بوضع أهداف المؤسسة من خلال أسلوب الإدارة بالمشاركة، ومن خلال تصميم الخطط للوصول إلى تحقيق أهداف هذه المؤسسات، بما يعزز من الإنتاجية وتحسين النوعية واحكام السيطرة على العمل وبما يؤدي لتقليل التكاليف، ويشير مفهوم الفريق الى ذلك العدد القليل من الأفراد من ذوي المهارات المكملة لبعضهم البعض، والذين يتصفون بولائهم لغرض معين وأهداف معينة على النحو الذي يجعلهم يتحملون مسؤولية مشتركة (Ghazal, 2014).

و بناء على ذلك يمكن اعتبار بناء فرق العمل في منظمات الأعمال من الأمور التي يجب التخطيط لها بعناية فائقة، وتشكيل فريق عمل لمجموعة من الأفراد تمتاز بالتزامها واندماجها بالعمل، والتي تعمل على تحقيق أهداف محددة بحيث يرتبط هؤلاء الافراد معاً بأهداف معينة داخل المنظمة ضمن وحدة متماسكة ومتجانسة تمتاز بالفاعلية والتفاعل المثمر بين أعضائها لتحسين الأساليب والطرق التي يتم بها أداء العمل (الهاشمي، 2016).

أما حمود (2007)، فأشار إلى أن المجموعة أو فريق العمل هو تجمع لعدد قليل من الأفراد الذين يتفاعلون فيما بينهم بشكل مباشر سعياً نحو إنجاز هدف واحد أو أهداف محددة ، وهذا يعزز بأن العمل من خلال فريق يؤدي الى تلبية حاجات الفرد بالتفاعل وتحقيق الانسجام الاجتماعي، وهذا ما وصلت إليه نظرية الدافعية التي أكدت بأن الفرد الذي يعمل مع مجموعة فإنه يؤدي عمله على وجه أفضل مما لو قام بالعمل لوحده، مما ينعكس بالإيجاب على أداء المنظمة وتنافسيتها.

وتعتمد المؤسسات الحديثة فرق العمل ضمن البرامج المشكلة لجودة حياة العمل فيها، وبموجب هذا الأسلوب تقوم مجموعة من الموظفين بأداء مجموعة مهام لتحقيق إنجاز مشترك، وهذا الأسلوب يحقق التعاون لإنجاز المهام المختلفة المطلوبة، بما يحقق من تعزيز الشعور بأهمية العمل خصوصاً لدى أولئك الذين يؤدون أعمالاً روتينية قاتلة ومحبطة، إذ أنهم يشعرون بأنهم يؤدون عملاً مشتركاً مجدياً، حيث يقومون بحل المشكلات المتعلقة بأقسامهم بشكل جماعي مما يؤدي لتخفيض التكاليف ، وبالتالي الرضا و الولاء التنظيمي للمنظمة (المغربي،2004). وقد ناقشا (Nanjundes & Swamy,2015) بصورة شاملة، فيما إذا كان العاملون يعملون بفاعلية، ويحصلون على الرضا من عملهم، ويقومون بدعم المنظمة وأهدافها ، وأن المحافظة على تعهداتهم وولائهم وإخلاصهم يعتمد على شرطين :

- 1- إلى أي درجة تصل توقعاتهم لما ستقدمه لهم المنظمة، وما هي واجباتهم تجاه المنظمة، وفي المقابل ما تتوقعه المنظمة منهم، وما ستقدمه في نظير ذلك .
 - 2- طبيعة ما سيتم تبادله فعلياً ، الراتب في مقابل وقت العمل، تلبية الحاجات الاجتماعية، الأمان مقابل العمل الشاق والوفاء، فرص لتحقيق الذات، العمل المطالب به مقابل الإنتاجية العالية، الجودة العالية للعمل، والجهد الخلاق في خدمة أهداف المنظمة.
- ولتحسين جودة حياة العمل داخل المنظمة يجب الأخذ في الاعتبار بعض العناصر المتعلقة بالتزامات العاملين والتزامات الإدارة للوصول إلى هذه الجودة مثل :
- 1- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
 - 2- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
 - 3- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
 - 4- مساعدة الإدارة للعاملين في ارتباطهم بأهداف المنظمة.

5- إتاحة نظم فعالة لمعرفة التزامات الإدارة والتزامات العاملين.

6 - ادراك قيم المنظمة وقيم العاملين لبعضهم البعض.

إن التفاعل بين الالتزامات في جودة حياة العمل يقوي التزام الفرد نحو منظمته ويزيد من رغبته في البقاء فيها، حريصاً على تنميتها وتطوير عملياتها ، وعليه يمكن القول إن توافق التزامات الإدارة مع التزامات العاملين سوف يؤدي إلى تحسين جودة حياة العمل بالمنظمة (بدوي، 2013) .

إن جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة النفسية و الاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية مجتمعية وأخلاقية ومعنوية تتحملها المؤسسة، وتحمل المؤسسة لهذه المسؤولية بكفاءة وفاعلية يمكن أن ينعكس عليها بنتائج ملموسة بالنمو و الازدهار والتكيف مع بيئتها الداخلية والخارجية ، فبتطبيق المنظمة لجودة حياة العمل فإن ذلك يساعدها أيضا على إطلاق الطاقات الكامنة لدى مواردها البشرية من خلال زيادة في الإنتاجية من حيث الكم والنوع، ولهذا فإن التوجهات الحديثة للمؤسسات لم تعد تستثمر براس المال والتقنيات الحديثة فقط، وانما بإحداث تغييرات جديدة بالعمل من حيث محتواه وأبعاده (الشلبي، 2017) .

2-2 المبحث الثاني: السلامة و الصحة المهنية

من خلال هذا المبحث سنقوم بدراسة أهم المفاهيم الأساسية حول السلامة و الصحة المهنية من خلال حيث أدى التطور التقني الذي شهده العالم إلى ظهور العديد من المخاطر التي ينبغي على العاملين ادراكها وتجنب الوقوع في مسبباتها، فأماكن العمل المتعددة تعتبر بيئات تكثر فيها العديد من المخاطر المهنية التي يتعرض لها العاملين. لذلك فإن توفير بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر وذلك من خلال برامج ترفع من مستوى كفاءة وسائل الوقاية ، سيؤدي بلا شك إلى الحد من الحوادث والأمراض المهنية وحماية العاملين منها وبالتالي تحسين أداؤهم و تحقيق اهداف المنظمة .

2-2-1 مفهوم السلامة و الصحة المهنية

تعتبر السلامة المهنية والاهتمام بها في أي مؤسسة مظهرا من مظاهر التطور الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح، و ان مفاهيم السلامة والصحة المهنية جميعا تدور حول محور واحد هو الانسان العامل ، و كيف يوفر له الامن و الامان ، هو المفكر بعقله و المحرك بيديه لكل ادوات العمل و الانتاج (الخطيب، 2006) و ان امن الانسان في حياته رهين بأمنه في عمله كما تعتبر انعكاسا للوعي العام والمؤسسة بأهمية السلامة ودورها في تحسين العملية الإنتاجية ، (Dave,2016) و السلامة بمفهومها الحديث والشامل تعني المحافظة على عناصر الإنتاج الرئيسية وهي : الإنسان داخل المؤسسة وخارجه بكل جوانبه النفسية والسلوكية ، وكذا المواد الخام والمواد المنتجة ، المعدات وأدوات الإنتاج ، وفي الأخير البيئة المحيطة به ولكن يعتبر الإنسان بمكوناته النفسية والاجتماعية المحور الأساسي في موضوع الصحة والسلامة المهنية (قمره،2016) .

يشير المحمادي (2016) الى ذلك الصدد ان السلامة و الصحة المهنية كمنهج علمي تثبت الامان و الطمأنينة في قلوب العاملين اثناء قيامهم بأعمالهم و الحد من نوبات القلق و الفزع الذي ينتابهم و هم يتعايشون بحكم ضروريات الحياة مع ادوات و مواد و الات بين ثناياها الخطر ، و تحت ظروف غير مأمونة تعرض حياتهم بين حين و اخر لأخطار فادحة .

ان مفهوم السلامة و الصحة المهنية يتوجب على اصحاب الاعمال توفير وسائل الوقاية الشخصية حسب الحال و الضرورة و اتخاذ كافة الاحتياجات اللازمة لضمان عدم تعرض العاملين لديه لمخاطر العمل ، اما العمال فعليهم اتباع شروط السلامة المهنية ، وان يتعرفوا على طبيعة الاعمال التي يمارسونها و على الاخطار التي قد تتجم عنها (Herbert,2014) .

و انطلاقا من تعريف منظمة الصحة العالمية (W.H.O) للصحة والذي ركز على أنه " حالة السلامة والكفاية البدنية والعقلية والنفسية والاجتماعية وليس مجرد الخلو من الأمراض، نستطيع أن نشير إلى أن الصحة المهنية تنظر باتجاه خاص بالعمل والإنتاج وطبيعة البيئة التي يتم العمل من خلالها،(حسين ، 2009) .

كما لخص عاشور (2015) ، مفهوم السلامة والصحة المهنية بانه يتضمن عناصر رئيسية

تعتبر المحور الرئيسي للعمل وهي :

- 1 - ضرورة اتخاذ مجموعة من الإجراءات والاحتياطات.
- 2 - الوقائية لإيجاد بيئة آمنة خالية من المخاطر.
- 3 - ضرورة تطبيق الإجراءات على اختلاف فئاتها الصحية والاجتماعية، التربوية والتقنية.
- 4 - ضرورة التمسك بطابع الوقاية لتلك الإجراءات لتكون موجهة نحو الحماية والوقاية من حدوث المسببات للحوادث والمخاطر، أي يكون التطبيق قبل وليس بعد حدوث الحوادث.

و اضاف (Stevin 2009) ان مفهوم السلامة و الصحة المهنية يقصد به:

1- هي سلامة المكان و خلوه من المخاطر و الامراض .

2- سلامة المعدات و خلوها من مسببات الامراض .

3- سلامة الطريقة التي تعمل بها و ملائمتها للظروف المحيطة (المكان المعد).

فيشير الكبيسي (2011) الى انه لا نضع كامل اللوم على التطور التقني و الصناعي التي نتج عنه كثير من مخاطر العمل ، فقد تلعب ظروف العمل الصحية و النفسية دورا في زيادة المخاطر ، مثلا قلة الاهتمام والاهمال و لو للحظات قليلة قد تكون كافية لحدوث الاصابة ويجعل العامل يتألم لفترات طويلة و قد تؤدي الى فقده احد اعضاءه او حتى وفاته ، فالسلامة و الصحة المهنية مسئولية كل فرد في موقع العمل و مرتبطة بعلاقة متعدية مع من حوله من الاشخاص و الآلات و الادوات و المواد و طرق التشغيل و غيرها، (الشريفي،2001) .

و من خلال ما سبق يشير مفهوم السلامة و الصحة المهنية الى البرنامج الهادف لحماية كل ذي مهنة ، من خلال تطبيق الاداء السليم من العامل و الذي يتناسب مع طبيعة الآلات و المعدات التي يتناولها و المواد الاولية المستخدمة من قبله اثناء تواجده في مكان عمله ، بالإضافة الى حمايته من التعرض للإصابات اثناء ذهابه و ايابه الى العمل ، و حمايته من العوامل الغير مباشرة التي قد تساهم في اصابته او تدهور صحته و بالتالي اصابته بالأمراض المهنية (نبيل ،2007) .

2-2-2 تعريف السلامة و الصحة المهنية :

تعددت تعاريف السلامة و تنوعت بتنوع مصادر المخاطر الناتجة عن الحياة الحضارية المعاصرة ، فالسلامة و الصحة المهنية تعرف بأنها " مجموعة من الإجراءات الهادفة إلى منع وقوع حوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية وتحقيق ظروف عمل آمنة خالية من المخاطر، للحفاظ على عناصر الإنتاج من التلف والضياع " (مراد ،2015)، وهناك من

يعرف السلامة المهنية بأنها " كل إجراء يتخذ للحد أو لتخفيض من حوادث العمل والأمراض المهنية أو تقديم وسائل الوقاية والإسعاف مع توفير ظروف مناسبة للعمل" (حلمي،2000). والسلامة المهنية انها " كافة الإجراءات والجهود المبذولة من أجل منع وقوع المخاطر في المنشآت الصناعية باستخدام الوسائل الفنية والتقنية التي تمنع الخطر أو تقلل من آثاره الضارة من أجل المحافظة على صحة وسلامة العاملين والمحافظة على المكاسب الاقتصادية (Cermake & Other,2014) . كما تم تعريفها وفق المفهوم الوظيفي للسلامة والصحة المهنية حيث عُرِفَت السلامة والصحة المهنية على أنها مجموعة من الإجراءات الهادفة إلى منع وقوع حوادث واصابات العمل والأمراض المهنية، وتحقيق ظروف عمل آمنة خالية من المخاطر للحفاظ على عناصر الإنتاج من التلف والضياع (لياس،2014) ، كما عرفت السلامة والصحة المهنية من جانب التنظيمي بانها " تحديد وتوضيح الشكل التنظيمي لأساليب العمل الذي بواسطتها نستطيع تحقيق أهداف السلامة والصحة المهنية ، كما عُرِفَت بأنها حماية وسائل الإنتاج الثلاث: الأفراد، و المواد ، والآلات من الأخطار الناجمة عن العمل حتى تستمر عملية الإنتاج بطريقة فعالة، حيث إن الأمن من الأمان الذي يعني بث الطمأنينة لمنع الأخطار (عجال ،2015) ، كما عرفها (Herbert 2014) السلامة المهنية عبارة عن مجموعة من الاجراءات التي تهدف الى منع وقوع الحوادث و اصابات العمل ، و هي لا تقل اهمية عن الانتاج وجودته و التكاليف .

مما سبق يمكن تعريف السلامة والصحة المهنية من اهم ابعاده كما موضح في الجدول التالي.

جدول رقم (2-5) تعريف السلامة و الصحة المهنية

الرقم	التعريف، " السلامة و الصحة المهنية "	المؤلف
1	" مجموعة الاجراءات التي تؤدي لتوفير الحماية المهنية للعاملين و محاولة منع وقوع الحوادث او التقليل من حدوثها ، و توفير الجو المهني السليم الذي يساعد العمال على العمل	الدسوقي ، (2013)
2	" مجموعة من المعارف و المهارات المهنية الذي يجب ان يلم بها العامل بحيث تمكنه في المشاركة الفعالة "	زرزوني ، (2014)
3	" هي خطة السلامة الشخصية و سلامة الافراد و المعدات و سلامة بيئة العمل بادارة واعية باساليب السلامة "	Innovtive,(2015)
4	" نشاطات تهدف في المحافظة على سلامة العنصر البشري و المعدات التي تمتلكها المنظمة "	Dave,(2016)
5	" نشاط يهدف الى ايجاد بيئة عمل امنة خالية من المخاطر و حماية عناصر الانتاج من التلف و الضياع "	(قمره ،2016)

المصدر : اعداد الباحث ، (2016)

وكما يعرفه المعهد الوطني للسلامة المهنية (NIOSH) مفهوم مراقبة الصحة في مكان العمل بانه " تتبع وتعقب الاصابات و الامراض و المخاطر و حالات التعرض المرتبطة بالمهن " و عليه يمكن تحديد التعريف الاجرائي للسلامة و الصحة المهنية في هذه الدراسة بانها " هي التوجهات التنظيمية التي تبذل من أجل تطبيق انظمة السلامة و الصحة المهنية وفقا للتشريعات و القوانين المهنية " .

2-2-3 أهمية السلامة والصحة المهنية :

يحتفل العالم بتاريخ 28 ابريل من كل عام باليوم العالمي للسلامة والصحة المهنية الذي يسعى من خلاله على ابراز اهمية الحفاظ على صحة و سلامة الانسان بمتخلف القطاعات الحكومية و الخاصة ، و ضمان توفير بيئة عمل امنة و خالية من مسببات الحوادث والاصابات والامراض المهنية منذ عام 1996م ولأهمية الأمن والسلامة المهنية سُنّت العديد من القوانين واللوائح والاتفاقيات بشأنها منها (عجال، 2015).

1_ اتفاقية بشأن السلامة والصحة المهنيين في عمليات المناولة بالموانئ

2_ واتفاقية بيان الوزن على الطرود بالسفن (1929).

3_ اتفاقية الوقاية من الآلات (1963).

4_ اتفاقية بيئة العمل تلوث الهواء، والضوضاء، والاهتزازات (1977).

5_ اتفاقية بشأن السلامة والصحة المهنية،(1989).

وتحدد هذه القوانين أو اللوائح الأشخاص المسؤولين عن تطبيق المعايير الواردة بها، سواء كانوا أصحاب العمل أم ملاك السفن أو ربانيتها أو أي شخص آخر حسب الأحوال مجلس إدارة العمل الدولي، (1989)، فقد أقرت دول العالم المختلفة حق العامل في العمل في ظروف عمل آمنة وبيئة عمل خالية من حوادث أو أمراض العمل التي تهدد حياته وصحته ومصدر دخله وذلك من خلال الاتفاقيات والتوصيات الدولية التي تصدرها منظمة العمل الدولية وحيث أن الدول لا بد ان تحترم المبادرات والاتفاقيات الدولية لذا فانه من واجبا توفير مناخ صحي للعاملين وحمايتهم من مخاطر الصناعات والامراض المهنية التي تصاحب العمل (Herrich, 2012).

كما إن وجود نظام فعال للصحة والسلامة المهنية يؤدي للحفاظ على الثروات الاقتصادية من الضياع , وذلك بالكشف عن المخاطر و الأسباب المؤدية إليها , واتخاذ الإجراءات والاحتياطات الوقائية الكفيلة بمنع وقوعها (نبيل ،2006) .

حيث اشار غسان(2012) الى أهمية العمل بنظام السلامة والصحة المهنية نتائج مباشرة و غير مباشرة :

1 – نتائج المباشرة : هي من خلال تعرف العامل على الخطر الكامل من العمل وسبل

تلاقيه يؤدي إلى :

أ - تقليل إصابات العمل و الأمراض المهنية للعمال .

ب - ندرة الحوادث والكوارث الناتجة عن العمل المنشأة .

2 - نتائج غير مباشرة :

أ - بتقليل الحوادث والإصابات نحافظ على ألي يدي العاملة الماهرة مما يؤدي لزيادة الإنتاجية وبالتالي اقتصاد راجح .

ب – عند مقارنة المبلغ المصروف على السلامة المهنية في المنشأة مع المبلغ الممكن صرفه في حالة حدوث الإصابات نجد أن معدل التوفير مرتفع .

ج- بتقليل استحداث لآلات نصرف المبلغ الذي كنا سنصرفه على الآلات المتضررة الى شراء آلات جديدة وبالتالي تطوير المعمل .

وتتمثل أهمية الصحة والسلامة المهنية كالاتي:

1- تقليل تكاليف العمل:

أن الإدارة السليمة لبيئة العمل تجنب المؤسسة الكثير من التكاليف المادية والمعنوية المتضمنة للتعويضات المدفوعة للعاملين أ ولعائلاتهم من بعدهم. وكذلك تكلفة تعطل العمل (Hanoi) . (2014).

2- توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر:

أن إدارة المؤسسة مسؤولة عن توفير المكان المناسب للحد من المخاطر المؤدية إلي الاضرار اثناء عملهم، وأن هذه المسؤولية اصبحت متزايدة في ظل التطور التكنولوجي ومن ثم فإن الإدارة تعمل على التقليل من الاثار النفسية الناجمة من الحوادث والأمراض المهنية ، وأن الحوادث لا يقتصر مشاعر العاملين داخل المؤسسة على الجوانب المادية في العمل ، و انما تمتد أثارها إلى مشاعر العاملين و الزائرين اليها ، (زرزوني، 2014) .

3- توفير نظام العمل المناسب:

يتم توفير نظام العمل من خلال توفير الاجهزة والمعدات الواقية واستخدام السجلات النظامية حول أية إصابة أو حوادث وأمراض ، (Stevine,2009) .

4 - تدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدارة والعاملين:

تخلق الإدارة الجيدة للسلامة والصحة المهنية السمعة الجيدة للمؤسسة اتجاه المنافسين، هذه السمعة ينتج عنها استقطاب الفرد الكفاء والاحتفاظ بأفضل الكفاءات.(وسيم و علاء ،2012) كما تكمن أهمية الأمن الصناعي في حماية عناصر الإنتاج المادية والبشرية على حد سواء حيث تعود بالفائدة لكل من الوحدة الصناعية والأفراد العاملين فبالنسبة للوحدة الصناعية يلعب

الأمن الصناعي دورا كبيرا في استقرار العمال في المؤسسة الصناعية وتقليل من الغيابات ومعدل الدوران الوظيفي وزيادة الرضا عن العمل ومن ناحية أخرى فهو يعمل على تحسين الوضع المالي للمؤسسة من خلال تقليص عدد الحوادث والإصابات وما ينتج عنها من تكاليف تكون عبء على المؤسسة الصناعية ، (الخطيب،2006) .

و ينظر (عاشور،2015م) الى إن الأمن والوقاية في الوسط العمالي يعتبران من الوظائف الهامة لأي مؤسسة تسعى للحفاظ على سلامة عمالها من المخاطر المهنية إذ يقدم كل منهما جملة من الإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها آمنة. وتعتبر العوامل النفسية واحدة من بين أهم المؤثرات على صحة وسلامة الأفراد في بيئة العمل، لكون تتعدد فيها التفاعلات الاجتماعية وتتنوع فيها الأنماط الشخصية مبرزة فروق فردية لدى هؤلاء العمال في الجوانب العقلية والمعرفية و الانفعالية كالإدراك والانتباه والذكاء وهذا ما يظهر في مختلف السلوكيات لدى هؤلاء العمال ،(قمره،2016).

ويظهر الاهتمام بتطبيقات السلامة والصحة المهنية تهدف دائما على حماية العنصر البشري والحد من المشكلات التي تؤثر على كفاءته الإنتاجية بما يجعله مشاركا فعالا في تنمية مجتمعهم اقتصاديا ، لذا فان أهمية الاهتمام بالسلامة المهنية تتبع لأهمية الإدارة الجيدة لبيئة العمل و توفير معايير الأمان ، وهما يؤديان إلى تقليل التكلفة الخاصة بخسائر الشركة من العلاج و التعويضات التي يتم تقديمها للعاملين حال الإصابات ، لذلك يشمل بعدين إحداها أنساني و يتضمن حقوق الإنسان و الأخر اقتصادي ،(حلمي، 2000) .

وقد سرد (عجال،2015) مجمل الأهمية التي تحققت برامج الأمن والسلامة بالنسبة للوحدة الانتاجية في الاتي:

1- تخفيض تكاليف حوادث العمل : من المعروف أن حوادث العمل تسبب في زيادة التكاليف خاصة في حالة عدم تأمين العمال والآلات والمعدات ضد هذه الحوادث فبدون برنامج الأمن والسلامة المهنية فهذه التكاليف قد تأزم الوضع المالي للمؤسسة وحتى في برنامجها الإنتاجي فنفقات الأمن الصناعي تعتبر استثمار وليست زيادات غير إنتاجية فتقديرات النفقات المالية لمخاطر العمل في المؤسسات الصناعية والمحقة من طرف المحاسبة التحليلية قدمت أولى الأفكار حول أهمية هذه القرارات المأخوذة و لذلك على أي مؤسسة صناعية التعاقد مع جهات تأمينية يمكنها من اقتسام هذه التكاليف حيث أن الوصول إلى الأمان المطلق مستحيل بلوغه .

2- رفع إنتاجية : إن الغرض الأساسي من العلاقات الصناعية هو تحقيق الأمن الصناعي (ثقة متبادلة بين العمال، ظروف عمل جيدة) ولكن الغرض الحقيقي هو الحصول على أكبر قدر من الإنتاج فبرنامج الأمن الصناعي من شأنه أن يزيد من الكفاءة المهنية لعمال المصانع وبالتالي زيادة إنتاجيتهم فإصابة احد العمال في مكان العمل يؤثر على جسمه وحتى نفسيته مما يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العمل وهذا ما يدفعنا إلى القول بان استراتيجيات تحسين الإنتاجية لا تعتمد على الاستثمار في التقنية الحديثة وإنما تتعداها لتشمل الاهتمام بنوعية حياة العامل في المؤسسة (عجال، 2015) .

فالسلامة مجموعة من الاجراءات الهادفة إلى منع وقوع الحوادث واصابات العمل، وهي لا تقل عن أهمية الإنتاج وجودته والتكاليف المتعلقة به. إذن فالهدف من السلامة هو إنتاج من دون حوادث واصابات (البياتي، 2014) ، فقد أصبحت السلامة أنظمة وقوانين يجب على العاملين معرفتها كما يجب على الإدارة تطبيقها وعدم السماح للعاملين بتجاوزها، كما يجب أن يكون هناك تدريب و اشراف صحيح للعاملين على هذه الأنظمة حتى يمكن تلافي العديد من الإصابات والوفيات التي تحدث للعمال في بيئات العمل المختلفة، وتجنب المخاطر التي

يتعرض لها العاملون واحتياجات السلامة الواجب اتباعها والأسس العلمية التي يجب مراعاتها لضمان سلامة وصحة العاملين في كافة المجالات (عجال و توفيق ،2015) ، و ان الاهتمام ببرنامج السلامة والصحة المهنية في أي مؤسسة مظهرا من مظاهر التطور الاداري و التخطيط الاقتصادي الناجح ، كما يعتبر انعكاسا للوعي العام للمؤسسة بأهمية السلامة و الصحة المهنية و درها كقطاع انتاجي ، كما ان بيئة العمل صحية وامنة تمنح العاملين صحة سليمة و تعكس مؤشرات السلامة و الصحة مكانة العمل في المؤسسة الى حد كبير و بتحسين الانتاجية (حسين 2009 م) . و يقول (Omidvac 2015) ان على جميع من يهتم الامر ان يكونوا يقظين فلا يسمحوا للتدابير التي تتخذ للتكيف و الانتعاش الاقتصادي بان تتبع الطرق التي يمكن من ان تحط من مكانة العامل وانسانيته ، او تؤدي الى تهديد حياته في مكان العمل . و اشارت لياس (2014) الى " ان ما تسعى منظمة الى تروحيه هو ثقافة الصحة والسلامة المهنية كي تكون على مستوى اماكن العمل ، و اعطاء الناس الحافز و التشجيع فيما يتعلق بالصحة و السلامة المهنية و ان يكونوا مسئولين عن سلامتهم ، اضافة الى مسئولية الحكومات و اصحاب العمل .

ويمكن القول بان السلامة من الأخطار التي يواجه العامل بسبب ما يستخدمه من آلات ومواد، وأيضاً من الأضرار الصحية التي قد تنشأ عن ممارسة مهنة معينة في بيئة العمل ، ومن هنا يجب ضرورة الاهتمام بها لتحقيق الهدف نحو دعم الإنتاج وتنمية الاقتصاد (قمره،2016) ، و أن الاهتمام بالسلامة المهنية بمفهومها العلمي والاهتمام بتحسين أداء الافراد وتحسين الوظيفة وتحسين ظروف العمل داخل المنظمة من جميع الجوانب وبشكل فعال سيكون حافزا للعاملين لرفع روحهم المعنوية، وبالتالي يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم وهذا يتم من خلال التركيز على جوانب القوة لدى الأفراد وعلى الأعمال التي يشغلونها بغرض الوصول إلى أحسن

وأعلى مستوى لهم ، والتخطيط المنظم و الأسلوب المتطور، يؤكد بأنها الدعامة الأساسية للحفاظ على عناصر الإنتاج بالمنظمة (زرزوني ، 2014) .

2-2-4 - اهداف السلامة والصحة المهنية

إن الهدف الأساسي من تطبيق برنامج السلامة والصحة المهنية هو تقليل التكاليف الناجمة عن الخسائر و الإصابات و زيادة الإنتاجية من خلال توفير بيئة عمل آمنة للعاملين من خلال المحافظة عليها و حماية العاملين من العوامل التي تؤثر على صحتهم و كفاءتهم الانتاجية و حماية الآلات و المعدلات بحيث تبقى في حالة جيدة و ملائمة ، أي حماية العناصر الثلاثة هي ، سلامة وصحة العاملين ، الآلات و الماكينات و بيئة العمل (نبيل، 2006) .

وتهدف هذه الوظيفة إلى ما يأتي : (Omidvae,2015)

1— توفير السلامة للموارد البشرية من خلال تصميم ووضع برامج فنية إدارية مشتركة عالية المستوى من أجل حماية هذه الموارد البشرية من الحوادث الطبيعية، و العمل على التقليل من آثار الحوادث غير الطبيعية، وما يترتب عليهما من إصابات العمل.

2— أما الهدف الثاني لهذه الوظيفة فهو توفير الرعاية الصحية للعاملين من خلال التأمين الصحي، وتصميم برامج عامة للتوعية الصحية، و برامج توعية صحية خاصة ببيئة العمل، بهدف حماية الموارد البشرية من الإصابات و الامراض التي قد تنتج بسبب طبيعة وبيئة العمل داخل الشركة أو المنظمة.

3— تثبيت الأمان في قلوب العاملين أثناء قيامهم بالعمل، والحد من القلق والفرع الذي ينتابهم وهم يتعايشون بحكم ضروريات الحياة مع أدوات ومواد وآلات يكمن بين ثناياها الخطر الذي يتهدد حياتهم وتحت ظروف غير مأمونة تعرض حياتهم بين وقت وآخر للأخطار الفادحة.

ويرى حسين (2009) أن لتطبيق التقنية الحديثة والمتطورة في مجالات العمل المختلفة الدور الكبير في إحداث التغييرات الكبيرة والواسعة في تصميم بيئة العمل وزيادة درجة تعقيدها وخطورتها و هذا ما يدفع بالمنظمات إلى الاهتمام بشكل جدي بضرورة تفعيل قدرات إدارات السلامة والصحة المهنية لديها لأغراض عدة أهمها :

1- وقاية مستلزمات العمل المادية الأخرى كالمكائن والمعدات والأجهزة والحواسيب المتطورة والحفاظ عليها من الأضرار والحوادث الصناعية التي يمكن أن تصيبها (كالحرائق، التلغ ، العطل) .

2- إمكانية السيطرة على المخاطر والحوادث والإصابات التي يمكن أن يتعرض إليها العاملين مما يؤدي ذلك إلى تقليل الإجازات المرضية والغيابات بسبب أمراض وإصابات العمل .

3- وذلك من شأنه كسب رضا العاملين ودفعهم نحو زيادة إنتاجيتهم وتحسين جودة منتجاتهم بشكل أفضل باتجاه تدعيم الميزة التنافسية للمنظمة .

4- أن يزيد من الكفاءة المهنية لعمال المصانع وبالتالي زيادة إنتاجيتهم ، فإصابة احد العمال في مكان العمل يؤثر على جسمه وحتى نفسيته مما يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العمل .

5- بان استراتيجيات تحسين الإنتاجية لا تعتمد على الاستثمار في التقنية الحديثة و إنما تتعداها لتشمل الاهتمام بنوعية حياة العامل في الوحدات الصناعية .

ولقد وجد أن أحد الأسباب الرئيسية في عدم تحقيق الأهداف التي من أجلها أقيم المصنع أو المشغل أو المختبر في أكثر من دولة هو غياب تنظيمات السلامة المهنية وذلك لما يمكن أن يحدث جراء العمل من أمراض وإصابات بالقوى العاملة، ولهذا وجب أن يكون هناك مبادئ أساسية لتنظيم السلامة المهنية وذلك من خلال التخطيط بعد دراسة واقع العمل والقوى العاملة

لغرض وضع برامج تهدف إلى حماية الفرد العامل من مخاطر العمل (المحمادي،2016) .
علما أن البرامج قد تختلف من مختبر لآخر أو من مشغل لآخر أو من مصنع لآخر وذلك تبعا لطبيعة العمل في المكان ونوع الأدوات و الأجهزة المستعملة، وكذلك تبعا لنوعية الأفراد العاملين (حلمي، 2000) .

ويشير مقبولة (2014) ان برنامج السلامة والصحة المهنية يهدف لحماية كل ذي مهنة ، من خلال تطبيق الاداء السليم من قبل العامل و الذي يتناسب طبيعة الآلات و العدد التي يتداولها و المعدات الاولية المستخدمة من قبله اثناء تواجده في مكان عمله .

لتحقيق أهداف الصحة و السلامة المهنية حددت منظمة الصحة العالمية و منظمة العمل الدولية عام 1950م أهداف الصحة والسلامة المهني بأنها العمل على تحقيق اعلي درجات اللياقة البدنية و النفسية و الاجتماعية للعاملين في كل قطاعات العمل المحافظة عليها وضمن عدم حرمان العمال من اسباب الصحة بسبب ظروف عملهم و حماية العمال من الإخاطر الناتجة عن وجود عوامل تضر بصحتهم و إلحاق العامل بالعمل الذي يتلاءم مع استعداده البدني و النفسي لتحقيق الانسجام بين العامل و عمله " (Dave ,2016)

2-2-5 ابعاد السلامة و الصحة المهنية

تناول كثير من الباحثين في اجراء البحوث و الدراسات السابقة في مجالات تطبيق توجهات السلامة و الصحة المهنية من خلال ابعاد مختلفة منها :

جدول (2-6) ابعاد السلامة والصحة المهنية

الابعاد	الدراسة
ظروف العمل ، اشراك العاملين ، تطبيق البرامج ، التدريب ، التوعية	Marid,(2016 -1
(توفير بيئة العمل ، الامكانيات الصحية ، الرقابة و التقييم ، التدريب	Dave,(2016)- 2
(ظروف العمل ، الصحة و الامن، البعدالتتظيمي ، الدعم ، التدريب)	3-السكافي،(2015)
، التوعية و التثقيف	Murlid (2016) -4
(التخطيط و التنفيذ، الاهداف ، تقييم المخاطر ، الدعم و المتابعة ، التدريب)	5 - عجال، (2015)
(ظروف بيئة العمل ، تثقيف العاملين ، توافر السلامة ، الدعم و المتابعة)	6- غول، (2015)
(ظروف بيئة العمل ، الدعم و التقييم ، الثقافة العلاجية)	7- جهيدة ، (2014)

المصدر : اعداد الباحث (2016)

ومن خلال ما سبق في ابعاد توجهات السلامة و الصحة المهنية يمكن تلخيص ابعاد توجه السلامة و الصحة المهنية التي تخدم اغراض هذه الدراسة في توجه ظروف بيئة العمل ، توجه توافر السلامة المهنية ، تثقيف العاملين ، الدعم و المتابعة) حيث تم اختيار الابعاد بناء لطبيعة الدراسة الحالية و من الاكثر الابعاد تكرارا في الدراسات السابقة المتعلقة بمفهوم السلامة و الصحة المهنية ، و كذلك لوجود شبه اجماع على هذه الابعاد في معظم هذه الدراسات بالرغم من اختلاف بيانات هذه الدراسات ، و ايضا من اهم الابعاد الذي يمكن ان يتركز عليها في تطبيق توجهات السلامة و الصحة المهنية في المؤسسات الخدمية وفقا للانظمة و تشريعات السلامة و الصحة المهنية الدولية المنصوص عليها في المنظمات اليوم لان نجاح المؤسسات و تحقيق التميز يرتبط بشكل مباشر لكي يتحقق أهداف السلامة و

الصحة المهنية لابد من توافر الابعاد و المعايير اللازمة و خاصة في المؤسسات الخدمية كقطاع المطارات الدولية .

و من خلال ما سبق تلخيص اهم ابعاد توجه السلامة و الصحة المهنية و التي تخدم اغراض هذه الدراسة في الاتي :

1- التخطيط الفني السليم والهادف لأسس الوقاية في المنشآت

2- التشريع النابع من الحاجة إلى تنفيذ هذا التخطيط الفني.

3- تطبيق و ممارسة قواعد السلامة و الصحة المهنية لتجنب الاصابات و الحوادث بدرجة من الفهم و السرعة و الاتقان بجهد منظم .

4- التنفيذ المبني على الأسس العلمية السليمة عند عمليات الإنشاء مع توفير الأجهزة الفنية المتخصصة لضمان استمرار تنفيذ خدمات السلامة المهنية (مراد، 2015).

2-2-5-1 - البعد الاول : توجه توفير ظروف بيئة العمل :

ويتحقق ذلك من خلال توفير ظروف العمل المناسبة باتباع برامج الأمن والسلامة المهنية والتي تعتبر من الحقوق الواجب على المنظمات أن توفرها للعاملين لديها ضمن بيئة العمل ، (البياتي، 2014) ، وتعتبر أيضا جزءا من المسؤولية الاجتماعية وتلبية حاجات العاملين، والتي تعمل على منع تعرض العاملين للأخطار التي تهدد سلامتهم وأمنهم وتجنبهم الحوادث والإصابات التي تعرض حياتهم للخطر من خلال توفير شروط العمل الصحية، مما يؤدي ذلك إلى تخفيض تكاليف ونفقات الحوادث الصناعية واصابات العمل وتعويض المصابين أثناء العمل، من أجل ضمان استمرار نشاط المؤسسة مما يزيد في الأرباح (الزهراني، 2010).

و تنقسم ظروف بيئة العمل الى الاتي :

اولا: ظروف العمل المادية (الطبيعية):

تشكل ظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء والإضاءة والحرارة والرطوبة والتلوث والأجهزة والمعدات مصدرا من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام إذا ما أرادت المنظمة زيادة كفاءة وإنتاجية العمل في المنظمة (زرزوني، 2014) ، ويقصد بظروف العمل البيئة المادية للعمل مثل "الإضاءة والأثاث وتنظيم المكاتب والتهوية" التي يعمل بها الأفراد، حيث يؤثر عدم توافر البيئة السليمة على سلوك الأفراد وربما تؤدي إلى حدوث الإحباط الذي يؤثر سلباً على إنتاجية الفرد (غول ، 2015) .

و تعرف المخاطر الطبيعية على أنها كل ما يؤثر على سلامة وصحة العامل نتيجة تعرضه لعوامل الطبيعة الخطرة والضارة ، (حلمي،2003) ، أي أن أي تغير في توازن عوامل الطبيعة سواء بالزيادة أو النقصان يعتبر عامل يسبب الخطر الطبيعي، وهو ما يسمى بالتلوث الفيزيائي، أما عن فوائد تحسين ظروف العمل المادية فيمكن حصرها في زيادة الإنتاجية للفرد ورفع الروح المعنوية لهم من خلال شعورهم بأن إدارة المنظمة تسعى لعمل كل ما من شأنه الاهتمام بمكان عمل مريح ونظيف توفر فيه كافة الوسائل المادية التي تساعد هؤلاء الموظفين على الأداء الجيد، وبذلك يعتبر حافزا معنويا للموظفين لزيادة إنتاجهم وولائهم للتنظيم الذي يعملون فيه (شلبي ، 2016).

ويمكن تقسيم المخاطر الطبيعية إلى عدة أنواع منها:

1- الإضاءة :

تعرف الإضاءة بأنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة، وغالبا ما تتم باستعمال الإضاءة الطبيعية بواسطة ضوء النهار الطبيعي، والإضاءة الاصطناعية والتي تستمد من المصابيح الكهربائية، و الإضاءة المناسبة والكافية عامل هام لا بد من توافره في بيئة العمل كشرط أساسي لإمكان العمل والانتاج، ذلك أن رؤية عناصر بيئة العمل امر ضروري لمعالجتها على النحو الذي يرفع الأداء (حسين ،2009) .

وعليه فأن الإضاءة المناسبة لبيئة العمل تقتضي أن تصل في شدتها إلى درجة معينة ، و ان توزيع متجانسا على جميع اجزاء بيئة العمل، وأن يقترب لونها قدر الإمكان من لون الضوء الطبيعي للنهار. وغالبا ما نحتاج لتحديد شدة الإضاءة المناسبة لعمل معين إلى اجراءات دراسة تجريبية تحدد لنا ذلك ،و ينبغي لنا ان نذكر الاضاءة المناسبة على النحو السابق تساعد على سهولة الرؤية ودقتها، وتقلل اجهاد العينين في نفس الوقت (غول،1015).

2- الضوضاء :

يعرف الضجيج أو الضوضاء بأنه ذلك النوع من الاصوات غير المرغوب فيه او المزعج، ويضم هذا التعريف جميع الاصوات التي تسبب الازعاج، ومما لا شك فيه أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيرا مباشرا في القدرة على العمل والإنتاج، وخاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، اذ تؤدي الاصوات المرتفعة التي تشتت الذهن والاجهاد العصبي، كما تحول في بعض الأحيان دون سماع عوامل التنبيه من الخطر و الوقوع في شبح الحوادث والاصابات (حلمي،2000) . وقد أورد (Herbert,2014) ، بأن الضوضاء تثير أعصاب بعض العاملين وتعد من أهم مصادر ضغوط العمل التي تؤدي وتقلل الولاء التنظيمي

لدى العاملين ، حيث أكدت الدراسات أن زيادة شدة الصوت تثير الجهاز العصبي وتزيد من افرازات هرمون الأدرينالين من الغدة الكظرية، والذي يؤدي إلى استجابات حادة لأي مؤشر بجانب زيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وبصفة خاصة في الاعمال التي تحتاج إلى تركيز.

ويصنف موقع السلامة والصحة المهنية (2013) الضوضاء إلى التالي:

- 1- الضوضاء المستمرة: والتي يكون فيها مستوى الضوضاء ثابت، مثل محركات الكهرباء.
 - 2 - الضوضاء النبضية: ويكون فيها مستوى الضوضاء على شكل دفعات متكررة الحدوث، مثل الضوضاء الصادرة من عمل المطرقات الهيدروليكية.
 - 3 - الضوضاء النادرة الحدوث أو المتقطعة: ويكون هنا مستوى الضوضاء متذبذب فجأة ما يرتفع ثم ما يلبث إلى أن يعود للوضع الطبيعي دون تكرار، مثل صوت تفجير الصخور.
- وتسبب الضوضاء عدة مشاكل واضطرابات صحية ونفسية على العاملين الذين يتعرضون لحدود أعلى من المسموح بها، ومن أهم هذه المشاكل القلق والإرهاق والاضطرابات النفسية والسلوكية وارتفاع ضغط الدم ومشاكل في الجهاز العصبي المركزي (مقبولة و اخرون،2014) .

وتتم عملية الوقاية من الضوضاء بشكل رئيسي من خلال وسائل حماية السمع، وهذه الطرق:

- 1 - استخدام معدات الوقاية الشخصية للأذن مثل سدادات الأذن أو أغطية الأذن التي لا تسمح بمرور الصوت، وإن لم يمكن فتعمل على خفض الصوت.
- 2 - عزل الآلات التي تحدث ضوضاء عالية في مكان واحد وبعيد.
- 3 - تصميم المنشآت والآلات بصورة تعمل على كتم الصوت والحد من الضجيج، مثل تبطين الجدران بعوازل الصوت، ووضع مواد مطاطية أسفل الآلات (نبيل،2006)

3- التهوية :

و يقصد بها تغيير وتجديد الهواء اثناء العمل وهذا من شأنه ازالة الروائح الكريهة والمضرة وخفض درجة ومن ثم عدم الوقوع في الحوادث، فسوء التهوية يصاحبه الخمول والتعب والذي قد يؤدي إلى الاستجابات الناقصة و اصدار السلوك غير الآمن ومن ثمة الوقوع في شبح الحوادث (Haslam,2016) .

4- الحرارة :

يتعرض العديد من العاملين في بعض المنشآت وخاصة التي تعمل في مجالات الحديد والصلب وشق الطرق واستصلاح الأراضي للحرارة الشديدة، وينتج عن التعرض لهذه الحرارة الشديدة العديد من المشاكل والاضطرابات مثل صدمة الحرارة، التقلصات الحرارية، الضعف التام والاضطرابات النفسية، وهذا ما سينهك الفرد العامل ويخفض من إنتاجيته (نبيل، 2006)

طرق الوقاية من الحرارة :

ومن أهم الطرق التي تتبع للحد من الحرارة بقدر الإمكان أثناء العمل:

- 1 - تقليل مصدر الحرارة باستخدام عوازل و عاكس الحرارة التي لا توصل الحرارة.
- 2 - لبس الملابس التي تقي من الحرارة.
- 3 - تحسين وسائل التهوية للتخلص من الهواء الساخن.
- 4 - تنظيم فترات العمل والراحة، وبالذات في أماكن العمل التي يصعب التغلب فيها على مصادر الحرارة (حسين، 2009).

5 - الرطوبة:

تعتبر الرطوبة عن كمية بخار الماء الموجودة في الهواء الجوي، ويعد ارتفاع نسبة الرطوبة من مخاطر بيئة العمل الطبيعية، وتعتبر مصانع الغزل والنسيج والدباغة من أماكن العمل التي تتسم بارتفاع نسبة الرطوبة ، و يسبب ارتفاع الرطوبة آثاراً صحية سيئة مثل آلام المفاصل والروماتيزم والإجهاد والتوتر و الضغوط النفسية (Hughes & Ferrett, 2007)

طرق الوقاية من الرطوبة :

تتم عملية الوقاية من الرطوبة بأكثر من طريقة ومن أهم هذه الطرق هي:

- 1 - المحافظة على درجة حرارة مناسبة تمنع ارتفاع نسبة الرطوبة، وكذلك الحفاظ على عملية التهوية وخصوصاً في أماكن العمل المغلقة .
- 2 - ارتداء ملابس مصنوعة من المطاط تكون غير نافذة للرطوبة والمياه وبالذات في الأماكن ذات الرطوبة المرتفعة (حسين ، 2009) .

6 - البرودة :

يتعرض بعض العاملين وخصوصاً أولئك الذين يعملون في ظروف عمل شديدة البرودة لدرجة حرارة منخفضة جداً، مثل عمال البرادات وصناعة الثلج، وتسبب حالة البرودة هذه أمراض مختلفة مثل آلام الروماتيزم وتقرح الأطراف والأصابع وخشونة المفاصل (غول،2015) .

ثانياً: ظروف العمل الاجتماعية

بالرغم من أهمية ظروف العمل المادية لما لها من تأثير مباشر على أداء العاملين، والذي يستوجب ضرورة مراقبتها وتحسينها بصفة دائمة، وبقدر الاهتمام بالظروف المادية لآبد من اعطاء أهمية أيضاً للظروف الاجتماعية السائدة في المؤسسة للإدارة، جماعة العمل،

المشرفين والقادة، كل هؤلاء عناصر فاعلة في المؤسسة ولها بطبيعة الحال آثارها اما بالسلب اوالايجاب على أداء العاملين في المؤسسة (زكي، 2014).

1- الإدارة :

أن احد الأسباب التي تولد ظاهرة الاستياء لدى العمال وما يتبعها من سلوك سلبي وضعف الأداء ونقص الانتاجية واللامبالاة، اذ لا يمكن أن تنكر ما تفعله الإدارة للتأثير على بيئة العمل بما تقدمه من طرق واساليب صحيحة للعمل، وما تدخله للحركة التي تطلبها وما تقدمه من تحسينات لظروف العمل، شريطة أن تكون تلك الجهود المادية مقرونة بجهود إنسانية يشعر الفرد بإنسانيته و اقرار حتمية تعاونه مع الإدارة في انجاح اهدافها المشتركة (عجال و توفيق،2015) و مع عدم إغفال الأسباب النظامية المتعلقة بتطبيق قوانين وأنظمة السلامة والوقاية التي تطلبها الجهات الرسمية، وكذلك لا يمكن إغفال الأسباب الاقتصادية التي تتحملها المنظمة والمتمثلة بتكاليف الإسعاف والعلاج، وتكاليف الوقت الضائع للموظف المصاب وتأثيره على بقية الموظفين أيام تلقيه للعلاج والنقاهة، والتكاليف المرتبطة بالإنتاج من تعطل، وتباطؤ، وتلف مواد، وتكلفة تصليح مواد وغيره من هذه التكاليف (عاشور،2015) .

2- جماعة العمل:

و هي العامل الرئيسي الآخر المؤثر في بيئة العمل، ويتصل ذلك بحجم الجماعة، ودرجة التمسك بينها، وأهداف الجماعة، والفرد أو العامل ما هو الا جزء من الجماعة التي تنتمي اليها، وتتعامل الإدارة مع البشر كأفراد وجماعات، لذلك من الضروري التعرف على سلوك الجماعة وتصرف الفرد داخل الجماعة التي ينتمي اليها، و يقصد بها تجمع الأفراد مع بعضهم البعض في أماكن العمل بحيث يتصرفون كجماعة في أغراض معينة (Robbins,2006) .

وأن يكون مصدرها الفرد نفسه، وذلك بسبب قلة خبرته أو ضعفه لقواعد الأمن المهني...الخ.
وأن يكون مصدر الخطر في عملية اكتشافه ساعد كثير في تحديد السبل الكفيلة من أجل منع حدوثه أ والتخفيف منه، وذلك في حالة استحالة منع الخطر نهائياً ومن جانب آخر فتوجد ظروف العمل الاجتماعية والتي تشمل على الإدارة، جماعة العمل والعلاقات، أسلوب القيادة والإشراف...الخ، فهذه الجوانب لها انعكاس كبير على الناحية النفسية لدى كل من يعمل في المؤسسة (غول،2015) . كما إن لدى العمال أدواراً وامتيازات مختلفة وفق التشريعات والشروط الوطنية للسلامة و الصحة الوطنية، حيث يشارك العمال في:

(1) تنظيم دورات تدريبية للعمال، وخصوصاً في القطاعات الخطرة .

(2) تمثيل العمال في المفاوضات مع أصحاب العمل حول القضايا المتعلقة بالصحة والسلامة

المهنية .

(3) زيادة التوعية حول الصحة والسلامة المهنية عبر المحاضرات والمؤتمرات

والمشورات.

(4) المشاركة في أنشطة لجان الصحة والسلامة المهنية على المستويات المؤسسية والقطاعية

والمحلية .

(5) تمثيل النقابات العمالية التي تضع تشريعات الصحة والسلامة المهنية وتراجعها وتعديلها

من أجل حماية حقوق العمال (منظمة العمل الدولية،2007).

3 – أسلوب القيادة والإشراف:

تعتبر عمليات القيادة من أكثر العمليات تأثيراً على دافعية الأفراد للأداء وأيضاً باتجاهاتهم

النفسية ورضاهم عن العمل، والقيادة بصفة عامة هي المحور الرئيسي للعلاقة بين الرؤساء

والمرووسين، كما تلعب القيادة الإدارية الدور الاساسي والهام في العمليات الإدارية، إذ انها

هي الرأس المفكر للمؤسسة حيث أن انتاجية أو انجاز اي عمل يتأثر بنوعية القيادة ذلك لما لها من تأثير في العاملين بها (مقبولة و اخرون، 2014).

والقيادة هي أحد الانشطة الايجابية في المؤسسات والتي يمارسها القائد الإداري في مجال إشرافه على المرؤوسين لتحقيق أهداف محددة، ويتم ذلك باختيار الوسيلة الملائمة لتحقيق هذا الغرض والذي تسعى الإدارة لتحقيقه، وبالطبع فإن هذا الغرض أو الهدف يتنوع بتنوع الاعمال الإدارية، حيث أن الاعمال الإدارية ليست نمطية و إنما يختلف بعضها عن البعض الآخر نظرا لاختلاف طبيعة عمل المؤسسات و ظروف العمل السائدة (غول، 2015).

ثالثا: ظروف العمل التنظيمية

نتطرق إلى هذا العنصر الذي لا يقل أهمية عن الظروف المادية والاجتماعية من خلال تنظيم المكان والزمان في بيئة العمل من ترتيب وتنظيم لمكان العمل، تنظيم وقت العمل ... إلخ. وهذه الجوانب تركز على كيفية تنظيم عمل العاملين، بمعنى كيفية يؤدون مهامهم الانتاجية، وبأي طريقة، وبأي حجم من المسؤولية وبأي قدرة من الإشباع النفسي.

وقد اشار شلبي (2016) ، الى ظروف العمل التنظيمية من خلال:

1- ترتيب وتنظيم مكانا لعمل:

إن تنظيم وترتيب مكان العمل لإنجاز مختلف العمليات الإنتاجية يجب أن يأخذ بعين الاعتبار وبالدرجة الاولى أمن وسلامة العمال، كما أن تنظيم الورشات وترتيب الآلات، وأن كانا يعتمدان اساسا على تنظيم العملية الانتاجية ومدى ترابط مراحلها المختلفة، فإنهما في كثير من الحالات ساعدا على خلق ظروف عمل لا تشجع القوى العاملة على أداء مهامها الإنتاجية ثم أن تجميل المكاتب بالوسائل المختلفة كالزهور ونباتات الزينة له اثار ايجابية على نفوس

العاملين، فمنظرها مريح للنفس وحافز على النشاط وراحة للأعصاب، وتعمل على طرد الملل من نفس الموظف.

2- تنظيم وقت العمل:

يؤثر عدد الساعات التي يقضيها العامل في عمله على أدائه وأيضاً على مدى رضاه عن عمله، فكلما كانت المدة التي يقضيها العامل في عمله طويلة كلما كان لذلك تأثير سلبي على أدائه و إنتاجيته حيث يشعر بالملل والنفور والإرهاق وخاصة في الساعات الأخيرة التي يقضيها في العمل (المحمادي ، 2016) أما إذا كانت ساعات العمل التي يقضيها الفرد في عمله مناسبة اي تتماشى مع قدرته الذهنية والبدنية وايضا مع مقتضيات العمل فانه يكون أكثر نشاطاً.

إن جميع ظروف العمل السابقة الذكر سواء المادية، الاجتماعية، أو التنظيمية إذا كانت في حالات سيئة أي غير مدروسة وغير مخطط لها كما ينبغي فإنها قد تسبب في وقوع حوادث مهنية تكون لها آثار سلبية على أداء العمال ومنه على أداء المؤسسة ككل(توفيق، 2015) .

2-2-4-2 البعد الثاني : توجّه توفير السلامة والصحة المهنية :

لا تقع مسؤولية توفير السلامة و الصحة المهنية في العمل على شخص بذاته ، انما تتوزع على عدة جهات و افراد تأتي في طليعتها الادارة العليا بالمؤسسة ، حيث ان فعالية و نجاح العمل في مجال الصحة و السلامة المهنية يتطلب جهدا مستمرا من قبل اصحاب الاعمال و متابعة الاجهزة المعنية في حماية العمال و البيئة (مطر،2005) ، و تشير جهيدة (2014) الى ان مسؤولية توفير البيئة السليمة تقع على الادارة العليا التي يجب عليها الاقناع بأهميتها ، و ضرورة مراعاة قواعد الامن و السلامة المهنية و ذلك من خلال الرجوع الى ادلة السلامة

التي تصدرها الجهات المختصة بذلك و العمل على توفير هذه الادلة داخل كل منظمة وفق المواصفات و القياسات الدولية باتباع القواعد السليمة و الصحية اثناء تأدية عملهم .

ادارة السلامة و الصحة المهنية

هي الادارة التي تقع مسؤوليات وواجبات الادارة و التوجيه و التخطيط و التنفيذ و المتابعة لكل ما يتعلق بالسلامة و الصحة المهنية في المؤسسة ، او المنشأة ووضع القواعد و التعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين و الممتلكات و البيئة ، ووضع استراتيجيات سواء في برامج التدريب او التثقيف و الوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى اداء العاملين و مستوى وضع السلامة و الصحة المهنية للوصول الى معايير الجودة في السلامة المهنية (حسين،2009).

و لكي تتحقق الأهداف التي تسعى إليها إدارة السلامة والصحة المهنية ، فان هنالك العديد من الواجبات والتي يجب على تلك الإدارة أن تهتم بها وتعمل على وضع قواعد له ، و لتتمكن من القيام بذلك يتوجب عليها الاهتمام بتلك الواجبات و المسؤوليات و محاولة تطبيقها سواء من قبلها او من قبل العاملين لديها (الزهراني،2010)، كما يتوجب على إدارة السلامة والصحة المهنية بان تضع خطة عمل تتمكن من خلالها تطبيق استراتيجياتها و سياساتها و مسؤولياتها في بيئة العمل لتمكنها من تنظيم أنشطتها وفعاليتها داخل إطار يلبي القوانين والتشريعات النافذة وتوفير كل متطلبات نشر الوعي الوقائي ، اضافة الى وضع برنامج عمل تشتمل على التدريب و التأهيل و الاشراف و التوجيه و رقابة انشطتها و فعاليتها المختلفة وكيفية وضعها موضع التنفيذ (Hanoi, 2014) .

كما ان الغرض الرئيسي لبرامج السلامة و الصحة المهنية الفعالة في المنظمات الصناعية يؤكد على كيفية السيطرة على حوادث و اصابات العمل المهنية او الحد منها ، إذ أن أنشطة

السلامة والصحة المهنية تركز على التفاعل الآن بين العاملين و بيئة العمل ، لان جهود الكثير من ارباب العمل في الماضي كانت تستثمر في توفير بيئات عمل سليمة وصحية كانت غير فعالة ، فقد اقرأ مجلس العمل الشيوخ الامريكي (1970م) قانونا يقضي ادارة السلامة المهنية في المنظمات الصناعية بتطبيق الواجبات أدناه : (Beatiz & others , 2009) :

1- التخطيط لتحديد مصادر الخطر وتقييمه .

2 – وضع القواعد و الاجراءات الفنية الارشادات بشأن تنفيذ سياسة السلامة و الصحة في العمل

3- رفد إدارة السلامة والصحة المهنية بعدد من العاملين من ذوي الاختصاصات

كافة و بالإضافة إلى ممثلين عن إدارة المنظمة من الأطباء والفنيين والإداريين.

4- العمل بأسس الأمن والسلامة و الجودة و الارتقاء بها الى المعايير الموضوعية من قبل المنظمة.

5 – العمل على منع الاسباب التي تؤدي الى وقوع الحوادث و حدوث الاصابات في العمل .

6- تقييم وتخمين وتحليل لمخاطر العمل.

7- الإشراف والمتابعة للتحقق من تطبيق تعليمات السلامة والصحة المهنية .

8- التأكد من تطبيق اشتراطات السلامة المهنية و مدى التزام العاملين بارتداء تجهيزات الوقاية الصحية اثناء العمل والقيام بتفتيش دوري لمقرات العمل .

9- وضع برامج عمل تدريبية للعاملين بهدف تعريفهم بأساسيات السلامة والصحة المهنية في بيئة عملهم.

10- اجراء التحقيقات في السلامة المهنية و عمل دراسات ميدانية لأسباب الحوادث لغرض وضع التوصيات اللازمة للحد منها .

11- متابعة التقارير و الابحاث سواء المحلية او الاقليمية او العالمية ذات الصلة بالسلامة والصحة المهنية لمواكبة تطورها وتحديث أنشطتها.

12- التأكد من ادارة السلامة و الصحة المهنية تطبيق الانظمة و التعليمات و القوانين ذات الصلة بمجال ملها بشكل كامل من خلال نشرها للوحات الإرشادية و المنشورات في بيئة العمل والمفهومة من قبل العاملين والتي توضح لهم كافة أشكال المخاطر البيئية المحيطة بهم .

13- توعية وتشجيع العاملين على الالتزام بسلوكيات العمل الصحيحة والأمنة . متطلبات نظام الأمن والسلامة المهنية .

كما اشار (عجال و توفيق ، 2015) الى مجموعة من نقاط التي يمكن توافرها في نظام السلامة و الصحة المهنية في المنظمة منها :

1- القيادة والالتزام والمسئولية: بمعنى أن يقوم القياديون بالمنظمة إلى جانب الموظفين بتطوير التزاماتهم لتحقيق أهداف السلامة والصحة .

2- نظام الإدارة والتفتيش: الذي يستهدف توثيق ووضع الخطط والمعايير المتعلقة بتحديد الأهداف وخطط التنفيذ وأعمال المراجعة والتفتيش على السلامة والصحة .

3- سلامة إجراءات العمل: واصدار التصاريح ووضع المواصفات لجميع الأعمال الفنية المهمة، وتوحيد تلك الإجراءات وتطبيقها وتطويرها في جميع مرافق المنظمة.

4- تدريب وتأهيل جميع القوى العاملة في الشركة: والتأكد من تزويدها بالمهارات والمعارف الكافية للقيام بالمهام المناطة بها على الوجه الأمثل دون الإضرار بأنفسها أو بالبيئة .

5- البيئة: حيث تقوم الشركة بتأسيس نظام للإدارة البيئية قائم على تحديد المخاطر والتحكم في المؤثرات البيئية بشكل دائم، ووفقاً لمواصفات نظام البيئة العالمية .

6- المعلومات والتوثيق : يتم تنفيذ هذا البند من خلال توفير جميع المعلومات والمستندات التي تتعلق بالصحة والسلامة وتحديثها آلياً وحفظها بشكل امن .

7- الموردون وتوفير المواد: حيث تؤمن الشركة بأن موردي المواد هم مفتاح الأداء المتميز للعمل، ولهذا يجب تقييم قدراتهم ونتاجياتهم في ضوء المقاييس الخاصة بأنظمة السلامة المهنية

8 - الأدوار والمسؤوليات والمهام: وذلك من خلال العمل على أن يتفهم كل موظف دوره ومسئوليته وفقاً لأنظمة السلامة والصحة المهنية.

9- السلوك: حيث يهدف نظام السلامة المهنية والإصحاح البيئي إلى تعزيز السلوكيات الإيجابية للموظفين من خلال التدريب المستمر، وتشجيع المشاركات والمساهمات التي تأتي من قبل الموظفين، وتنمية روح فريق العمل الواحد.

10- الصحة المهنية : حيث يتم تبني نظام لمراقبة صحة العاملين، والتحكم في مناطق العمل الصناعية التي تحتوي على عوامل قد تؤثر في الصحة، وكذلك إجراءات المراجعات الهندسية بهدف خفض معدلات التعرض للمواد والغازات والظروف التي قد تضر بالصحة.

11- الاستعداد للطوارئ : من خلال وضع أنظمة متكاملة وفعالة لمعالجة وإدارة حالات الطوارئ والحوادث المتعلقة بسلامة الافراد والمنشآت المؤثرة بشكل مباشر على البيئة المحيطة بالعمل.

2-2-4-3 البعد الثالث: توجه تثقيف العاملين بمبادئ السلامة والصحة المهنية:

تشير الى انها عملية موضوعية خارجية تقع على عاتق المؤسسة. وتتعلق بإشعار وتبنيه العمال بالمخاطر المرتبطة بالعمل، وبالحوادث التي تنجم عن ممارسته (Dave,2016). و أن

التوعية الوقائية توفر فكرة الوعي لدى العمال وتعطي لهم صورة كاملة عن فكرة الأمن المهني، كما تساعد الحيطه في غرس لديهم بضرورة الالتزام بالقواعد و الإجراءات المسطرة من طرف المؤسسة، وترمي المحافظة على صحتهم و راحتهم في العمل أكثر مما تحافظ على المؤسسة و أنشطتها المختلفة (غول ، 2015) ، كما ان جهل العاملين بمخاطر الآلات او بكيفية التعامل معها او قلة الخبرة و الممارسة و نقص معرفتهم مدى صلاحيتها او تجاهل الارتداء لمعدات الوقاية الشخصية سيزيد ذلك من احتمال اصاباتهم بحوادث العمل (حسين ،2009) .

وتؤكد منظمة العمل الدولية (2007) بان أسباب الحوادث يمكن تلخيصها بالآتي:

1- ضعف ثقافة السلامة والصحة الوقائية .

2- ضعف أنظمة الإدارة المسؤولة عن السلامة والصحة المهنية .

3- ضعف الإشراف والرقابة والدعم من قبل الجهات الحكومية .

و حدد (عاشور،2015) بان الغرض الاساسي من وجود السلامة المهنية يتحدد من خلال

مسئوليات اصحاب العمل و مسئوليات العامل كالاتي :

أ – مسئوليات اصحاب العمل :

1- توفير بيئة عمل خالي من اية مخاطر قد تؤدي الى وقوع اصابات او وفيات بين العمال .

2- الالتزام باتباع و تنفيذ قوانين و مواصفات السلامة و الصحة المهنية ، و ان موقف رئيس

العمال له اكبر اثر على سلامة العاملين في مواقع العمل.

ب – مسئوليات العاملين :

1- الالتزام باللوائح و اتباع و تنفيذ اجراءات و تعليمات السلامة و الصحة المهنية

2- مساعدة صاحب العمل في تطوير برنامج السلامة و الصحة المهنية ، و يتمثل بادراك العاملين و الوعي و التدريب هما اكثر العوامل من حيث التأثير للعاملين .
و يهدف الأمن والسلامة المهنية إلى إدخال الأمان في قلوب العاملين والحد من القلق والفرع الذي ينتابهم أثناء تعاملهم مع الآلات والمعدات والمواد الأولية التي يمكن بين ثناياها الخطر الذي يهدد حياتهم، وتجدر الإشارة إلى أن مسؤولية الأمن الصناعي والسلامة المهنية تقع على جميع العاملين بالمنظمة سواء من هم في المستويات الإدارية العليا أم المستويات الإدارية الدنيا؛ لذلك يجب أن تتضافر الجهود من أجل ترسيخ ونشر الوعي الوقائي بين العاملين، حتى يستطيع كل فرد منهم أداء عمله في بيئة آمنة وصحية خالية من المخاطر والأمراض المهنية (Barselan , 2016).

وتتم توعية العاملين عن طريق صور واقعية توضح أهم أسباب الحوادث ووسائل الوقاية منها، وكذلك عن طريق عرض أفلام بواسطة أجهزة العرض أ وتلك المصورة على أشرطة الفيديو... الخ، و كذلك يمكن توعية العاملين عن طريق المعلومات التي يتم نشرها في نشرات او كتيبات خاصة والتي تهدف الى شرح الطرق التي تضمن للعامل المحافظة على سلامته، و يلعب برنامج تثقيف العاملين دورا مهما في نجاح أو فشل نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة ، كما يسعى في تحديد مستوى أداء العامل ورغبته في العمل (غول،2015) و يرتكز هذا البرنامج على الإجراءات الصحيحة في العمل و ارشادات العاملين وتوجيههم فيما يتعلق بالتعليمات والضوابط الخاصة بالأمن المهني، وللمشرف المباشر دور كبير في توجيه العاملين وبصورة خاصة الجدد حول طبيعة العمل، ودرجة المخاطرة فيه، وكيفية الوقاية من الحوادث والأمراض المهنية في المؤسسة الصناعية وذلك لتنمية الأفراد العاملين حول المخاطر المهنية ومن بين وسائل التوعية الوقائية نذكر ما يلي (الكبيسي،2011) :

1- اللوائح وملصقات الأمن :

عبارة عن مطبوعات تحمل رسومات وعبارات توضيح الخطر الواجب الاحتراس منه، كما تحتوي على إرشادات موجهة للعمال لأخذها بعين الاعتبار، ولكي تكون هذه اللوائح والملصقات فعالة وناجحة لابد أن تكون كبيرة وواضحة، ومثبتة على الجدران ومن الأحسن بجانب مناصب العمل، كما يجب أن تكون ذات أشكال ورسومات جذابة وعبارة مكتوبة بخط كبير وسهلة كي يسهل على الجميع قراءتها (Beatriz 2009).

2- المطبوعات : تتضمن اراء وأفكار يود المختصون والتقنيون نقلها المنشورات ،أ و جرائد ،او مذكرات أو مجلدات ، كما يمكن أن تكون المطبوعات مرجعا قيما، وسجلا هاما للاجتماعات والندوات والمؤتمرات ، وتتضمن هذه المطبوعات مواضيع وارشادات مختصرة حول الوقاية والأمن، كما يمكن أن تتخذ المطبوعات صورة سجلات للاقتراحات تسجل فيها اقتراحات و اراء العمال التي يقدمونها في هذا الإطار (الزهراني،2010).

3 - المحاضرات:

يقوم بإعدادها أشخاص ذوي كفاءات وخبرة في ميدان الأمن المهني. ويلقونها على مجموعة من الأفراد العاملين المعنيين بها بهدف إيصال مجموعة من الأفكار تساعدهم على تجنب المخاطر أثناء مزاولتهم لأعمالهم.

4 - المناقشة:

تعتمد هذه الوسيلة على تبادل للأفكار والمعلومات بين مجموعة العمال والقائم على هذه المناقشات، وذلك بالتطرق إلى عدة مواضع تخص الوقاية و الامن.

5 - الندوة:

عبارة عن محادثة هادفة يشترك فيها ثلاثة إلى ستة افراد بغرض معالجة موضوع الوقاية و بعض المشكلات المتعلقة بها، ويدير هذه الندوة موجه يتولى ستة أو ثمانية أشخاص بعضهم يمثل المحاضرين والآخر يمثل الخبراء والمختصين، لتبادل وجهات النظر، على أن تقدم وسائل الندوة للعمال بالطريقة التي يرونها مناسبة (الكبيسي، 2011)

6 - اللجنة:

عبارة عن مجموعة صغيرة من الأفراد الذين يعينون وينتجون ليقوموا بتهمة التوعية الوقائية، ويعين اللجنة تخطيط النشاط، أو تقييم برامج رئيس وفي بعض الأحيان يقرر من بين الأعضاء، وقد تهدف اللجنة إلى الأمن المهني، أو القيام بعمل تنفيذي، أو اعداد تقرير معين، واجتماع ينظم لبضعة أيام قليلة قصد بحث موضوع السلامة المهنية، وسبل الوقاية من حوادث العمل قرار يحدد خطة العمل المستقبلية وتنفذ القرارات الخاصة بالمشكلة بحضور العمال أو ممثليهم للوصول إلى المطروحة .

2-2-4-4 البعد الرابع : توجهات الدعم و المتابعة:

هي عملية التزام جميع العاملين ببرامج الأمن و الصحة المهنية في التقليل من الأخطار والتخفيف من نتائجها. وتقع على لجنة الأمن المهني المسؤولية كبيرة في هذا المجال من حيث تنبيه العاملين بالأخطار وإلزامهم وحتى فرض عقوبات عليهم عند تجاهلهم القواعد الخاصة بتفادي الحوادث والإصابات (مراد ، 2015) .

و يجب ان تتم الدعم و المتابعة من خلال البرامج الاتي :

1- تقييم المخاطر وادارة التغيير:

من خلال تبني وتطبيق برنامج تقييم الخسائر، ونظام سلامة الأصول، وهما برنامجان يهدفان إلى تفهم المخاطر الموجودة في بيئة العمل وترتيبها حسب درجة التعرض لها، للتعرف على أهم متطلبات السلامة المهنية، ومن ثم إصدار التوصيات المناسبة لتقدير المخاطر، وتضمن إدارة التغيير عدم التدني في متطلبات السلامة بمرافق المنظمة (Barselan,2016) .

2- التحقيق في الحوادث وكتابة التقارير:

بحيث يكفل تطبيق ذلك البند ضمان الإبلاغ عن جميع الحوادث والتحقيق فيها، لمعرفة أسبابها الرئيسية والوقوف على أوجه القصور في مجال الرقابة والتحكم، فضلاً عن اتخاذ الإجراءات التي تمنع تلك الحوادث.

ينبغي لوثائق نظام الأمن وادارة السلامة المهنية أن تكون:

- 1- مكتوبة ومقدمة بطريقة يقدمها الذين يستخدمونها.
- 2- مراجعة دورياً، ومنقحة بدقة كلما استدعى الأمر ذلك، ومنشورة ويمكن أن يحصل عليها بسرعة جميع أفراد الشركة المعنيين أو المتأثرين بها.
- 3- ينبغي وضع وادارة وحف سجلات محلية للأمن وادارة السلامة المهنية وينبغي أن يكون من الممكن تحديد هذه السجلات واقتفاء أثرها وينبغي تحديد الفترة.
- 4- ينبغي أن يكون للعاملين الحق في الاطلاع على السجلات المتعلقة ببيئة عملهم وصحتهم، مع احترام السرية (عجال و توفيق،2015).

و يجب اجراء تحقيقات في حوادث العمل و عمل دراسات ميدانية عن اسباب الحوادث لوضع التوصيات و الحد منها ، و متابعو التقارير و الابحاث سواء المحلية او الاقليمية او العالمية المختصة في السلامة المهنية لمواكبة تطورها و تحديثها و تطوير عملها ، (حسين،2009).

كما لا بد من وجود صلة بين تقارير الحوادث التي تقدمها مديرية التفتيش والإجراءات الوقائية التي تُتخذ وتطبق على المؤسسة التي جرى فيها الحادث ، من الواضح طبعاً أنه لا يوجد مثل هذه الآلية في أي من هذه البلدان ولم يفكر أحد بوضعها حتى (البياتي ، 2014) .

و إجراء دراسات أبحاث حول الصحة والسلامة المهنية تعتبر قيمة للغاية نتيجة سعيها وراء تأمين المعلومات العلمية والموثوق فيها للدول العربية. على الدول تأسيس مراكز أبحاث خاصة لتحقيق التعاون المتعدد الاختصاصات بين الخبراء النفس - اجتماعيين، والعلماء السياسيين، والاقتصاديين، والخبراء في مختلف اختصاصات الصحة والسلامة المهنية. إنها خطوة ضرورية للقيام ببرنامج للصحة والسلامة المهنية في كل بلد. كما أن التعاون الدولي الذي يساعد في تقدم وضع الصحة والسلامة المهنية مهم جداً ،(منظمة العمل،2007).

3- التدريب :

- 1- ينبغي أن تحدد الشركة المتطلبات الأساسية للكفاءة في مجال الأمن وادارة السلامة المهنية، ويتخذ بالتالي ترتيبات دائمة لضمان تمتع جميع الأشخاص بالكفاءة لتنفيذ جميع جوانب الأمن والسلامة المهنية، المتدرجة في إطار واجباتهم و مسؤولياتهم.
- 2- ينبغي أن تحدد الشركة أن يحصل أو أن يتاح له الحصول على الكفاءة الكافية في مجال الأمن وادارة السلامة المهنية لتحديد الأخطار المرتبطة بالعمل أو إزالتها أو التحكم بها ولتنفيذ نظام الأمن وادارة السلامة المهنية (عاشور،2015).

3- بموجب الترتيبات ينبغي لبرامج التدريب أن:

أ- تشمل كافة أفراد الشركة عند الحاجة.

ب- ينفذها أشخاص أكفاء.

ج- تقدم تدريباً أولياً ومنتجداً فعالاً وفي حينه، على فترات مناسبة.

د- تتضمن تقييماً للمشاركين من حيث مدى فهمهم واستفادتهم من التدريب.

هـ- تتم مراجعتها دورياً، وتشمل المراجعة لجنة الأمن وإدارة السلامة المهنية إن وجدت،

وبرامج التدريب المعدلة كلما دعت الضرورة لضمان ملاءمتها وفعاليتها و يتم توثيقها، عند

الحاجة، ووفقاً لحجم وطبيعة نشاط الشركة ،كما يجب وضع برامج تدريب للعاملين الجدد

لتعريفهم بأساسيات السلامة المهنية في عملهم بعمل ، و القيام بعمل دورات في السلامة و

الصحة المهنية سواء التخصصية او العامة للعاملين في المؤسسة (Stevin,2009) .

و ينبغي تقديم التدريب لجميع المشاركين بلا مقابل، وينبغي ان يتم ذلك خلال ساعات العمل

أي برنامج الامن المهني يوضع من أجل توفير الأمن والسلامة للعاملين، بحيث يجب أن

يخصص جزء منه لتوعية وتدريب العاملين، ثم وضع مجموعة من التعليمات والقواعد التي

يلتزم بها العامل بتنفيذها، ثم لا بد أن تشمل على مجموعة من العقوبات التي يتم تطبيقها في

حالة إهمال التنفيذ سواء كأن الإهمال متعمد أو غير متعمد (غول،2015).

4- نظام تفتيش العمل :

يعتبر تفتيش العمل ضروري لتطبيق المعايير والسياسات والأنظمة والبرامج. فالتفتيش مهم

لأنه يثبت حدوث الأعمال والمخالفات في أماكن العمل، وحدد بعض السبل لحل المشاكل.

ويعمل المفتشون على إنفاذ التطبيقات اللازمة ، و يساهم التفتيش في جدول أعمال العمل

اللائق بما أنه يمثل مكوناً أساسياً في النظام الوطني للصحة والسلامة المهنية، ويدعم المقاربة

الثلاثية في علاقات العمل (عاشور،2015) ، ويتم تفتيش العمال والشركات لمعرفة الشوائب المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية في أماكن العمل ومحاولة إيجاد حل لها، ويراقب المفتشون ظروف العمل القائمة، ويسجلون الأمراض والحوادث، ويعززون التوعية لدى العمال وأصحاب العمل حول قضايا الصحة والسلامة المهنية، ويأخذون الإجراءات الضرورية في حال الكشف عن مخالفات في الصحة والسلامة المهنية (مراد،2015).

صلاحيات المفتشين : تختلف صلاحيات المفتشين في أداء واجباتهم بين كل بلد وآخر. عموماً، يتمتع المفتشون بالحقوق التالية بحكم القانون (Dave,2016) :

- 1- دخول مكان العمل من دون تحذير مسبق خلال ساعات العمل
- 2- فحص السجلات والوثائق وملفات العمال
- 3- أخذ عينات من مكان العمل وفحص الآلات والمكونات المختلفة
- 4- إعطاء أوامر بإجراء تغييرات ضرورية من أجل احترام شروط السلامة
- 5- طرح أسئلة على أصحاب العمل أو ممثليهم حول أي موضوع مرتبط بتنفيذ قانون

العمل

- 6- الحق بتوجيه التهم لأصحاب العمل في حال وجود مخالفة في العمل تختلف الاتهامات الموجهة لصاحب العمل بحسب القوانين النافذة و في أغلب البلدان قيد الدرس، إما يتم تعليق أعمال اصحاب العمل إما يضطر لدفع غرامة وفق المخالفة التي ارتكبتها. و مصر، يسجن أصحاب العمل في حال حصول ضرر خطير (منظمة العمل، 2007).

2-2-5 سياسة أنظمة السلامة و الصحة المهنية:

2-2-5-1 اتفاقيات منظمة العمل الدولية المصادق عليها:

أنشئت اتفاقية الإطار الترويجي للصحة والسلامة المهنيين رقم 187 عام 2006 في محاولة لتطوير وسائل نظامية لتطبيق الاتفاقيات، والتوصيات ومدونات الممارسة. وهدف كل منها هو تشجيع المساهمة الثلاثية في كل بلد من أجل تصميم سياسات وأنظمة وبرامج (قاعدة منظمة العمل الدولية، 2007). ويمكن معرفة العدد الإجمالي لاتفاقيات الصحة والسلامة المهنية المصدق عليها في الدول العربية، بما فيها اتفاقيات الصحة والسلامة المهنية الأساسية. و تم جمع المعلومات عن اتفاقيات منظمة العمل الدولية المصدق عليها من قاعدة بيانات ILOLEX. نجد المفاهيم الأساسية للصحة والسلامة المهنية في اتفاقية الصحة والسلامة المهنيين رقم 155 واتفاقية خدمات الصحة المهنية رقم 161.

وتهدف الاتفاقية رقم 187، إلى جانب إستراتيجية منظمة العمل الدولية حول الصحة والسلامة المهنية، إلى تخفيف الأمراض والحوادث المهنية، وهو جزء من جدول أعمال منظمة العمل الدولية. تتضمن اتفاقيات الصحة والسلامة المهنية الأخرى الحماية ضد مخاطر معينة، والسلامة الصحية وخصوصاً في القطاعات الاقتصادية.

في ما يتعلق بالمتطلبات المفصلة في السياسات والأنظمة والبرامج والسياقات الوطنية، فهي مذكورة في التوصية رقم 197 التي ترافق الاتفاقية رقم 187 والتي تحث الدول على اعتماد صكوك منظمة العمل الدولية ذات الصلة بالإطار الترويجي للصحة والسلامة المهنية ودعم الاعتراف بالاتفاقيات الأخرى من أجل منع الحوادث والأمراض والوفيات المهنية:

أهم أهداف الاتفاقية هي:

1- إجراء التحسينات المستمرة على الصحة والسلامة المهنية للوقاية من الإصابات والأمراض والوفيات المهنية؛

2- اتخاذ تدابير نشطة ترمي إلى تحقيق بيئة عمل آمنة وصحية على تدريجي؛

3- النظر، بصورة دورية، في التدابير التي يمكن اتخاذها للتصديق على اتفاقيات منظمة العمل الدولية ذات الصلة بالصحة والسلامة المهنية؛

4- تعزيز ثقافة وقائية للصحة والسلامة المهنية".

كما تدعو الاتفاقية إلى إجراء استشارات اللجان الثلاثية على ضوء معايير العمل الدولية وتطوير الأدوات التالية:

1- سياسة وطنية: لتعزيز بيئة عمل صحية وآمنة

2- نظام وطني: يشمل آليات عدة على غرار القوانين والأنظمة والأنشطة الثلاثية، والتعليم، والتدريب، والأبحاث، والإحصاءات لضمان تطبيق السياسة وفعاليتها

3- برنامج وطني: يشمل الأولويات، والمهل الزمنية، ووسائل العمل، و تقييم التقدم في وضع

الصحة والسلامة المهنية. و نصت الاتفاقية على أنه "خلال تعزيز ثقافة وطنية وقائية للصحة

والسلامة المهنية، يجب على الحكومات ومنظمات أصحاب العمل والعمال زيادة التوعية حول

الصحة والسلامة المهنية في أماكن العمل عبر حملات وطنية، وعبر تعزيز التعليم والتدريب،

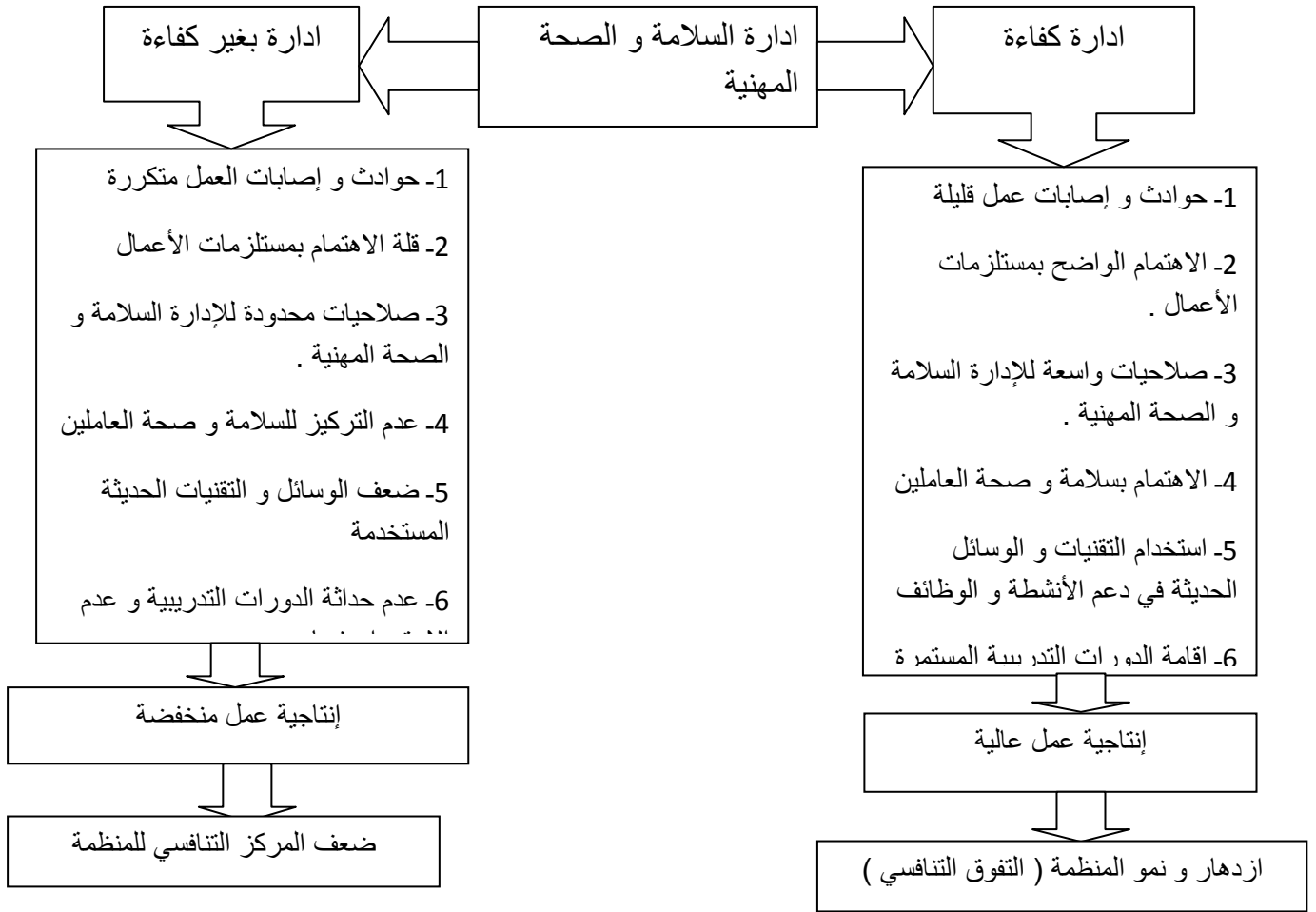
وتبادل الإحصاءات الصحية، وتسهيل التعاون، وإحياء اللجان المشتركة للصحة والسلامة

المهنية، وتحديد ممثلي العمال حول الصحة والسلامة، ومواجهة مشاكل الشركات الصغيرة

والمتوسطة في تطبيق سياسات الصحة والسلامة" (حبيب، 2007) .

2-2-5-2- نظام إدارة السلامة و الصحة المهنية :

يعتبر نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (ISO18000) من أهم الأنظمة الحديثة التي تسعى اعتمادها في سياساتها التنافسية، بضمان توفير أفضل الظروف العملية لأفرادها وبالتالي تحسين أدائهم، هذا وترجع نشأة مواصفات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (ISO18000) إلى سنة 1996 باقتراح من المنظمة العالمية للمواصفات ISO، وقد صاحب ذلك حدوث ضجة كبيرة في عالم المقايسة، إذ لقيت عملية التصويت خمس سنوات على هذا النظام معارضة من الدول الأعضاء وقرر تأجيل ملفاته إلى خمس سنوات نتيجة لذلك، و لكن في المقابل انطلقت أشغال إعداد مواصفات ومرجعيات هذا النظام على شكل دليل توضيحي، التي تمت متابعتها في فرنسا من طرف المنظمة الفرنسية للمواصفات (AFNOR) لسنة 1996، وقد شملت مواصفات (BS8800) بالمملكة المتحدة (ENE819000) بإسبانيا ، و (NPR-S001) بالنرويج و (OHSAS 18008) للمجموعة المشتركة (الولايات المتحدة الأمريكية، إيرلندا، إسبانيا، ماليزيا وبعض المؤسسات الخاصة) وفي سنة 1999 وبناء على اقتراح من المملكة المتحدة في إعداد معايير نظام إدارة (ISO) شرعت المنظمة العالمية للمواصفات الصحة والسلامة المهنية، (غول، 2015). وفي سنة 2000 تمت إعادة التصويت على مواصفات هذا النظام، التي عرفت آراء مختلفة منها المؤيدة، ومنها المعارضة، ليتم في سنة 2001 إصدار دليل لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، وهكذا بدأت المؤسسات في اعتماد هذا النظام مهما اختلفت أحجامها ومجالات تخصصها (Robert L , 1998) .



الشكل (2-1) : يوضح أهمية ادارة السلامة و الصحة في المنظمات

المصدر : شاهين ، نداء صالح (2007) ، تقييم ادارة السلامة و الصحة المهنية على وفق المواصفة OSHAS 18001 و قياس تحقيق أهدافها باستخدام البرمجة المتعددة الأهداف

2-2-5-3- مواصفة إدارة الصحة والسلامة المهنية 2007: OHSAS:18001:

(Occupational .ISO Health and Safety Management system) ، باتجاه رقم

القبول العالمي لأنظمة إدارة الجودة (ISO9001) ، و نظم إدارة البيئة (ISO14001) ،

اجتمعت منظمة المواصفات الدولية ISO في عام 1997 للتصويت على تطوير مواصفة

عالمية لإدارة الصحة والسلامة المهنية تحت عنوان (ISO:18001) ، وهي كمواصفة اتفق

عليها دوليا، وقد طورت بشكل خاص لتسمح للمؤسسات بأن تسيطر بشكل نظامي على مخاطر الصحة والسلامة المهنية، وتحسين أدائها، حيث تروج الموصفة لبيئة عمل تمتلك سلامة وصحة، وعن طريق توفير إطار يسمح للمؤسسة أن تحدد وتسيطر باتساق المخاطر الصحية وتقلل احتمالات الحوادث وتساعد على المطابقة القانونية وتحسين الأداء الإجمالي، وتمثل هذه المواصفة أحد الاستجابات الدولية المعاصرة لمواجهة المشكلات التي رافقت التطور الصناعي والتقني في مؤسسات الأعمال، والتي تهدف إلى السيطرة على مخاطر بيئة العمل وتقليل الحوادث الإصابات (السماني و العبيدي، 2012).

أن نظام إدارة الصحة المهنية (OHSAS18001) الإصدار الثاني هو شبكة من عناصر مترابطة تتضمن المسؤوليات، والصلاحيات، والعلاقات، والوظائف والنشاطات، والعمليات والممارسات، والإجراءات، والموارد، وهذه العناصر يتم تطبيقها لوضع سياسات وخطط وأهداف وبرامج الصحة والسلامة المهنية. وتعرف المواصفة كذلك على انها معيار طوعي لتطوير نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية قادر على جعل المؤسسات أكثر فاعلية في السيطرة على مخاطر الصحة والسلامة المهنية وتحسين الأداء (حسين، 2009).

وتسعى هذه المؤسسات بالاعتماد على معايير النظام والاستفادة من الفوائد التي قد يحققها ومنها

1- تحديد الأخطار المهنية وتقديرها.

2- مساعدة المؤسسة على توفير إطار قانونية، وتحديد الأخطار و مسبباتها والعمل لتفاديها.

3- حماية الأفراد العاملين من الحوادث و الأخطار المهنية بالتخفيض من نسبة حدوث هذه الأخطار، وضمان حقوقهم بتوفير إطار قانوني يقوم بمعالجة هذه الحوادث والأخطار المهنية.

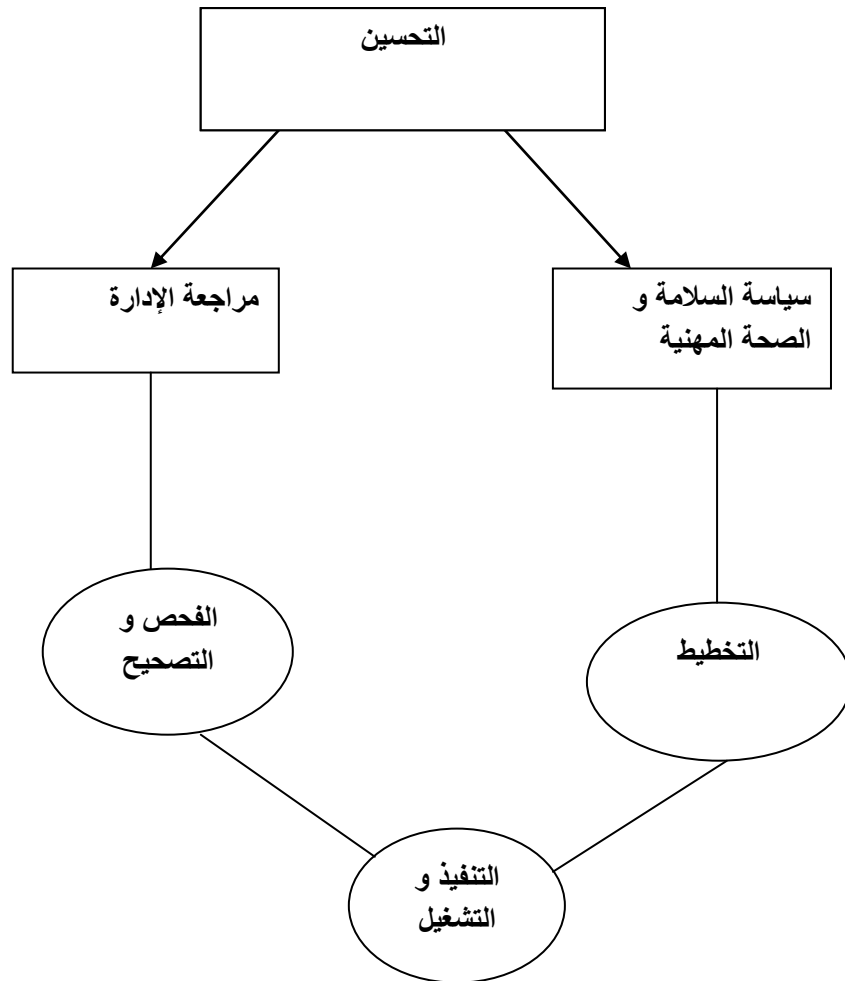
4- تحسين أداء المؤسسة في مجال الصحة والسلامة المهنية، بتوفير تعليمات وتوجيهات

لإدماج مبادئ إدارة الصحة والسلامة في إدارة الجوانب الأخرى للأداء.

5- مساعدة المؤسسة على تخفيض التكاليف التي قد تنشأ عن الخسائر المادية والبشرية .

6- تعزيز ثقة العمال بالمؤسسة، مما يساعد في تحفيزهم على العمل بطريقة أفضل وتحقيق

أحسن أداء ، و تحقيقها بذلك تميز تنافسي (Robert L , 1998) .



الشكل رقم (2-2) عناصر نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية : (OHSAS18001)

Source.- .Occupational. Health and Safety Management System –

specification OHSAS 18001. 19990 Amendment 1- 2002. P 10

1- سياسة الصحة و السلامة المهنية : و هي من أهم الأسس لإنشاء و توافر السلامة و الصحة أهداف واضحة و تلتزم بتحسين الأداء و مصادق عليها من قبل الإدارة العليا .

2- التخطيط : و يشمل التخطيط لتعريف الخطر و تقييم المخاطر و ضبطها و الأهداف و المتطلبات القانونية و برامج إدارة السلامة و الصحة المهنية .

3- التنفيذ و التشغيل : و تتضمن الهيكل و المسؤوليات و التدريب و الوعي و الكفاءة ، الاستشارات و الاتصالات و الاستعداد للطوارئ و الاستجابة .

4- الفحص التصحيحي : يعد من العناصر المهمة في تطبيق و تشغيل النظام و القيام بالفحص و اكتشاف الانحرافات و تصحيحها بالتدقيق و مراقبة و قياس أداء العاملين و السلامة المهنية .

5 - مراجعة الإدارة : يجب مراجعة نظام إدارة السلامة المهنية وفق فترات زمنية لضمان ملامته المستمرة و دقته و فاعليته ، و يتوجب أن تتضمن عملية المراجعة صحة المعلومات .

2-2-5-4 - أدوات تحسين الصحة والسلامة المهنية:

1- نظام جمع بيانات الصحة والسلامة المهنية: يجب جمع البيانات الوطنية حول مؤشرات الصحة والسلامة المهنية باستمرار. أن تكون البيانات شاملة وتوفر معلومات وإحصاءات دقيقة حول الحوادث والأمراض المهنية. من المهم إنشاء قاعدة بيانات للصحة المهنية من أجل وضع لائحة دقيقة بالحوادث والأمراض المهنية على استعمال البيانات للتخطيط وصنع السياسات.

2- التمويل: يجب تأمين تمويل كافٍ لأنشطة الصحة والسلامة المهنية حيث يكون ذلك ممكناً من أجل تطبيق أفضل.

3- الحوار الاجتماعي: يجب تشكيل لجان ثلاثية وتنظيمها في الدول للتشارك في صنع القرار.

4- نشر المعلومات عن الصحة والسلامة المهنية: يجب أن تؤسس الدول نظاماً رسمياً لنشر المعلومات المتوفرة حالياً حول الصحة والسلامة المهنية.

يتضح من خلال عرض مفاهيم السلامة والصحة المهنية ان هنالك ندرة في الدراسات التي السلامة و الصحة المهنية في السودان و خاصة في قطاع المطارات الدولية لذا لا بد من الوقوف عليها و معرفتها ، لاهمية السلامة المهنية للمطارات الدولية حيث يهدف الى حماية العاملين و القوى العاملة البشرية و المادية من جراء وقوع حوادث أو إصابات في العمل ، و إزالة مسببات الخطر و ذلك بتطبيق مجموعة من التوجهات و الاحتياطات بحماية العنصر البشري من الأضرار الناتجة عن مخاطر العمل و المحافظة على الآلات و الأجهزة و حمايتها من التلف نتيجة سوء الاستعمال ، كما السلامة المهنية الى الحفاظ و تعزيز اعلى درجات السلامة البدنية و العقلية و الرفاهية الاجتماعية للعمال في جميع المهن ، و لا يتضرر العمال من النتائج الصحية الناجمة عن ظروف عملهم ، و حماية العاملين من مخاطر العمل الناجمة عن ذات التأثير السلبي على الصحة والحفاظ على العامل في بيئة مهنية ملائمة لقدراته او القدرة على التكيف والموائمة بين متطلبات العمل وصحة وسلامة وامان الانسان القائم بهذا العمل ، (Herber , 2014) .

إن توافر الظروف والإمكانات المناسبة للعمل مثل المكان المناسب وظروف العمل الصحية، والآلات والتجهيزات التي تهيئه لمعامل القدرة على أداء العمل بأحسن صورة، التي تدفع العامل إلى بذل مزيد من العمل الجيد نتيجة الشعور بالأمن من الأخطار والراحة النفسية ، ولكي تكون ظروف العمل محفزة لا بد أن يكون هنالك توافق بين ما يقدمه صاحب العمل من

حوافز، وبين الحاجات التي يشعر بها الافراد ، (غسان ، 2012)، أما بالنسبة لتحسين ظروف العمل أو البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة، يتم التركيز على التخطيط لمكان العمل، أي ترتيب مكان العمل، والتأكيد من كفاية وصلاحية الآلات والمعدات والأجهزة المستخدمة في الإنتاج، أيضاً وفي هذا الإطار يتم مراقبة جداول العمل ومستوى الإشراف (عجال و توفيق،2015) .

2-3 المبحث الثالث: التسويق الداخلي:

2-3-1 المقدمة :

يتناول هذا الجانب أدبيات الدراسة المتعلقة بمفهوم التسويق الداخلي ، من حيث المفهوم والأهمية و أبعاد التسويق الداخلي .

يعتبر التسويق الداخلي من أهم المفاهيم الحديثة ، و الذي أصبح من الأولويات التي أن تتبعها المنظمات الحديثة ، و ذلك لأهميته الكبير و دوره الفعال الذي يلعبه في البيئة التسويقية الداخلية و الخارجية ، من خلال ممارسة يجب أن تمارسها كافة الأفراد داخل المنظمة، والعمل كفريق واحد للوصول إلى وظائف تسعد العاملين و يحقق ولائهم للمنظمة ، و بالتالي يساهمون مساهمة فعالة في تحقيق أهداف المنظمة (Abhay,2016) .

بدأ التسويق الداخلي (Internal marketing) في الظهور في المؤسسات الخدمية كأسلوب لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة ونظراً لما له من ارتباط وثيق بالأفراد العاملين المؤدين للخدمة للعملاء ، وبعد ذلك انتشر مفهوم التسويق الداخلي للشركات الصناعية التي تقدم سلع مادية ملموسة تحتاج المؤسسات للتعامل مع التسويق الداخلي بشكل مترابط ومتصل مع مفاهيم التسويق العامة المختلفة (kelemen,2007).

تقوم فكرة التسويق الداخلي على أنه في مجال إنتاج السلع وتقديم الخدمات هناك نوعان من العملاء: عملاء داخليين (وهم العاملون داخل المنظمة). فكل فرد يعتبر عميل بالنسبة لمجموعة أخرى من الأفراد الذين يتم بينهم معاملات مختلفة ، ومن ثم فكل فرد يعتبر مستخدم ومنتج للخدمة في نفس الوقت ، وكل منهم يشارك في العلاقة بين العميل ومقدم الخدمة، وعملاء

خارجيين ، و أنه لكي نصل إلى العملاء الخارجيين فإنه يجب الاهتمام بالعملاء الداخليين الذين هم وسيلتنا للوصول إلى العملاء الخارجيين (شوكت،2008) .

إن التسويق الداخلي لم يأتي بشكل منفصل ومستقل عن المفهوم التسويقي بصفة عامة، فمفهوم التسويق الذي يركز على عملية التبادل الذي ينشأ بين أطراف معينة ، التكامل بين الأنشطة الوظيفية للمنظمة،التوجه بالربح في الأجل الطويل ، إذا تم تطبيقه بشكل سليم فإنه يصبح بمثابة الأداة الأساسية التي تمكن المنظمة من الاعتماد عليها لتطبيق أي مفهوم أو فلسفة تسويقية فرعية مثل التسويق الداخلي (العمرى ، 2008) .

بينما تركز المنظمات على عمليات التبادل مع الزبائن الخارجيين، من أجل تحقيق مرتبة هامة في السوق الذي تنشط فيه، نجد أن الدور الذي يلعبه الأفراد العاملين بالمنظمة وبالأخص في تحديد الميزة التنافسية ومستوى الجودة ومدى رضا الزبائن، قد أدى بالمنظمات إلى تركيز الاهتمام بشكل آخر من أشكال التبادل وهو ما يمكن أن يتم بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، وهذا ما أدى إلى ظهور مفهوم تسويقي حديث يهتم بالعاملين داخل المنظمة يعرف بالتسويق الداخلي (Chaneya & Chong,2009) .

ويرى كرونروس (1994) أن مفهوم التسويق الداخلي يركز على منظور السوق الداخلي، وبالتالي يجب التعامل مع هذا السوق بمفهوم التوجه بالمستهلك و هذا يعني أن تفعيل ممارسة التسويق الداخلي تتطلب استخدام الأنشطة التسويقية المتعارف عليها داخل المنظمة مع الموظفين العاملين بها، كما ظهر مفهوم التسويق الداخلي في المؤسسات الخدمية و كان التطبيق الأساسي في كيفية تحديد الاحتياجات التدريبية و حل مشاكل تسويق الخدمات ،في المؤسسات الخدمية مثل المصارف و المستشفيات و النقل العام و هكذا (ابو مازن ، 2012) .

كما ادخل مفهوم التسويق الداخلي فكرة جديد إلى التسويق أن العلاقات و النظم الداخلية للمنظمة هي بأهمية العلاقات الخارجية ، وذلك لان القدرة على إرضاء الزبائن الداخليين يعد جزءا مكملا لإرضاء الزبائن الخارجيين (Garonroos.1991) ، و تقوم فلسفة هذا المدخل على الفكرة التي تقول بان كل فرد من العاملين هو زبون داخلي ، و إن الهدف هنا جعل العمليات التشغيلية بأفضل ما يمكن ، و ذلك من خلال ضمان أن كل فرد يقدم و يستلم خدمات متقدمة و متفوقة ، و التأكد من إن كل فرد من العاملين يعمل معا مع بقية الأعضاء بطريقة تخدم رسالة المنظمة و إستراتيجيتها و أهدافها (حسين و غسان ،2007) .

و لذا يمكن إيضاح مراحل تطوير مفهوم التسويق الداخلي بالتالي :

- 1- مرحلة وجود دافعية وحماس ورضا الموظفين عن المهام التي يقوم بها من خلال إشباع حاجات الموظف و رغباته و التعامل مع الوظائف كمنتج و الموظف كمستهلك داخلي .
- 2- مرحلة التوجه بالمستهلك بالتفاعل بين الموظف و العميل بعلاقة مميزة و يتم ذلك بالنظر إلى الموظفين كسوق داخلي للمؤسسة مما يتطلب تخفيض الانعزالية بين الأقسام و الإدارات و تقليل الصراعات داخل الوظائف و التغلب على المقاومة للتغيير، إذا نستطيع القول أن التسويق الداخلي بأنه عملية مخططة و مدروسة للتخلص من مقاومة التغيير التنظيمي و لتحفيز الموظفين على القيام بالسلوكيات المرغوبة لإستراتيجية المؤسسة (kelemen,2007).

قد أشار ايمن (2015) إلى التسويق الداخلي انه هو موجه للعملاء الداخليين اي العاملين بالشركة ، و هو جهد معد مسبقا و مخطط بأسلوب مشابه لمفهوم التسويق التقليدي من اجل مواجهة التغيير و من اجل توجيهه و تحفيز العاملين و تنسيق جهودهم نحو التنفيذ الفعال لإستراتيجيات الشركة على المستويين العام و الوظيفي ، بهدف تحقيق رضا المستهلك من خلال عملية خلق موظفين متحمسين و مهتمين بالعملاء ، كما يري صحن (2002) التسويق

الداخلي هو كافة الجهود التسويقية المبذولة في إقناع العاملين داخل المنظمة بأهمية أدائهم و دوره تحقيق الأهداف في المنظمة ، و يعني جذب و تحفيز و تدريب و العمل على إشباع احتياجات (العمالة) عن طريق جودتها و إدراجها بطريقة سليمة .

عرف (2003) David التسويق الداخلي "هو إستراتيجية لتطوير العلاقة لغرض تجديد المعرفة و نقل و تبادل المعرفة بين الأفراد المعنيين و المنظمة ككل ، و عرف سيودان (2006) التسويق الداخلي على " أنه وسيلة تعمل على تنمية و تحفيز و استبقاء الموظفين المؤهلين للأداء الجيد من خلال إشباع حاجاتهم و رغباتهم " ، و هو عبارة عن فلسفه خاصة بالمؤسسة تعتمد على التعامل و الاتصال مع الموظفين كمستهلكين و شركاء, ينبغي التعرف على حاجاتهم و رغباتهم و إشباعها , باستخدام الصبغة التسويقية التي تركز على عملية مبادلة داخلية بين المؤسسة و مجموعة الموظفين العاملين بها , ويتم تطبيقه في كل المؤسسات الخدمية و الصناعية و التجارية باختلاف حجمها و طبيعة نشاطها بالاعتماد على برامج تسويقية داخلية تساهم في تخفيض تكلفة الوقت و الجهد و المال للمؤسسة , و تساعد في تحقيق أهدافها (عليان ، 2009).

ويعرف (Zeithaml & Bitner, 2006) التسويق الداخلي بأنه عملية اختيار و توظيف العاملين المناسبين و تدريبهم و تشجيعهم و مكافأتهم و توفير المعدات و التكنولوجيا بهدف إيصال الخدمة ذات الجودة العالية و المطلوبة . و يعرف (شوكت ، 2008) التسويق الداخلي هو العملية التي تدعو إلى معاملة العاملين على إنهم زبائن داخليين اخذين كل ما يترتب على ذلك من تشخيص احتياجاتهم و رغباتهم و العمل على إشباعها ، و كذلك تطوير قدراتهم و مهاراتهم بهدف تحسين مستويات العمل المقدم من قبلهم .

و يعرفه (Cheng 2009) التسويق الداخلي يعتر أن العاملين عبارة عن منتجات نشاطات ووظائف و مفاهيم إدارية داخلية مهمة جدا لجذب الزبائن و إرضاءهم ، ، كما عرفه Fazal (2008) " بأنه جذب الاحتفاظ بالعاملين الجديرين بهدف الحصول على أفضل أداء من قبلهم ". أما (Kotler 2011) فقد عرف التسويق الداخلي على أنه " العمل الذي تقوم به المنظمة لتدريب و تحفيز زبائنها الداخليين، وعلى الأخص أولئك الموظفين الذين يحتكون مع الزبائن بشكل مباشر، ودعم الخدمة من أجل العمل كفريق لتحقيق رضا و إشباع الزبائن " ، و عرف التسويق الداخلي بأنه " عملية اختيار و تحفيز للعاملين المؤهلين مع الاحتفاظ بالأفراد الذين لديهم مهارات و إمكانيات توافق طبيعة العمل الذي يشبع حاجاتهم، (اسعد،علاء ، 2012). و أشار ايمن (2015) إلى تعريف التسويق الداخلي هو " الجهود التي تستهدف التعرف على حاجات و رغبات العاملين و تحقيق رضاهم عما يقومون بأدائه من وظائف و أنشطة " أما التعريف الإجرائي لهذه الدراسة هو" عملية اختيار العاملين المناسبين و توظيفهم في المنظمة و تدريبهم و تطويرهم و تحفيزهم و الاحتفاظ بهم و إرضائهم ، بهدف الحصول على أفضل أداء و تحقيق الأهداف و الميزة التنافسية " .

يتضح من خلال مفهوم التسويق الداخلي انه يرتبط ارتباطا وثيقا بفلسفة إدارة الموارد البشرية أي بالعاملين (مقدم الخدمة) الذين يتم اعتبارهم الركيزة الأساسية في نجاحه ، و هم عملاء داخليين شكل من أشكال إدارة الموارد البشرية تهدف إلى تحقيق رضا الزبائن الخارجيين (ابو غزالة ، 2013) .

2-3-2 - أهمية التسويق الداخلي

تستمد إستراتيجية التسويق الداخلي أهميتها من أهمية عملية التفاعل بين العاملين بالمنظمة والعملاء خاصة في مجال الخدمات ، حيث تتزامن عمليات الإنتاج والاستهلاك ، ويسيطر العنصر البشري على عملية تقديم الخدمة ، ويشارك كل من العاملين بالمنظمة والعملاء في إنتاج الخدمة ذاتها، (Arif & Shahzad,2012) .

يعد التسويق الداخلي متطلبا أساسيا للتسويق الخارجي الناجح أن رفع قدرات و مهارات الأفراد العاملين و التعليم المستمر لهم سيمكن المنظمة من أن يكون أقوى بمرور الزمن بسبب القدرات الجوهرية التي ستمتلكها المنظمة من خلال هؤلاء العاملين ، و إن إدراك تطبيق التسويق الداخلي في المنظمات تحصل على العاملين ذات مهارات عالية ، قادرين على تحمل المسؤولية و تقديم خدمات ذات مستوى عال من الجودة إلى الزبائن ، (درمان ، 2007) .

تعتبر العاملين مصدرا للميزة التنافسية و بالتالي تحقيق الأهداف المرجوة لأي منظمة ، كما أن العاملين في المنظمة هم صورة المنظمة أمام الزبون فضلا عن دورهم في ضمان جودة الخدمة الداخلية و بالتالي الخارجية ، لذلك الاهتمام بإستراتيجية التسويق الداخلي يمكن أن يفسر عناصر المزيج التسويقي ، ويؤدي إلى بناء علاقات جيدة مع العاملين مبنية على أسس فاعلة لتحقيق الأهداف (اسعد و علاء ، 2012) .

و التسويق الداخلي هو أفضل نهج لتقديم الخدمة حيث يركز على فعالية تحقيق التبادل بين المنظمة و الجماعات (موظفيها) كشرط مسبق لتبادل ناجح مع الأسواق الخارجية ، و إن تعزيز فعالية و كفاءة برامج التسويق الداخلي يكون باعتبار جميع العاملين من العملاء الداخليين من منظور السلوك التنظيمي (Martensh & Larse,2006) .

كما أن للتسويق الداخلي أهمية بالغة بالنسبة للعاملين و المجتمع و المنظمة ، حيث اعتماد فلسفة و أساليب التسويق الداخلي في المؤسسة هو الطريق الذي يعبر منه المنظمة إلى أسواقها الخارجية ، و الأداء الذي تعزز من خلالها الموقع التنافسي ، و هذا ينعكس ايجابيا على أداء و ربحية المؤسسة و أهدافها المسطرة ، ويتضح أهمية التسويق الداخلي من خلال

ثلاثة محاور:

1 – إدارة التغيير .

2 – بناء الصورة العامة للمؤسسة .

3 – بناء إستراتيجية المنظمة (نور، 2016) .

2-3-2-1 أهمية التسويق الداخلي للمجتمع:

أن أهمية التسويق الداخلي للمجتمع انه يحقق رضا العاملين و رضا العاملين يساعد على استغلال الفرص التسويقية المتاحة و من ثم تحقيق الأهداف التسويقية للمؤسسة ، و ينتج تحقيق الأرباح التي تعود على المنظمة و العاملين و المجتمع حيث أن المؤسسة في هذه الحالة تكون قادرة على الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع من كافة الزوايا و منها (2014،

: (Abahay

1- المحافظة على مصالح و موارد العملاء و عدم استقلالهم .

2- المساهمة في حل مشاكل المجتمع مثل البطالة.

3. المحافظة على البيئة مثل الآثار الضارة.

و التسويق الداخلي عملية اجتماعية ، فهو يطبق داخل المنظمة لإدارة عملية التبادل و التفاعل بين المنظمة و العاملين بها ، فالعاملين لا تقتصر حاجاتهم المادية فقط و إنما هناك حاجات

اجتماعية مثل الأمن و الانتماء و الصداقة، ويكتسي أهمية التسويق الداخلي بأهمية بالغة في إشباع حاجات و رغبات الأفراد العاملين ، و تحقيق أهداف المنظمة كونه يعمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعامل ، و توفير بيئة داخلية تدعم الروح المعنوية و تنمي السلوكيات الايجابية لدى الأفراد اتجاه المنظمة (شوكت ، 2008) .

التسويق الداخلي عملية إدارية تعمل على تكامل الوظائف المختلفة داخل المنظمة من خلال التأكد من أن كل العاملين لديهم دراية و خبرة كافية عن الأنشطة التي يقومون بها، وأن هذه الأنشطة تؤدي إلى إشباع حاجات العملاء الخارجيين. التأكد من كل العاملين تم إعدادهم و تحفيزهم لأداء عملهم بكفاءة (العجارمة ، 2005) .

2-3-2- أهمية التسويق الداخلي للمنظمة :

الداخلي نذكر منها (عواد،2012) : يعد التسويق الداخلي طريقة إدارية،تهدف إلى الوصول إلى الزبائن من خلال تطوير و تحفيز أفراد المنظمة بالقيام بمهامهم على أكمل وجه أثناء الاتصال بالزبائن، و تطبيق فلسفة الإدارة ، و على تكامل الوظائف المختلفة داخل المنظمة من خلال:

1- بناء الصورة العامة للمنظمة : الأساسية من بين خمسة عناصر (قطاع السوق، مفهوم الخدمة، صورة المنظمة، نظام التسليم، ثقافة المنظمة) في نظام إدارة منظمة الخدمة، و الصورة هي بمثابة أداة إعلامية تستعملها المنظمة للتأثير على (الموظفين، سوق التوظيف، الزبائن، المتدخلين الآخرين في النشاط مثل حملة الأسهم أو مالكون للموارد...) ، وهنا يلعب التسويق الداخلي دورا مهما من خلال الاتصال الداخلي و التعريف بنقاط تمييز المنظمة، لدى أفراد المنظمة ثم من خلال الأفراد العاملين تحاول الموقع في أذهان السوق ، أو القطاع

المستهدف و لذلك يقال أن جميع العاملين هم سفراء محتملون للمنظمة (ابو غزالة ،
2013).

2 – إستراتيجية المنظمة : تنفيذ أي إستراتيجية يحتاج إلى تعاون و تنسيق بين مختلف الأفراد والوظائف، و جهود التسويق الداخلي تعمل على تقليل حدة التداخل و الصراع الوظيفي، و بناء الالتزام المطلوب لتنفيذ تلك الاستراتيجيات على أحسن وجه (درمان،2007) .

2-3-2-3 أهمية التسويق الداخلي بالنسبة للموظف:

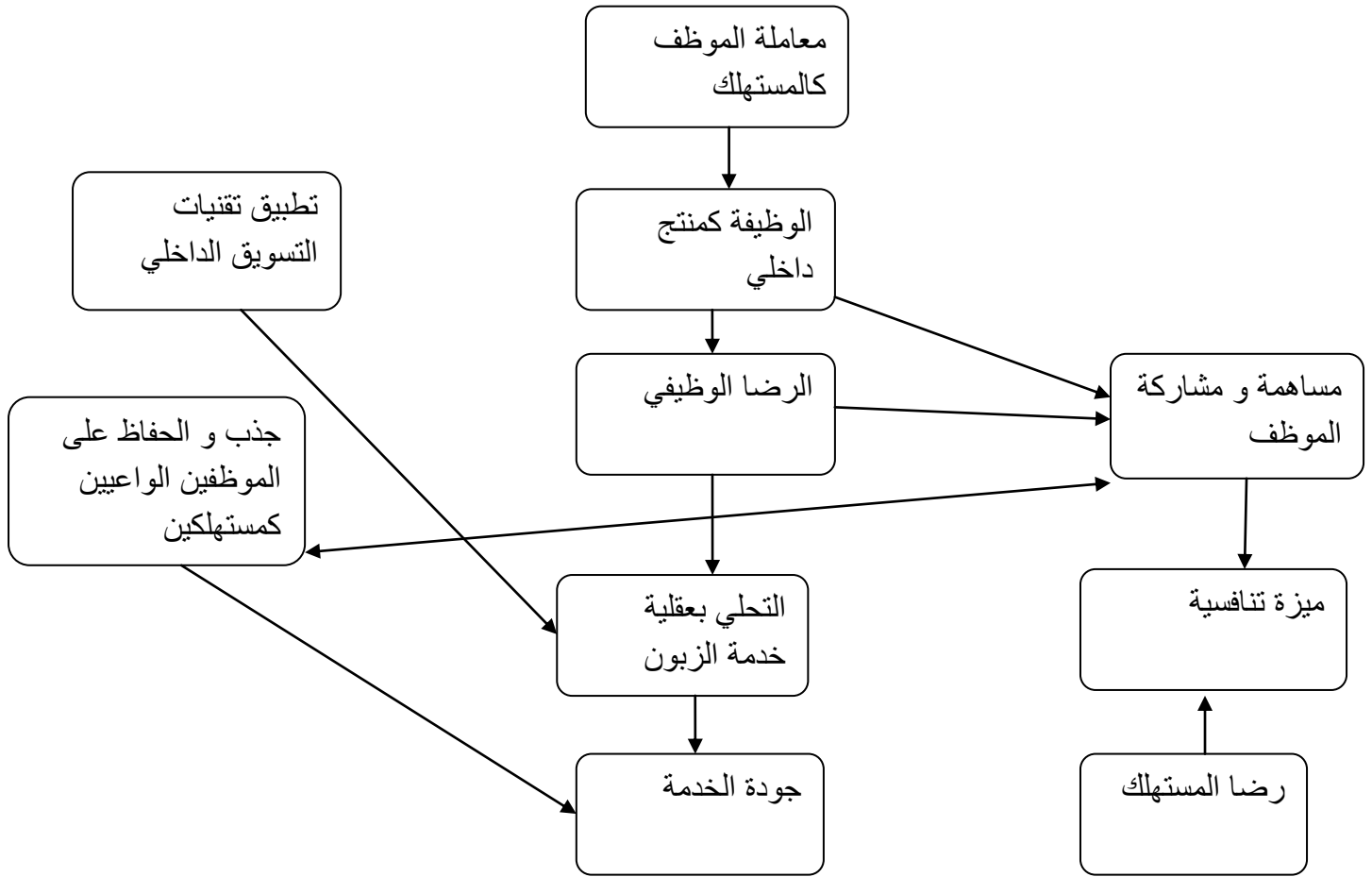
العديد من المنافع و المزايا يستفيد منها الموظفين تتجم عن تطبيق برامج التسويق

1. تحقيق الرضا لدى العاملين : احد أهم المزايا التي تنتج عن تطبيق برامج التسويق الداخلي هو تحقيق الرضا و الشعور بالاستقرار لدى العاملين، فمن خلال البحث عن حاجات و متطلبات العاملين و العمل على تلبيتها هي أحد أبرز العوامل التي تساهم في إرضاء العاملين.

2 – تطوير و تحسين مستوى أداء العامل : يعتبر العامل أول المستفيدين من برامج التسويق الداخلي لأنها تعمل على توفير كافة الظروف الملائمة، بالإضافة إلى برامج التدريب والتطوير و غيرها من الأنشطة التي تدخل ضمن برامج التسويق الداخلي و التي تساهم في تحسن أداء العامل و بالتالي زيادة اعتزازه بالعمل الذي يقوم به.

3 – تحسين العلاقات بين العاملين : من خلال برامج التسويق الداخلي تتغير نظرة العامل لزميله سواء كان في نفس المستوى الإداري أو أعلى أو أقل، بشكل جذري و بالتالي يصبح الشعور بالانتماء للمنظمة أمر ايجابي بالنسبة للعامل أو الموظف.

4 - شعور الموظف بمعنى الوظيفة: برامج التسويق الداخلي تولد شعور لدى الموظف بأهمية والمهام و الواجبات التي يقوم بها في المساهم في تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة والعالمين، و مما يجعله يسعى إلى تحقيق الذات والتميز في العمل و إشباع الحاجات العليا بدلا عن الاكتفاء بالحاجات المادية فقط .



الشكل (2-3) نموذج بييري في التسويق الداخلي

Ricureos :Rafiq ,M ,Ahmed ,p, Ahmeta. model of internal marketing in varey & Barbara OP,cit,22 .

من خلال الشكل يتضح أن اعتبار الموظفين كمستهلكين و تبني التقنيات التسويقية داخل المنظمة ، يعني أن المنظمة تعمل على تصميم و تشكيل الوظائف بطريقة تساهم في :

1- إشباع حاجات الموظفين .

2 - جذب والاحتفاظ بأفضل الموظفين . إعطاء فرص للموظفين

2-3-3- أهداف التسويق الداخلي

تهدف إستراتيجية التسويق الداخلي إلى استقطاب والمحافظة على أفضل العاملين وحثهم على أداء وظائفهم على أفضل وجه ممكن و ذلك من خلال تطبيق كل فلسفة و اساليب التسويق الخارجي على السوق الداخلي للعاملين (العجارمة،2005، كما ان أهداف التسويق الداخلي متضمنة في أهداف التسويق الخارجي و أهداف المنظمة ككل، والتسويق الداخلي يعمل على إدارة العاملين و تدعيم دافعتيهم بغرض تحسين أدائهم و سلوكياتهم بطريقة تضمن نجاح البرامج الداخلية و الخارجية التي يتم تنفيذها بواسطة المنظمة ، وبصفة عامة يهدف التسويق الداخلي إلى تحقيق الآتي:

1 - مساعدة العاملين على فهم رسالة المنظمة وأهدافها ونظام وأساليب العمل المطبقة للمنظمة.

2 - تحفيز العاملين وإثارة دافعتيهم نحو إنجاز وظائفهم بكفاءة، و تغيير مواقفهم و سلوكياته تجاه الزبائن وخاصة من هم على اتصال مباشر مع الزبائن .

3 - اكتساب التزام الموظفين اتجاه خطط و استراتيجيات و ثقافة المنظمة.

4 - التغييرات للانتقال من الطريقة التي اعتدنا على عمل الأشياء بها إلى العمل بالطريقة التي نرغب في القيام بها حتى نحقق النجاح يعمل على المساعدة في بناء ثقافة تنظيمية تركز على خدمة الزبون و جودة الخدمة وبذلك فهو يؤدي إلى الحفاظ على معايير الجودة في تسليم الخدمات (السامن ، 2013).

و يشير (Kelemen,2007) إلى أن أهداف التسويق الداخلي لها مستويان، استراتيجي وتكتيكي، فعلى الصعيد الاستراتيجي يهدف التسويق الداخلي إلى خلق بيئة تنظيمية يسودها الوعي و الإدراك بأهمية خدمة الزبائن، و الجهود الموجهة اتجاههم، أما الأهداف على المستوى فهي تكمن في تنمية الاتجاه الايجابي في التعامل مع الزبائن، ويعبر عن ذلك بقوله "بيع الخدمات و الخدمات المساعدة إلى الموظفين، من خلال الجهود التسويقية داخل المنظمة ، وهو يقصد أن مفتاح النجاح في السوق الخارجي و تحقيق أهداف المنظمة يقتضي النجاح في السوق الداخلي (Chaney & Chong ,2009) .

إن التسويق الداخلي يشير إلى تصميم السياسات و البرامج الموجهة إلى العاملين في المنظمة ، (الزبائن الداخليين) بهدف تحقيق مستويات عالية من الرضا و الارتياح لديهم ، أي أن الاعتراف بأهمية دور العاملين في تسويق الخدمات يستوجب من الإدارة النظر إليهم على إنهم يمثلون السوق الأول للمنظمة ، و إن وظائفهم تمثل منتجات داخلية ، و التي يجب تصميمها و تطويرها بما يتفق حاجاتهم و رغباتهم و من ثم زيادة درجة رضاهم (اسعد و علاء ، 2012).

و أشار (Shyh,2014) إلى أهم أهداف التسويق الداخلي ما يلي :

- 1— بناء بيئة عمل مستقرة في المنظمة تتصف بالحساس بالمسئولية ، و إنشاء بيئة مستقرة تؤثر بشكل ايجابي في تحقيق أهداف المنظمة .
- 2— زيادة جودة الخدمة المقدمة للعملاء من خلال توظيف العاملين الذين يكونوا مناسبين للوظيفة و تدريبهم و تحفيزهم و مكافأتهم و توفير التكنولوجيا المناسبة لهم .
- 3— العمل على نجاح إستراتيجية التسويق للمنظمة .

4- يعمل التسويق الداخلي على إدارة العاملين و تدعيم دافعتيهم بغرض تحسين أداءهم بشكل

يضمن نجاح البرامج الداخلية و الخارجية التي يتم تنفيذها عن طريق المنظمة .

يهدف التسويق الداخلي بشكل مباشر إلى تنمية و تطوير الأفراد العاملين لكي يصبحوا عاملين

ذات مهارات و معارف و اتجاهات متطورة ، تستطيع المنظمة من خلالهم تقديم أفضل

المنتجات التي تلبى رغبات الزبائن (ايمن ، 2015) .

و يشير نور (2016) إلى أن الهدف الرئيسي للتسويق الداخلي هو خلق قوة عمل مستقرة و

متطورة في المنظمة تتصف بروح معنوية عالية ، و أحساس مهم بالمسؤولية يقلل من مستوى

دوران العمل و زيادة رضا العاملين ، و بناء بيئة تنظيمية مستقرة تؤثر ايجابيا في تحقيق

أهداف المنظمة ، و إن برامج التسويق الداخلي الفعالة تساهم بصورة ايجابية في نجاح

الإستراتيجية التسويقية للمنظمة ، من خلال إعادة نظر الإدارة في طرق تدريب العاملين مع

الاعتماد على طرق مبدأ التطوير الذاتي لمهاراتهم و معارفهم و تفويض السلطات و مساعدة

الأفراد في العمل على تنفيذ المهام الموكل إليهم باستقلالية .

ويعتبر (2000) Corneous إن أهداف التسويق الداخلي لها مستويان : المستوى

الإستراتيجي و المستوى التكتيكي ، ويضيف (2000) Anna & christen الهدف على

المستوى الكلي.

يوضح الجدول رقم (2-6) أهداف التسويق الداخلي :

الهدف على المستوى الكلي :
الحصول على عاملين يمتلكون بمهارات كبيرة و قدرات يكونوا قادرين على تحمل المسؤولية و الالتزام بتقديم خدمات ذات جودة مرتفعة للعملاء .
الهدف على المستوى الاستراتيجي :
إنشاء بيئة تنظيمية داخلية تدعم الاهتمام بالزبون من خلال الإجراءات التالية :
- تدريب العاملين .
- بث المعلومات التسويقية للعاملين . - ترسيخ ثقافة الخدمة .
الهدف على المستوى التكتيكي :
بيع الخدمات التي تستخدم وسائل للتنافس من خلال الحملات التسويقية للعاملين بالمبادئ الاتية
- تقديم خدمات ذات جودة عالية .
- وجود قنوات اتصال فعالة .
- تفهم العاملين للأنشطة التي تمارسها المنظمة .
- يعتبر العاملون هم السوق الأول للمنظمة .

المصدر : (Corneous ,2000)

2-3-4- عناصر نجاح التسويق الداخلي

يعتمد نجاح التسويق الداخلي على التعاون بين قسمي التسويق و إدارة الموارد البشرية ، فهما الأساس في تحقيق التسويق الداخلي و التكامل بينهما و يتركز ذلك حول الجوانب التالية :

1- فهم حاجات العملاء

على الإدارة أن تعمل باتجاه المعرفة الدقيقة بجوانب العملاء تمكنها من تفعيل عملياتها الوظيفية فالإدارة تدعم الجهد التسويقي عبر وسائل التعيين و التدريب ، وظيفة التسويق تزود إدارة الموارد البشرية بالمعلومات بدراسات قياس رضا العملاء ، لاستخدامها في أنظمة تقديم العاملين و دمجها في عمليات إدارة الجودة الشاملة (Davidow & Wand,1998) .

2- المتابعة و التقويم : من المستحسن أن تكون سياسات إدارة الموارد البشرية متوافقة مع الهدف العام ، إذ تقديمها مقارنة بمستويات الأداء المعياري و إسهامها في الأهداف ، حيث تقوم الإدارة بنظام الاتصالات الداخلية التي تتوافر لديها و تقوم الإدارة بمقارنتها بالمعيار المحدد لها و مدى تحقيق الأهداف (العمري، 2008) .

2-3-5- أبعاد التسويق الداخلي

قد تناول كثير من الباحثين في الدراسات السابقة إلى وجود تعدد و اختلاف في بيان أبعاد التسويق الداخلي ذات الطابع المتعلق بالموارد البشرية و القائمة على التركيز على العامل كونه احد عناصر المزيج التسويقي في المنظمات ، و التي تهدف إلى الاهتمام بالعاملين في الصفوف الأمامية و الخلفية و اعتبارهم زبائن داخليين ، (اسعد و علاء،2012) .

جدول (2-7) ابعاد التسويق الداخلي

الدراسة	الابعاد
1 (2016) Farzad	(وضوح الرؤيا و التدريب و التطوير و التحفيز)
2- زعرب، (2016)	(ثقافة الخدمة ، التدريب و التطوير ، الاتصالات التسويقية)
3- نور،(2016)	(التمكين ، التدريب و التطوير ، الحوافز ، الاتصال الداخلي)
4- Baile, (2016)	(التفاعل الرسمي ، المكافآت ، التغذية ، سياسية التوظيف ، التوجه بالعملاء)
5- ايمن ، (2015)	(التمكين ، البرامج التدريبية ، الحوافز و المكافآت ، الاتصال الداخلي)
6-البسامي،(2015)	(ثقافة الخدمة ، المعلومات التسويقية ، العدالة و المكافاة)
7- (Maric) (2015)	(التمكين ،التدريب و التطوير ، التحفيز ، الاتصال الداخلي)
8- (2014) Abhay	(التمكين ، الحوافز، الاتصالات الداخلية)

المصدر : اعداد الباحث ، (2016)

من خلال ما سبق تم اختيار ابعاد التسويق الداخلي التي تخدم اغراض هذه الدراسة متمثلا في سياسة توظيف العاملين ، ثقافة الخدمة ، تمكين العاملين ، التدريب و التطوير ، الاتصالات الداخلية) حيث تم اعتماد هذه الابعاد بناء لطبيعة الدراسة الحالية و من اكثر الابعاد اهمية في الدراسات السابقة المتعلقة بممارسة التسويق الداخلي في المؤسسات الخدمية و كذلك لوجود شبه اجماع على هذه الابعاد في معظم هذه الدراسات بالرغم من اختلاف بيئات هذه الدراسات ، خاصة في المؤسسات الخدمية كقطاع المطارات الدولية .

و عليه تم تلخيص ابعاد التسويق الداخلي والذي يخدم اغراض الدراسة في الآتي :

2-3-5-1- سياسة التوظيف

هي عملية الاستقطاب والاختبار الصحيح والتعيين و توظيف العاملين من خلال بذل جهودا كبيرة في تدريبهم وتطويرهم وتوفير لهم الدعم اللازم بما يضمن مستوى عاليا من جودة

الخدمة الداخلية والتي يفترض انجازها بكفاءة و فاعلية عالية (أبو مازن ، 2012) ، و تعتبر سياسة التوظيف من أهم الأبعاد الرئيسية للتسويق الداخلي و الذي يفترض انجازها بكفاءة و فاعلية عالية ، إذ إن نجاح هذا الانجاز سينعكس على النشاطات الأخرى في المنظمة و من بينها النشاطات التسويقية (Robert,2010) ، و إن الخطأ في التعيين في المنظمات سيكون له كثير من الانعكاسات في الأنشطة الأخرى كالتدريب و التطوير و الحوافز و تقويم الأداء ، و من هنا تعد سياسة الاختيار و التوظيف الصحيحة مفتاح نجاح منظمات الأعمال و الوسيلة التي تمكنها من نجاح الميزة التنافسية و المتمثلة بنوعية الموارد البشرية ، تلك الميزة التي يصعب تقليدها من قبل المنافسين الآخرين (Opoku,2009) ، لذا فإن التركيز على القيام بالنشاطات الخاصة بالتوظيف و تطبيق إجراءات التوظيف بالعدالة سوف تمكن منظمات الأعمال من اختيار العمالة المناسبة مع أنشطتها و أعمالها التي تقود إلى رضا الزبون في الأخير (اسعد و علاء ، 2012) ، و لا تنحصر أساليب التسويق الداخلي على وظيفة الموارد البشرية فحسب ، بل اعتماد منظور التسويق الداخلي على أفراد المنظمة باعتبارهم أحد أهم موارد المنظمة ، ولذلك يجب أن توفر لهم بيئة داخلية ملائمة ، من خلال اختيار واستقطاب أحسن و أفضل الأفراد، وتصميم الوظائف التي تستجيب لحاجياتهم و رغباتهم ، ومختلف الجهود التي تعزز من رضا الأفراد وتزيد من دافعيتهم نحو تحقيق أهداف المنظمة ككل (Abahay,2014) .

2-3-5-2- ثقافة الخدمة

هي عملية ترسيخ ثقافة الخدمة لدى العاملين و توفير المناخ المناسب لتطبيق و استخدام التقنيات التسويقية داخليا ، ويقصد بها كل التقاليد و القيم و الأعراف و الخصائص التي تشكل الأجواء العامة للخدمة و تؤثر في العاملين ، و ذلك بمساعدة العاملين بشكل مباشرة أو غير مباشر،(البرنوطي ، 2001) ، ويربط نجاح التسويق الداخلي في المنظمات بترسيخ ثقافة الخدمة لدى العاملين ، إذ يحكم على التسويق الداخلي الفشل أو الإخفاق إذا لم تعمل المنظمة على ترسيخ الخدمة على تمكين العاملين ، و جعلهم يمثلون الاستعداد للتصرف و اتخاذ القرارات و المبادرة عوضا عن يكونوا ضعفاء ينتظرون توجهات الإدارة و يتصارعون لها (غسان، 2012).

بل أصبح بعض الكتاب يتكلمون عن ثقافة تجعل الفرد يدير نفسه عوضا أن يديره شخصا آخر ، و هذا الاتجاه سيتصاعد بسبب التغيرات الاجتماعية الحاصلة ، و من الجدير بالذكر أن المنظمة التي تملك ثقافة خدمة قوية فإنها تؤثر ايجابيا في سلوك الأفراد العاملين و من ثم على التسويق الداخلي و من جهة أخرى فان المنظمة التي تمتلك ثقافة الخدمة فان هيكلها التنظيمي ينتجه من الأعلى إلى الأسفل (ناصر ، 2013) .

و تختلف ثقافة الخدمة من حيث قوتها أو غزارتها ، و نقصد بذلك مدى تأثيرها في العاملين ، إذ غالبا ما تكون قوية في منظمات الأعمال الراسخة و المؤسسات المالية العريقة ، كما تكون قوية أيضا لكن ذات تأثير محدود في بعض المنظمات التي لا تهتم بإحداث تغيير في العاملين لديها الثقافة القوية تساعد المنظمة في مجالين هما : (الطائي و آخرون ، 2012) :

الأول : السلوك المباشر : و هذا يعني أن العاملين يعرفون جيدا كيف يعملون و ما المتوقع منهم **الثاني :** الثقافة القوية : تعطي للعاملين احساسا أو شعورا بالهدف ، و من ثم فان هذا يولد لديهم الشعور الجيد لمنظمتهم و إنهم يمثلون جزءا منها .

و تأسيسا على ما تقدم نستطيع القول بان المنظمة التي تملك ثقافة خدمة قوية تؤثر ايجابيا في السلوك المشتركة و ستؤثر بشكل محدود في التسويق الداخلي للمنظمة (درمان، 2007) .

2-3-5-3- سياسة تمكين العاملين :

عرفه (Bruce 2003) بأنه " أسلوب إدارة يشترك من خلاله المدراء و أعضاء التنظيم الآخرون للتأثير في عملية اتخاذ القرارات التي لا تحدد بمواقع القوة الرسمية بقدر ما تحدد بنظم منظمة كالترتيب و المكافأة و المشاركة في السلطة و أسلوب القيادة و الثقافة التنظيمية " ، و هو توسيع حجم المسؤولية و تفويض السلطة و الصلاحيات للعاملين و المشاركة في اتخاذ

القرارات و تشجيع العاملين على الابتكار لحل المشكلات و تقدير أفكارهم و اقتراحاتهم و الانجاز (أيمن ، 2015) .

كما يشير (Biter (2006 إلى تمكين الأفراد العاملين في مواقع اتخاذ القرار و تشجيع مشاركتهم يساهم في زيادة الاستجابة السريعة لأي تغيرات في البيئة و بهذا يساهم في زيادة الرضا الوظيفي ، و إن الاهتمام بسياسة تمكين العاملين في المنظمة يساعد على تقليل العديد من المشكلات ، لذا لا بد من المنظمات أن تضع لها الاعتبار للاستفادة منها ، و في حال اختيار أي منظمة تمكين عاملها فسوف تتحقق النتائج التالية (عليان ، 2009) :

1- سرعة استجابة العامل لاحتياجات العملاء و كذلك العمل على حل مشاكل العملاء باعتبار الموظفين لديهم المعرفة و الصلاحية للتصرف في الوقت المناسب .

2- زيادة تفاعل الموظفين مع العملاء الخارجيين .

3- اتساع نظرة الموظف و ذلك فيما يخص عمليات الخدمة و هذا يساعد الموظف على المعرفة و الإبداع و التطوير .

وبذلك تحقيق أهداف المنظمة على فترات طويلة الأجل ، وبصفة عامة فإنه من المؤكد بأن الأفراد داخل المنظمة يسعون دائما إلى انجاز الأعمال والمهام التي تكافئهم المؤسسة عليها، ولذلك فمن الممكن أن تكون التمكين حافزا قويا لأثاره السلوك الوظيفي بشكل إيجابي، وان يكون السبب الرئيس الذي يدفع العاملين إلى اختيار مؤسسه بعينها للعمل فيها.

2-3-4- الاتصالات الداخلية :

هي شبكة العمل التي يمكن من خلالها جمع وانتقال المعلومات و تعتبر العنصر الملموس من عناصر التسويق الداخلي ، وتستخدم الاتصالات التسويقية في أخبار وإقناع العاملين والتعرف

على اتجاهاتهم وخاصة الذي يمكن الاعتماد عليهم في ترويج الخدمات التي تقدمها المنظمة للعملاء (نور، 2016) .

ومحصلة هذه الاتصالات أن يكون العاملون على علم تام بالخطط التي تتبناها المنظمة لتقديم الخدمات والمشاكل التي تعترض تقديم الخدمات بالمنظمة وتأثيرها على عملهم ، ومن الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال ما يلي : (درمان و ثابت ، 2007) .

1- اللقاءات والاجتماعات الدورية التي تعقدها الإدارة ويحضرها رؤساء الأقسام الإدارية و لفنية لمناقشة الأمور المتعلقة بالعمل في المنظمة .

2- طبع نشرات دورية في المنظمة تحتوى على أخبار المنظمة للعاملين الأمر الذي يجعل العاملين على علم تام بما يحدث بالمنظمة .

3- استقصاء العاملون من وقت لآخر لمعرفة أرائهم ومشاكلهم بواسطة قسم العلاقات العامة بالمنظمة ورفع نتائج هذه الاستقصاءات لإدارة المنظمة .

4- الاتصالات الشفوية المباشرة بالعاملين لإزالة إي غموض حول بعض القرارات أو الإجراءات الإدارية المتعلقة بعملهم ، وهذه الاتصالات تتيح فرصة التغذية المرتدة والتعرف على المشاكل بشكل مباشر .

إن وجود اتصال تفاعلي متبادل للمعلومات بين الإدارة و العاملين يتوجب وضع آلية تتم فيها نشر المعلومات بين العاملين من دون تغيير في طبيعة تلك المعلومات ، و تجاوز معوقات الاتصال المتمثلة بالاتصالات الرديئة بين النشاطات التسويقية ، و يمكن حل هذه المعوقات بواسطة التعليم و التنقيف الجيد للعاملين و برامج تدريبية ، و تحسين مهارات الاتصال و

التعامل مع الزبائن الخارجيين و تقنيات الاتصال الداخلي بين كل أفراد المنظمة (صحن
،2002) .

2-3-5-5 - التدريب و التطوير :

عرفها Koteler (2003) بأنها " العملية التي تستهدف تعليم الموظفين الجدد المهارات الأساسية لأداء وظائفهم" و انه مجموعة من الإجراءات و العمليات والنشاط المستمر تهدف إلي تزويد الفرد بالمهارات و اكتساب الخبرات والاتجاهات في ضوء الاحتياجات و المستجبات التي تجعله قادرا علي مزاولة عمل ما بهدف الزيادة الإنتاجية (عليان ، 2009) .
ويكون التدريب الداخلي من خلال تدريب العاملين ببرامج الوعي الثقافي و التوصيات و التعليمات في كيفية التعامل مع الزبون و التي من شأنها تدعم رضا الزبون (Anna & Chrysene , 2006) و عرف البر نوطي (2001) التدريب على أنه "نشاط معتمد، تمارسه المنظمة بهدف تحسين أداء الفرد في الوظيفة التي يشغلها . " كما أن التدريب "عملية مخططة تهدف إلى تمكين المنظمة والأفراد من التكيف مع البيئة الخارجية ومتغيراتها، بهدف رفع مستوى مقدرتها على حل المشكلات ومساعدة الأفراد العاملين فيها بالقيام بالمهام المطلوبة منهم بصورة أفضل ، وعملية تطوير صفة التغيير المخطط له في المنظمات" ، كما يعد التدريب للعاملين داخل المنظمة وخارجها من السياسات الناجحة في التسويق الداخلي للحفاظ على كادرها الوظيفي المتميز ذو المستوى الجيد، من خلال إتاحة الفرصة لهؤلاء العاملين في تلقي المهارات التدريبية التي تسهم في تحسين أدائهم والقيام على تلبية واجباتهم بجودة ، مما ينعكس على تحقيق درجات عالية و إتقان من الرضا الوظيفي لديهم (زعرب ،2016) .

وبشكل عام أن تدريب العاملين في المنظمة على عمليات التواصل مع العملاء الخارجيين أو تدريبهم على انجاز النشاطات المطلوبة منهم ، يعمل على تحسين مهاراتهم الاتصالية،

بالإضافة إلى معالجة نقاط الضعف، قله الخبرات لديهم، توجيههم نحو الطرق الصحيحة والمناسبة لإتمام إجراءات العمل، كما يؤدي إلى التنسيق بين إشباع حاجات ورغبات العاملين وتحقيق أهداف المنظمة، مما يساهم في خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية لديهم (الطائي، 2006).

ومن جهة أخرى فإن التدريب يعمل على تزويد الموظفين بسلوكيات ومهارات وأنماط وظيفية جديدة تمكنهم من أداء واجباتهم على درجة عالية من الحرفية والمهنية، وعلى النجاح المستمر في انجاز أعمالهم التي تسهم في التقدم في ترقياتهم، مما يزيد من الولاء للمنظمة والإخلاص لها ، (Laboratoare, 2015) و يعمل الموظفون داخل أي منظمة في المساعدة على بناء علاقات قوية مع العملاء و يؤدي الموظفون في المنظمة الدور الحاسم في ذلك ، و هذا يحتاج إلى تطوير الموظفين و تدريبهم ليكونوا على معرفة ووعي بحاجات و رغبات العملاء (Cotlar,2003).

كما أن عملية التدريب يحتاج إلى الاستمرارية و التطوير و زيادة المعارف بما يستجد عملهم ، و هذه البرامج من شأنها أن تضمن قيام العاملين بأداء واجباتهم و تنفيذ أعمالهم الوظيفية وفقا للمعايير المتفق عليها الأداء ، و لكن عندما لا تنقل هذه المعايير بشكل فعال و كف ، فان النتيجة ستكون تقديم خدمات و منتجات بشكل غير متناسق و غير ثابت إلى الزبائن ، و هذا يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا و الارتياح من الزبائن و تدنى الروح المعنوية للمستخدمين ، فضلا عن انخفاض في الأرباح و هدر في الوقت و الموارد (Tang,2008)

2-4 المبحث الرابع: العلاقة بين متغيرات الدراسة

من خلال ما أشارت عليها نتائج الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة الحالية (السلامة و الصحة المهنية ، جودة حياة العمل ، التسويق الداخلي) ، لم نجد دراسة سابقة تناولت دراسة هذه العلاقات ، بل تمت الدراسة مع متغيرات أخرى مشتركة مع متغيرات الدراسة الحالية ، و عليه يمكن تلخيص العلاقة كالآتي:

2-4-1- العلاقة بين توجه السلامة والصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة

أصبحت السلامة و الصحة المهنية أنظمة وقوانين يجب على العاملين معرفتها كما يجب على الإدارة تطبيقها وعدم السماح للعاملين بتجاوزها، كما يجب أن يكون هناك تدريب و اشراف صحيح للعاملين على هذه الأنظمة و رعايتها لضمان سلامة وصحة العاملين في كافة المجالات (عجال و توفيق، 2015) ، اشارت دراسة (Marid,2016) لمعرفة العلاقة بين اجراءات السلامة و الصحة المهنية على اداء الشركات في باكستان من خلال الابعاد (ظروف العمل ، اشراك العاملين ، تطبيق البرامج ، البرامج التدريبية ، التوعية الوقائية) التي اتبعت المهني الوصفي و توصلت وجود علاقة ارتباط ايجابية بين اجراءات السلامة و الصحة المهنية على اداء الشركات في باكستان وجود الوعي التام من قبل المسؤولين بتطبيق برامج السلامة و الصحة المهنية باشارك العاملين ، كما اشارت دراسة (الجوفي ، 2014) الى ان تحقيق متطلبات جودة حياة العمل بشكل ايجابي يؤثر في الاداء العالي للمنظمات ، فقد اشارت الى ان ابعاد جودة حياة العمل المدركة يمكن التحقق في الثقة و الاحترام المتبادل ، و الحصول على التقدير و تحقيق الذات ، الاتصالات الفعالة ، و الاهداف الواضحة ، ، المعاملة العادلة و المنصفة و في دراسة (مقبولة ، 2014) التي اجريت في السودان لمعرفة دور اجراءات السلامة و الصحة المهنية على كفاءة الاداء ، و في دراسة (الدسوقي، 2015) التي اجريت

في مصر لمعرفة مستوى جودة حياة العمل لأعضاء هيئة التدريس ، اكدت بوجود علاقة ايجابية بين ابعاد جودة حياة العمل و المهارات الادارية و الوظيفة ذات المعنى و الاهمية التي تتميز بالتحدي و التنوع ، و السلوك القيادي و الاشراف الفعال ، كما اوضحت دراسة (لياس ، 2015) بان توفير اماكن العمل الامن يساهم في تقليل مخاوف العاملين من المخاطر و رفع الروح المعنوية للعاملين ، بينما توصلت دراسة الباحثان (Haslam & Cheryl, 2016) الى ان سوء الظروف الصحية و القصور في تطبيق نظم الامن و السلامة المهنية في بيئة العمل يؤثر سلبا على الروح المعنوية و الرضا الوظيفي للعاملين .

وعليه المؤسسة حتى تستمر و تتقدم في لعب دورها الاجتماعي و تأدية عملها و تحقيق اهدافها لابد من الاستجابة لحاجات العاملين و نيل رضاهم من خلال توفير توجهات السلامة و الصحة المهنية في بيئة العمل ، و لتحقيق مستويات عالية من جودة حياة العمل المدركة ، لابد من ضمان الرضاء الوظيفي و التزامهم وولاءهم التنظيمي و رفع الروح المعنوية مما يحقق ادراك جودة حياة العمل في المؤسسة ، من خلال ما سبق لم تشير أي من الدراسات الي توضح طبيعة العلاقة بين السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة معا ، و بالتالي من المتوقع ان تحقق دراسة هذه العلاقة اضافة معرفية في هذا الجانب .

2-4-2- العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي :

ان الاهتمام ببرنامج السلامة والصحة المهنية في أي مؤسسة مظهرا من مظاهر التطور الاداري و التخطيط الاقتصادي الناجح ، كما يعتبر انعكاسا للوعي العام للمؤسسة بأهمية السلامة و الصحة المهنية و درها كقطاع انتاجي تعكس مؤشرات السلامة و الصحة مكانة العمل في المؤسسة الى حد كبير و بتحسين الانتاجية (حسين 2009 م) ، توصلت دراسة

الباحثان (السكافي و الهاشمي ، 2015) الى وجود علاقة بين توفير اجراءات السلامة و الصحة المهنية و الكفاءة الانتاجية للعاملين من خلال الابعاد (ظروف العمل ، البعد الصحي و الامني، البعد التنظيمي ، البعد الخدمي و الدعم ، التدريب) و السلامة و الصحة المهنية احد المؤشرات رفع كفاءة الاداء في المؤسسة ، كما ان الاهتمام بجوانب ممارسة التسويق الداخلي في المؤسسة بشكل جيد من خلال التركيز على تحسين هذه الجوانب من اجل تقديم خدمات عالية في المنظمة و رضا الزبون الخارجي يؤدي الى زيادة معدلات الاداء حيث اشارت دراسة (Farzad,2016) التي استخدمت المنهج الوصفي لمعرفة العلاقة بين ممارسة التسويق الداخلي و الاداء للعاملين في المصارف التجارية في نيوني و توصلت الى ان هنالك تأثير كبير لممارسات التسويق الداخلي في الاداء العالي للعاملين مع وجود تأثير ضعيف للتدريب و تاهيل العاملين ، و اكدت في دراسة (Dave,2016) وجود علاقة ارتباط بين عناصر ثقافة السلامة و الصحة المهنية مع الالتزام التنظيمي للعاملين و ذلك لكثرة استخدام الوسائل التقنية الحديثة بما يتناسب مع وسائل الحماية اللازمة ، في دراسة (لياس، 2014) اشارت الى وجود علاقة طردية بين تطبيق اجراءات السلامة و الصحة المهنية و بين الرضا الوظيفي للعاملين الابعاد (توفير السلامة ، التوعية ، التدريب ، الدعم و المتابعة) و ذلك بعد اهتمام الادارة بتوعية العاملين و تدريبهم على كيفية استخدام وسائل الامان ، و في دراسة (ايمن ، 2015) توصلت الى وجود اثر ذات دلالة احصائية علاقة ذات للممارسات التسويق الداخلي على رضا العاملين في سوريا و استخدمت الابعاد (تمكين العاملين ، البرامج التدريبية ، الحوافز و المكافآت ، الاتصال الداخلي)، فان نجاح المؤسسة في عملها و استمرار ادائها بفاعلية امرا هاما ، و احد اسباب نجاح المؤسسة و يعتمد على توفير توجهات السلامة و الصحة المهنية في اماكن العمل و من وجود ادارة خاصة قادرة على القيام و

التكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئة العمل لذا لابد من دراسة طبيعة العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي في في المطارات الدولية في السودان في الدراسة الحالية لابرار دور هذه العلاقة خاصة انها لم تتطرق لها الدراسات السابقة من قبل و تعتبر اضافة .

2-4-3 - العلاقة بين التسويق الداخلي و جودة حياة العمل المدركة :

ان اهمية جودة حياة العمل المدركة يهدف الى زيادة الفاعلية التنظيمية من خلال التركيز على القضايا التي تهتم بالإنسان وتقديره وتحقيق حاجاته المختلفة وتحقيق رضاه عن العمل، بما يؤدي إلى تكاتف وتكامل وتعاون أصحاب المصالح بالمنظمة من إدارة و عاملين ونقابات عمالية من أجل تحقيق أداء أفضل، و هذه البرامح تساعد على تحديد الأفعال و التغيرات والتحسينات المطلوبة لتحقيق الأهداف المشتركة لجميع أصحاب المصالح في المنظمة (Ghazal, 2014) حيث اشارت دراسة (Abhay, 2014) الى اثر التسويق الداخلي في الرضا الوظيفي و الانتاجية و جودة الانتاج و رضا العملاء من الابعاد (التمكين ، الحوافز، الاتصالات الداخلية)

و توصلت الى ان الشركات التي تنفق نسبة عالية من عائدتها على التسويق الداخلي يكون لديها عاملين ذات مستوى عالي من الرضا الوظيفي و لها القدرة على جذب العاملين الاكتفاء و كسب رضا العملاء و تحقيق مستوى عالي من لاداء المنظمة ، و في دراسة (ديوب ، 2015) تناولت العلاقة بين تمكين العاملين و جودة حياة العمل في شركات اتصالات في سوريا و استخدمت المنهج الوصفي و توصلت الي وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية من الابعاد ظروف البيئة المناسبة للعمل التي تدعم وتزيد من رضا العاملين عن طريق توفير بيئة عمل آمنة ونظم ملائمة للمكافآت وفرص متاحة للتطوير

الوظيفي والنمو ، و الرضا الوظيفي و الأمان الوظيفي ، و توصلت دراسة (Alipou,2015) الي وجود علاقة اثر معنوي لجودة حياة العمل المدركة مع الالتزام التنظيمي للعاملين ، و ان هنالك فروق ذات دلالة احصائية في درجة الادراك للابعد (الاهداف الواضحة والاهمية التي تتميز بها و بالتحدي و التنوع و السلوك القيادي و الاشراف الفعال المعاملة العادلة و المنصفة ، النجاح في مقابلة الاهداف التنظيمية و الاهداف الشخصية و فرق العمل الفعال ، و الاجور و المكافآت، و توصلت دراسة (زعرب ، 2016) خلصت إلى وجود اثر ايجابي قوي لأبعاد التسويق الداخلي (مشاركة العاملين ، انظمة المكافآت ، التغذية الرجعية ، سياسية التوظيف ، التوجه بالعملاء) في الالتزام التنظيمي و اشارت الى ان مشاركة العاملين من اكثر الابعاد ارتباطا بجودة حياة العمل كما تتوافر لدى معظم الشركات استراتيجية لتفويض السلطة في صناعة القرار ، و من خلال عرض الدراسات السابقة لمفهوم التسويق الداخلي يمكن القول بان التسويق الداخلي يؤدي الي الولاء التنظيمي ، لان التسويق الداخلي تعمل علي اشباع حاجات العامل وتنمية قدراتهم ، وبناء العلاقات الإيجابية مع زملاء العمل والمشرفين و يؤدي الي زيادة معدلات مستوى الرضا الوظيفي و بالتالي العمل علي تحقيق أهداف المنظمة والعامل معا ، و اذا توافر للعامل البيئة المناسبة للعمل ، وتم التوافق بين اهداف المنظمة و اهداف العاملين سيكون للعاملين ولاء و التزام لمنظماتهم يدافعون عنها و الاهتمام بنجاحها ، جودة حياة العمل المدركة تسعى اليها هذه الدراسة لبيان هذه العلاقة .

4-4-2 التسويق الداخلي يتوسط العلاقة ما بين توجه السلامة و الصحة المهنية و

جودة حياة العمل المدركة :

يعد التسويق الداخلي طريقة إدارية تهدف إلى الوصول إلى الزبائن من خلال تطوير و تحفيز أفراد المنظمة بالقيام بمهامهم على أكمل وجه أثناء الاتصال بالزبائن، و تطبيق فلسفة الإدارة ،

وعلى تكامل الوظائف المختلفة داخل المنظمة ، والتسويق الداخلي يعتبر كل العاملين بالمنظمة عملاء داخليين عليهم تحقيق أهداف المنظمة وإذا كانت أهداف المنظمة تتبع من التسويق الخارجي فإن وظائف الأفراد تسهم في ذلك من خلال الاستجابة للجمهور الداخلي ، وكل منهم يرتبط بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بالمستهلك النهائي أو الميزة التنافسية، (Cooper&Cronin,2000) ، لذا تأتي أهمية دراسة الدور الوسيط او المفسر للتسويق الداخلي في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة ، اشارت دراسة (البسامي و اخرون ، 2016) تناولت الدور الوسيط للتسويق الداخلي في العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي ، بالاعتماد على المنهج الوصفي على عينة من العاملين في البنك المصرفي السعودي و توصلت الى توسط التسويق الداخلي كشفت في العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي ، استخدمت دراسة (Mari,2015) التسويق الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة بين الرضا الوظيفي و الاداء التنظيمي للموظفين في مؤسسات التمويل الاصغر في بلجيكا و استخدم المنهج الوصفي و توصلت الى وجود توسط كلي للتسويق الداخلي في العلاقة بين الرضا الوظيفي و الاداء التنظيمي من خلال الابعاد التمكين ، التدريب و التطوير ، التحفيز ، الاتصال الداخلي) وان نجاح المؤسسة واستمرارها و تحقيق اهدافها التنظيمية يرتبط بدرجة كبيرة بمدى قدرتها لتعرف على حاجات و رغبات العملاء و اشباعها بطريقة افضل ، بهدف التبادل الاجتماعي لان التسويق الداخلي عملية اجتماعية بين العاملين و المنظمة و العملاء، و بالتالي يؤدي إلي جذب العملاء و يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة (Shayh,Rong,2014) ، لذا تعتبر نظرية التبادل الاجتماعي المرجعية لدراسة التسويق الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية .

2-4-5- خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة و يشمل أربع مباحث ، في المبحث الأول أشار إلى جودة حياة العمل من حيث المفهوم و الأهمية و الأهداف و الأبعاد ، و تبين أن جودة حياة العمل المدركة نالت اهتمام الباحثين في مجال الإدارة نظرا لتأثيرها على المتغيرات المرتبطة بسلوك الأفراد والذي هو أساس العمل، كما أن الاهتمام به وبأبعاده المختلفة يعمل على توفير الرضا الوظيفي وتحسين الأداء والتعرف على المشكلات التي قد تعانيتها المنظمة، مما يسهم في إجراء التحسينات والتغيرات الضرورية لمواكبة التطوير المستمر، و حتى تتحقق جودة حياة العمل المدركة في المنظمة بشكل كامل لدى العاملين يجب الالتزام من جانب الإدارة بتوفير بيئة عمل آمنة و صحية ، و دعم الظروف المعنوية والاجتماعية و المادية للعاملين ، و عدالة نظم الأجور و تطوير فرص النمو ، و الضمان الوظيفي و كذلك يجب أن تتوفر الإدراك الفعلي لخبرات العمل والقدرة على تطبيقاتها من جانب العاملين ومشاركة فعلية واسعة من العاملين في اتخاذ القرارات ، و ذلك تحقيقا لأهداف المنظمة و تلبية حاجات و إشباع رغبات العاملين في جودة الأداء و الإنتاجية ، و ان المحافظة على تحقيق متطلبات جودة حياة العمل و بلوغ مستوى ادراكه يؤثر بشكل ايجابي و قوى في الاداء العالي للمؤسسات (الجوفي، 2014) كما انه مؤشر جيد في زيادة مستويات الرضا الوظيفي و الارتباط بالعمل و ولاءه ، مما يساعد المؤسسات على الابتكار و الاستمرارية و البقاء و ينعكس ايجابيا على الشركة و العامل و العملاء .

و تناول في المبحث الثاني توجه السلامة و الصحة المهنية من حيث التعريف و المفهوم و الأهمية و الأهداف و أهم الأبعاد و التوجهات ، و يتضح مما سبق إن مهام عمل السيكولوجي

في المؤسسة أو المنشآت هي إدارة سياسة السلامة و الصحة المهنية والتخطيط والتطوير والتنسيق و هو همزة الوصل ما بين الإدارات الأخرى في المنشأة أو المؤسسة، والإشراف الكامل على أعمال السلامة المهنية في المنشآت بهدف الوصول إلى الارتقاء بأسس السلامة بالمؤسسة إلى المعايير التي تضمن سلامة العاملين وتعمل على نشر الوعي والتثقيف فيما يخص السلامة المهنية ووضع معايير والصحة والسلامة المتكاملة وتطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة ، أما عن المبررات التي تقدمها المنظمات في مجال خدمات الأمن والسلامة المهنية في بيئة العمل فإنه يمكن تصنيفها من الجانب الأخلاقي كونها تتطلب الاهتمام بالعامل كإنسان من مختلف الأخطار، (شليبي، 2012)، و يتم تقييم بيئة العمل على العديد من الجوانب و المعايير المطبقة في المؤسسة مثلا أساليب و ممارسات الإدارة من برامج التدريب و التطوير المحفزة لنجاح و دعم العمل الجماعي و علاقة الرؤساء و المرؤوسين و علاقات غرس الانتماء بين الموظفين ووسائل الترفيه و الجوانب الاجتماعية للموظفين و أسرهم وغير ذلك من المعايير و عوامل جاذبة تسهم في رضا و سعادة الموظفين و اجتذاب المزيد من الكفاءات و العناصر البشرية المتميزة للعمل في المؤسسة ، (لياس ، 2015) ، يجب أن يقتنع أصحاب العمل بأن السلامة الجيدة تعني أعمالاً جيدة لهم وللنظام الوطني للصحة والسلامة المهنية. ويجب أن يشمل البرنامج الوسائل التي تسمح بتعزيز التوعية بين أصحاب العمل حول هذا الجانب من الصحة والسلامة المهنية. (منظمة العمل الدولية، 2007) .

كما تتطرق الفصل في المبحث الثالث إلى التسويق الداخلي من حيث المفهوم و الأهمية و الخصائص و أهم الأبعاد (سياسة توظيف العاملين ، ثقافة الخدمة ، سياسة تمكين العاملين ، الاتصالات الداخلية و التدريب و التطوير) ، و يتضح إن التسويق الداخلي عملية اجتماعية يتجاوز وظيفته إشباع الحاجات المادية للعاملين و يعمل على توفير الأمن و الاستقرار

الوظيفي و زيادة مستوى الرضا الوظيفي و الولاء و الالتزام التنظيمي ، و أيضا التسويق الداخلي عملية إدارية يسعى لتحقيق التكامل و التنسيق بين الوظائف داخل المنظمة ، و هو فلسفة تسويقية تركز على عمليات تبادل الزبائن الداخليين مع الزبائن الخارجيين من اجل تحقيق مرتبة هامة في السوق و تحقيق الميزة التنافسية و من ثم أهداف المنظمة ، (درمان ، 2007) ، و أن الدور الذي يلعبه الأفراد العاملين بالمنظمة و بالأخص الخدماتية في تحقيق الميزة التنافسية و مستوى الجودة و مدى كسب رضا العملاء يزيد من تحسين و تطبيق ممارسات التسويق الداخلي بأبعاده المختلفة بطريقة جيدة من خلال اختيار العاملين الأكفاء و اعتبارهم عملاء ، و تطرق الفصل أيضا في المبحث الرابع إلى العلاقة بين متغيرات الدراسة .

الفصل الثالث

نظرية ونموذج وفرضيات الدراسة

المبحث الأول : نظريات الدراسة

المبحث الثاني : نموذج الدراسة

المبحث الثالث : تطوير الفرضيات

الفصل الثالث

نظريات و نموذج و فرضيات الدراسة

3-0 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنظريات الدراسة و نموذج و تطوير فرضيات الدراسة و يشمل المبحث الاول اهم النظريات الدراسة التي تفسر هذه الدراسة و بناء نموذج الدراسة توضح العلاقة بين متغيرات الدراسة ثم تطوير فرضيات الدراسة

3-1 المبحث الاول: نظريات الدراسة:

اهمية النظرية في البحوث العلمية:

تستخدم النظريات في البحوث العلمية بغرض :

1- تفسير الظاهرة

2- تحليل العلاقات

3- التنبؤ بالمرجات

4- المقارنة و التعميم

تركز غالبية البحوث في مجال الادارة على النظريات العلمية في استقصاء و توضيح الفروقات الجوهرية في اداء المؤسسات و في التباين و الاختلاف في اداء المؤسسات ، و ان هذا التباين يركز في كثير من جوانبه على الميزة التنافسية التي تحققها و تتفوق فيها على منافسيها و التي يصعب على المؤسسات الاخرى تقليدها في بعض الاحيان ، او محاولات التحديد المستمر بما يهيئ الفرصة امام المنظمات للعمل على ديمومتها و تحقيق مستويات الاداء المستمر .

لذا يمكن الاستفادة من عدة نظريات لتفسير طبيعة الدراسة و المجالات الخاصة بها من أهمها:

3-1-1-1 نظرية هيرزبرج (ذات العاملين) (theory two factors) :

إن هذه النظرية هي أكثر النظريات التي تتعلق بالدافعية انتشارا فهي تؤكد على أن الرضا عن العمل و ادراكه يحقق زيادة في الإنتاج و يسميها البعض بالدافع المحرك الصحي أو الوقائي ، ويذكر هيرزبرج في هذه النظرية أن الدوافع نوعان وهما :
العوامل الدافعية , والعوامل الوقائية : ، و من اهم نتائج النظرية التي خلص إليها في دراسته : أن للإنسان مجموعتين من الحاجات أطلق على الأولى اسم العوامل الدافعية و هي عوامل التي تدفع الفرد لتحقيق العديد من الاحتياجات في اي وقت معين ، فبعضها يكون بيولوجية تظهره حالات الشدة مثل الجوع ، العطش ، عدم الراحة ، و بعضها نفسية يظهر من الحاجة الى التميز ، الاحترام ، الانتماء تصبح الحاجة دافعا او تحفيزا عندما ترتفع الى مستوى كاف من الشدة و تكون الحاجة لتوجيه الشخص ليسعى الى تحقيقها و يقود الشخص الى عملية الادراك و دفعه الي كيفية اتخاذه الاجراء على ادراكه للمواقف ، و أن إنجاز العمل والاعتراف بقيمته و التقدير من الزملاء والرؤساء إلى جانب الترقي الوظيفي و التقدم في الوظيفة و النمو و التطور الذاتي هي مبعث لمشاعر السعادة والرضا عن العمل و ذلك بالتفاعل بين جودة الخدمة و الاهمية المدركة لجودة الخدمة اما العامل الثاني يتمثل في العوامل الصحية الوقائية ، فهي التي لا تحدث رضا عند العاملين و لكن وجودها يعتبر بمثابة الوقاية من عدم الرضا إذ ان غيابها قد يولد شيئا من عدم الرضا عن العمل او ادراكه .

وفقا لهذه النظرية انها تفسر العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة من خلال إن العوامل الدافعية متمثلة في عوامل جودة حياة العمل المدركة في هذه الدراسة في الابعاد (طبيعة العمل ، اسلوب الاشراف ، عدالة الاجور و المكافاة ، الضمان الوظيفي ، المشاركة في اتخاذ القرارات و التزامات العاملين) حيث تدفع الموظف و تقوده للعمل و إشباعها يزيد من شعوره بالرضا عن العمل و ادراكه ، بينما تتفق في أثرها مع العوامل الوقائية و هي عوامل الامن و الامان الوظيفي وعوامل السلامة و العوامل الصحية و تتمثل في توجهات السلامة و الصحة المهنية في هذه الدراسة في (ظروف بيئة العمل ، توجه توافر السلامة المهنية ، ظروف بيئة العمل ، تثقيف العاملين ، توجه الدعم و المتابعة) و هي عوامل تحمي و تصون الموظف و تقوده أو تدفعه للعمل و عدم إشباعها يزيد من الشعور بالاستياء ، وعلى هذا يتبين أن السلامة و الصحة المهنية يعتبر من العوامل الوقائية حسب ما رآه هير زبرج في هذه النظرية فهو يحد من وجود عدم الرضا عند العاملين أي أنه يمهد الى كيفية الحصول الى تحقيق جودة حياة العمل المدركة عند العاملين .

3-1-1-2 نظرية التبادل الاجتماعي :

تتضمن نظرية التبادل الاجتماعي بعض القضايا او الافتراضات الاساسية حول طبيعة الانسان و طبيعة المجتمع و كيفية ادائه لوظائفه من خلال المفاهيم الاساسية الفعالة ، و علاقة التبادل القيمة و البدائل و المكافئات و التكلفة ، و الاعتماد و التوازن و القوة و الفوائد و الموارد و المصادر ، و ينتج هذه العلاقة الاساسية للتبادل من حيث تبادل السلوك و الخدمات و يتبادلون الدعم العاطفي و الانفعالي ،(ناصر، 2013م) .

و ان أهمية الاهتمام بعملية التسويق الداخلي من قبل المتخصصين تظهر من خلال نظرية (جورج هولمز) التي تعكس جوانب يجب ان تتوفر في التعامل مع التسويق الداخلي قد تساعد العملاء الداخليين في تقديم خدمة جيدة ، و تتمثل هذه الجوانب في تفاعل الافراد التبادلي (وجهها لوجه) بين مقدم الخدمة و متلقيها عاكسا الاوجه النفسية و الاقتصادية و الاجتماعية ، لتكون قاعدة لعملية التبادل فيما بعد بين المتفاعلين قوامها اهدافها و غايات اجتماعية (كالسمعة الطيبة و الاعتبار و الاحترام و التقدير و النفوذ الاجتماعي) و ليس المنفعة المادية فقط بل هدف التبادل الاجتماعي لان الفرد يشترك داخل جماعته في عدة عمليات تبادلية مستمرة تهدف القبول الاجتماعي من قبل اعضاء جماعته و احترامهم له الذي يزيد من اعتباره الاجتماعي ومكانته الاجتماعية و بدوره يكثف من تماثله الاجتماعي لقواعد جماعته .

لقد ساهمت هذه النظرية في تفسير الدافع الكامن وراء اتجاهات و السلوكيات الخاصة بالعاملين تجاه الادارة ، و تفسير العلاقة بين المنظمة و الموظفين العاملين فيها ، حين يبني العاملون ادراكات عامة عن نوايا المنظمة و اتجاهاتها نحوهم ، و يبني العاملون احساسهم بالدعم التنظيمي على عوامل عديدة ، مثل استعداد المؤسسة لتقديم فرص التدريب و التطوير و الترقيات الوظيفية و مدى اتاحة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات التي تهم مستقبل المنظمة ، و لها تأثير على سياسات التوظيف و العمل فيها (النور ، 2016م) . يشار إلى أن التسويق الداخلي يمتلك مميزات و خصائص يستمد منها من تكامل إدارة الموارد البشرية و الإدارة التسويقية ، و يمكن تلخيصها بالتالي (العجارمة، 2005) :

التسويق الداخلي عملية إدارية تعمل على تكامل الوظائف داخل المنظمة من خلال:

أ - التأكيد من أن كل العاملين لديهم دراية و خبرة كافية عن الأنشطة التي يقومون بها، وأن هذه الأنشطة تؤدي إلى إشباع حاجات العملاء الخارجيين .

ب - التأكيد من كل العاملين تم تطويرهم و إعدادهم و تحفيزهم لأداء عملهم بكفاءة .

2 - التسويق الداخلي عملية اجتماعية: فهو يطبق داخل المنظمة لإدارة عملية التبادل و التفاعل بين المنظمة و العاملين بها، فالعاملين لا تقتصر حاجاتهم على الحاجات المادية فقط، و إنما هناك حاجات اجتماعية مثل الأمن و الانتماء و الصداقة و يتحقق من خلال التسويق الداخلي .

3- يعمل التسويق الداخلي على توفير الاستقرار الوظيفي و الأمن لهم زيادة الرضا الوظيفي

4 - التسويق الداخلي أصبح أكثر نجاحا عندما تكون المستويات الإدارية العليا ملتزمة ، و كذلك يكون العاملون ملتزمين و يكون أسلوب الإدارة المفتوحة هو الأسلوب السائد .

5- التسويق الداخلي يكون عملية اختيارية تؤدي بالعاملين للحصول على نتائج جيدة ، و يستخدم في تسهيل و تسيير روح الإبداع .

6- تعتبر الاتصالات هي النقطة الحرجة لنجاح التسويق الداخلي ، و أيضا له الدور المفصلي في اكتساب الميزة التنافسية و تخفيف الصراع داخل النطاق و الكادر الوظيفي .

7- التسويق الداخلي بشكل عام لا يعتبر نشاط مفصل ، لكنه مضمن بالجودة الأولية لاستراتيجيات و برامج أعمال خدمة الزبون ، حيث يشكل هيكل تمهيدي للتسوق الخارجي .

ويمكن وصف التسويق الداخلي بأنه فلسفة لإدارة الموارد البشرية بالمنظمة من وجهة نظر تسويقية ، فهو يعمل كأنه عملية إدارية تهدف إلى تكامل وظائف المنظمة بطريقتين:

1- التأكيد من أن كل العاملين في المستويات التنظيمية يفهمون النشاط الرئيسي للمنظمة والأنشطة المختلفة بداخلها وذلك في إطار من البيئة التي تدعم رضا العميل الخارجي.

2- التأكد من أن كل العاملين لديهم الاستعداد والدافعية للعمل على التوجه بخدمة العميل

الخارجي فإنها يجب على الإدارة أن تكون مستعدة لبذل جهد كبير مع العاملين بها.

3- إن التبادل الداخلي بين المنظمة وجماعات العاملين بها يجب أن يتم قبل أن تحقق المنظمة

أهدافها للسوق الخارجي و الذي أن يكون فعالاً لأداء الخدمة. (George 1990)

و عليه هذه النظرية تفسر التسويق الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة بين توجه السلامة و

الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة باعتبار :

التسويق الداخلي عملية اجتماعية فهو يطبق داخل المنظمة لإدارة عملية التبادل و التفاعل بين

المنظمة و العاملين بها، فالعاملين لا تقتصر حاجاتهم على الحاجات المادية فقط، و إنما هناك

حاجات اجتماعية مثل الأمن و الانتماء و الصداقة و يتحقق من خلال التسويق الداخلي .

2- يعمل التسويق الداخلي على توفير الاستقرار الوظيفي و الأمن و السلامة و زيادة الرضا

الوظيفي و بالتالي يؤدي الى ادراك العمل

من خلال خلق علاقات جماعية تبادلية بين العاملين و المؤسسة لخدمة العملاء و تحقيق

الأهداف ، و ذلك من خلال التطبيق الجيد لأبعاد ممارسة التسويق الداخلي متمثلاً في (سياسة

التوظيف ، تمكين العاملين ، ترسيخ ثقافة الخدمة ، التدريب و الاتصال الداخلي) .

لذا يمكن القول بأنه من خلال نظرية التبادل الاجتماعي ان ابعاد التسويق الداخلي (سياسة

التوظيف ، تمكين العاملين ، ترسيخ ثقافة الخدمة ، التدريب و الاتصال الداخلي) يتوسط

العلاقة بين توجهات السلامة و الصحة المهنية من خلال الابعاد (ظروف بيئة العمل ، توجه

توافر السلامة المهنية ، ظروف بيئة العمل ، تثقيف العاملين ، توجه الدعم و المتابعة) و ابعاد

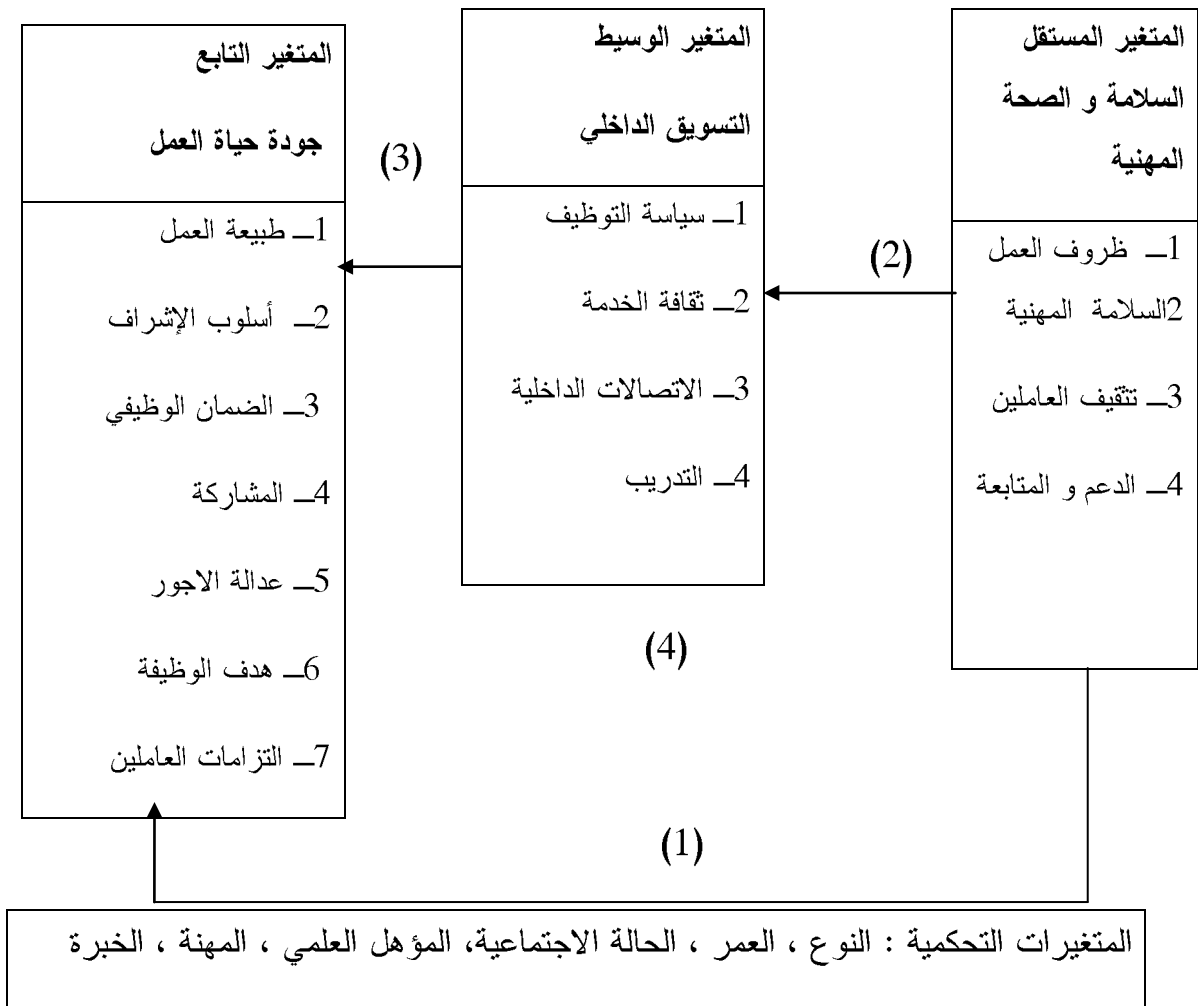
جودة حياة العمل المدركة (طبيعة العمل ، اسلوب الاشراف ، عدالة الاجور و المكافاة ،

الضمان الوظيفي ، المشاركة في اتخاذ القرارات و التزامات العاملين) في هذه الدراسة ، و

وفقا للمنطق السليم فإن نظرية التبادل الاجتماعي تفسر العلاقة بين التسويق الداخلي وجودة حياة العمل المدركة كما ان معظم الدراسات السابقة تتفق مع هذه النظرية في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

3-1-2- نموذج الدراسة

بناء على النظريات السابقة تم التوصل إلي بناء نموذج للدراسة المقترح كالآتي:



الشكل رقم (3-1) : نموذج الدراسة

المصدر : من إعداد الدراس (2017)

يوضح نموذج الدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة كالاتي :

1 – العلاقة الأولى بين السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل

2 – العلاقة الثانية بين السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي

3 – العلاقة الثالثة بين جودة حياة العمل و التسويق الداخلي

4 – التسويق الداخلي يتوسط العلاقة بين السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل .

3-1-3- تطوير فرضيات الدراسة :

وفقا لهدف الدراسة المتعلقة باثر توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل

المدركة في ظل وجود التسويق الداخلي كمتغير وسيط و من خلال نموذج الدراسة الذي

يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة تم التوصيل إلي تطوير أهم الفرضيات التالية :

اولا : العلاقة بين السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل:

بالرجوع الى الدراسات السابقة التي تناولت السلامة و الصحة المهنية نجد انها تناولت العلاقة

بشكل مختلف مع المتغيرات اخرى ، كشفت دراسة (لياس ، 2014) وجود علاقة ايجابية

للسلامة و الصحة المهنية على الرضا و الالتزام التنظيمي ، بينما دراسة (Marid,2016)

اكدت وجود علاقة ارتباط ايجابية بين اجراءات السلامة و الصحة المهنية على اداء الشركات

، كشفت دراسة (عجال، 2015) علاقة السلامة و الصحة المهنية على الرضا الوظيفي ان

الاهتمام بتوفير اجراءات السلامة و الصحة المهنية في اماكن العمل و الوصول الي بيئة عمل

خالية من المخاطر يعد عاملا مهما في جذب الافراد ذوى الخبرات للعمل ، و يساهم في تقليل

مخاوف العاملين من المخاطر ، و اضافة دراسة (غول، 2015) الى وجود اثر ايجابي في

تعزيز برامج العمل المهني في تحسين اداء العاملين هذا بدوره يساهم في رفع الروح المعنوية

للعاملين و زيادة معدلات الانتاجية .

المؤسسة حتى تستمر لابد من الاهتمام ببرامج السلامة و الصحة المهنية لان القصور في الاهتمام بالسلامة المهنية للعامل يؤدي الى زيادة الحوادث و اصابات العمل و بالتالي يؤدي الى ارتفاع تكاليف العلاج و يقلل من معدات انتاجية العامل ، و جميع جوانب الحياة أثناء العمل ، (الزهراني،2010م) ، و عليه فان الدراسة الحالية تفترض الاتي :

لذا تنص الفرضية الاولى على :

الفرضية الاولى : توجد علاقة ايجابية بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة

العمل المدركة في المطارات الدولية بالسودان

و تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

1-1- هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين ظروف العمل و جودة حياة العمل المدركة

1-2- هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين توافر السلامة المهنية و جودة حياة العمل المدركة

1-3- هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تثقيف العاملين و جودة حياة العمل المدركة

1-4- هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الدعم و المتابعة و جودة حياة العمل المدركة

ثانيا : العلاقة بين توجه السلامة والصحة المهنية و التسويق الداخلي

، اشارت دراسة (Murlidhar & Maria,2016) الى وجود علاقة ارتباط ايجابية بين

إجراءات OHSMS على أداء الشركات الصغيرة و المتوسطة ، كما توصلت دراسة (

مقبولة ، 2014) الى وجود علاقة ايجابية بين اجراءات السلامة و الصحة المهنية و اداء

العاملين ، و اشارت دراسة (الكبيسي،2011) الى وجود علاقة ايجابية بين زيادة معدلات

الحوادث و اصابات و بين ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي ، و توصلت

دراسة (جهيدة،2014) الى وجود علاقة ايجابية بين ثقافة الرعاية من الامراض المهنية و

بين تزايد نسبة ارتفاع المخاطر و الحوادث في بيئة العمل حيث تؤثر سلبا على مستوى الأداء و كفاءته .

وعليه تفرض هذه الدراسة :

الفرضية الثانية : توجد علاقة ايجابية بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي في المطارات الدولية بالسودان.

و تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

1-2 هنالك علاقة ايجابية بين ظروف بيئة العمل و التسويق الداخلي

2-2 هنالك علاقة ايجابية بين توافر السلامة المهنية و التسويق الداخلي .

2-3 هنالك علاقة ايجابية بين تتقيف العاملين و التسويق الداخلي .

2-4 هنالك علاقة ايجابية بين الدعم و المتابعة و التسويق الداخلي .

ثالثا: العلاقة بين التسويق الداخلي و جودة حياة العمل المدركة

اشارت دراسة (زعرب، 2016) إلى وجود علاقة ايجابية قوية في ممارسة التسويق الداخلي على سلوك المواطنة التنظيمية ، و توصلت دراسة (Bailey, 2016) إلى وجود اثر ايجابي قوي للتسويق الداخلي و الالتزام التنظيمي ، بينما توصلت دراسة (ايمن ، 2015) الى وجود اثر قوي للتسويق الداخلي على رضا العاملين ، و في دراسة (Maric, 2015) اشارت الى ان ممارسات التسويق الداخلي يؤثر على اداء الاعمال ، ايضا اشارت دراسة (Abhay, 2014) الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية للتسويق الداخلي و تحقيق مستوى عالي للأداء . كما ان الاهتمام بتطبيق التسويق الداخلي في الشركات و بذل الجهود في التنفيذ الفعال لاستراتيجياته يقود للوصول الى تحقيق اهدافها ، و ان الشركات التي تنفق نسبة عالية من

عائداتها على التسويق الداخلي يكون لديها عاملين ذات مستوى عالي من الرضا الوظيفي و لها القدرة على جذب العاملين الاكفاء و كسب رضا العملاء (رافت ، 2014) .

لذلك تفترض الدراسة الحالية :

الفرضية الثالثة : هناك علاقة ايجابية بين التسويق الداخلي و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بالسودان.

و منها الفرضيات الفرعية التالية :

3-1 هناك علاقة ايجابية بين سياسة التوظيف و جودة حياة العمل المدركة

3-2 هناك علاقة ايجابية بين ثقافة الخدمة و جودة حياة العمل المدركة

3-3 هناك علاقة ايجابية بين تمكين العاملين و جودة حياة العمل المدركة

3-4 هناك علاقة ايجابية بين التدريب و جودة حياة العمل المدركة

3-5 هناك علاقة ايجابية بين الاتصال الداخلي و جودة حياة العمل المدركة

رابعاً: التسويق الداخلي يتوسط العلاقة بين السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل :

تناولت دراسة (البسامي و اخرون ، 2016) ان التسويق الداخلي يتوسط العلاقة بين الرضا

الوظيفي و الالتزام التنظيمي ، كما توصلت دراسة (Mari,2015) هناك توسط كلي

للتسويق الداخلي في العلاقة بين الرضا الوظيفي و الاداء التنظيمي ، و اشارت دراسة (قاسم

، 2011) الى وجود علاقة بين التسويق الداخلي و الولاء التنظيمي ، و توصلت دراسة

(Richard,2014) الى هناك علاقة للتسويق الداخلي على الرضا الوظيفي ، و ايضا

اشارت دراسة (ابزازي و اخرون ، 2011) الى ان التسويق الداخلي يؤدي الى فهم حاجات

المنظمة من قبل العاملين و الاداريين ، ووفقا لنظرية التبادل الاجتماعي التي تنص على ان

التسويق الداخلي عملية اجتماعية تدعم المحافظة على النشاط التسويقي و خدمة العملاء الخارجين للشركة من خلال استراتيجية الاهتمام بالعاملين كعملاء داخليين للشركة لذا لا بد من الاهتمام بهم للدفع و التعامل مع العملاء الخارجين، بالإضافة لذلك تلعب التسويق الداخلي دورا رئيسيا كعملية اجتماعية بين الإداريين و العاملين لتحقيق اهداف المنظمة ، لذا نصت الفرضية على الرابعة على : التسويق الداخلي يتوسط العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بالسودان .

و تنفرع منها :

- 1- سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و جودة حياة العمل
- 2- سياسة توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توافر السلامة المهنية و جودة حياة العمل
- 3- سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين تقيف العاملين و جودة حياة العمل المدركة
- 4- سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين الدعم و المتابعة و بين جودة حياة العمل
- 5- تمكين العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و جودة حياة العمل المدركة
- 6- تمكين العاملين يتوسط العلاقة بين توافر السلامة المهنية و جودة حياة العمل المدركة
- 7- تمكين العاملين يتوسط العلاقة بين تقيف العاملين و جودة حياة العمل المدركة
- 8- تمكين العاملين يتوسط العلاقة بين الدعم و المتابعة و جودة حياة العمل المدركة
- 9- ثقافة الخدمة تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و جودة حياة العمل المدركة
- 10- ثقافة الخدمة تتوسط العلاقة بين توافر السلامة المهنية و جودة حياة العمل المدركة
- 11- ثقافة الخدمة تتوسط العلاقة بين تقيف العاملين و جودة حياة العمل المدركة
- 12- ثقافة الخدمة تتوسط العلاقة بين الدعم و المتابعة و جودة حياة العمل المدركة

- 13- التدريب و التطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و جودة حياة العمل المدركة
- 14- التدريب و التطوير يتوسط العلاقة بين توافر السلامة المهنية و جودة حياة العمل
- 15- التدريب و التطوير يتوسط العلاقة بين تقيف العاملين و جودة حياة العمل المدركة
- 16- التدريب و التطوير يتوسط العلاقة بين الدعم و المتابعة و جودة حياة العمل المدركة
- 17- لاتصال الداخلي يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و جودة حياة العمل المدركة
- 18- الاتصال الداخلي يتوسط العلاقة بين توافر السلامة المهنية و جودة حياة العمل
- 19- الاتصال الداخلي يتوسط العلاقة بين تقيف العاملين و جودة حياة العمل المدركة
- 20- الاتصال الداخلي يتوسط العلاقة بين الدعم و المتابعة و جودة حياة العمل المدركة .

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

المبحث الأول : فلسة الدراسة

المبحث الثاني : مصادر و طرق جمع البيانات

المبحث الثالث : قياس متغيرات الدراسة

المبحث الرابع : الاساليب الاحصائية

الفصل الرابع منهجية الدراسة

0-4 المقدمة

يتكون هذا الفصل من فلسفة الدراسة و طبيعة الدراسة و مجتمع و عينة الدراسة و من ثم قياس متغيرات الدراسة و الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

4-1-1- المبحث الاول : فلسفة الدراسة :

تقوم فلسفة البحث للدراسة الحالية على الفلسفة الوضعية ، حيث يقوم البحث بتطوير و اختبار الفرضيات ، و نهج الاستنتاج من النظرية ، اضافة الى تفعيل المفاهيم التي تناولتها الدراسة و بالتالي التمكن من قياسها و هذا يتطلب عينات ذات حجم كبير (Saunders et al, 2007) . تقوم الفلسفة الوضعية على قبول فكرة ان الواقع قائم على قوانين غير قابلة للتغيير و شبه ثابتة (Perret,2001). و تستند الطرق الكمية الى الفلسفة الوضعية ، حيث يتجه الباحثون المستخدمون للرق الكمية الى معالجة الواقع كنظام من الاسباب و الاثار ، غالباً ما يقومون بمراعاة الغرض من البحث المتمثل بالمعرفة القابلة للتعميم (Hewitt, 2011) عليه تستند الدراسة الحالية على الفلسفة الايجابية من اهم الفلسفات في مجال الدراسات الكمية .

4-1-2- منهج الدراسة : يعرف المنهج على انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة بقصد اكتشافه للحقيقة او البرهنة ، بومنجل ،(2010) و اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف الى تفسير الظواهر و تحديد الظروف و العلاقات التي توجد كما في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً في جمع الحقائق والمعلومات عنها وتحليلها ومن ثم استخلاص النتائج (منسي،2003) ، تم اختياره في هذه الدراسة لأنه يتناسب مع الظاهرة موضوع الدراسة العلاقة بين توجه السلامة و الصحة

المهنية و جودة حياة العمل المدركة و بيان علاقة التسويق الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بالسودان من خلال عملية مسح احصائي باستهداف عينة من العاملين في المطارات الدولية بالسودان و ذلك بهدف جمع البيانات اللازمة للدراسة .

3-1-4 مجتمع الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على مجتمع العاملين في المطارات الدولية في السودان حيث شملت أربع مطارات ، (مطار الخرطوم ، مطار بور تسودان ، مطار الفاشر ، مطار الجينية) ، و تم اختيار المطارات الدولية نسبة لأهمية المطارات في الدولة و دورها و اهميتها في خدمة المجتمع و خدمة الاقتصاد في السودان عامة ، و نظرا لطبيعة الأنشطة التي تمارسها هذه المطارات الدولية التي تحوي عدد كبير من القوي البشرية العاملة في الدولة لابد ان يرتبط ارتباطا وثيقا بسلامة و صحة العاملين و استقرار أداء العمل من أجل زيادة كفاءة وفعالية أنشطة التسويق الخارجي و في الاقتصاد الوطني من ناحية ، و كما أن الاهتمام بتطوير العنصر البشري و تحقيق متطلبات ادراك جودة حياة العمل في المطارات الدولية ينعكس على قدرات المجتمع و نموه ، و نظرا لصعوبة مسح كل العاملين بالمطارات محل الدراسة تم الإعتماد على أسلوب العينة لأنه من غير العملي إستقصاء كل عنصر من المجتمع (سيكاران, 2006) .

4-1-4 عينة الدراسة :

تم الاعتمال لانه ليس عمليا استقصاء كل عناصر المجتمع نسبة لكبر عينة مجتمع الدراسة المتمثلة في المطارات الدولية في السودان و في ظل قيود الوقت و الجهد تم الإعتماد على

العينة الميسرة ، (Quota Sampling) لأنها تتناسب مجتمع البحث تتيح جمع البيانات من أعضاء المجتمع الموجودين في ظروف مريحة للباحث (Saunders et al., 2009) ووفقا ل (اوما سيكاران ، 2006) فانه كلما زاد مجتمع البحث كلما زادت العينة، وايضا بسبب عدم وجود احصائية دقيقة لمجتمع الدراسة تكونت عينة الدراسة من (345) فرد من العاملين يشمل (المدراء ، رؤساء اقسام ، موظفون و العاملون) في المطارات الدولية الاربعة ، من أجل زيادة التأكد من أن العينة تمثل مجتمع الدراسة (Saunders et al., 2009).

4-2 المبحث الثاني : مصادر وطرق الحصول على البيانات:

تم الاعتماد على مصدرين في جمع البيانات و هما :

أ – المصادر ثانوية : من الكتب و المراجع و الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة ، و النشرات و الدوريات ، و مجلات الابحاث العربية و الاجنبية و الرسائل و الاطروحات و الابحاث المنشورة و غير منشورة و مواقع الانترنت

ب – المصادر الأولية:

تم الاعتماد على المصادر الاولية للحصول على البيانات التي تجمع لأول مرة من المتغيرات المراد دراستها ، و تتمثل تلك المصادر في الاستبيان الذي تم الاعتماد عليه كاداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة اوما سيكاران , (2007) و ذلك بغرض تحليلها و الوصول الى نتائج الدراسة ، تم تطويرها لقياس متغيرات المراد دراستها (الاستبانة) بعد مراجعة ادبيات الدراسة و الدراسات السابقة و تشمل الآتي :

1- القسم الأول : يحتوي هذا القسم على مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بالمعلومات الشخصية و المهنية (النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية ، سنوات الخبرة).

2- القسم الثاني : يحتوي على عدد من العبارات التي تقيس الأبعاد المتعلقة بجودة حياة العمل و أيضا أبعاد السلامة و الصحة المهنية و كذلك أبعاد التسويق الداخلي ، و ذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي .

اقسام و مصادر فقرات الاستبيان :

تم الاعتماد على العديد من الدراسات السابقة في اعداد اسئلة الاستبيان

و يتكون هذا القسم من ثلاثة محاور كالاتي :

المحور الأول : يقيس أبعاد جودة حياة العمل و يتكون من :

(طبيعة العمل ، الضمان الوظيفي ، الشعور بهدف الوظيفة ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، عدالة الاجور و المكافآت ، أسلوب الإشراف ، التزامات العاملين اتجاه الإدارة) .

المحور الثاني : يقيس أبعاد السلامة و الصحة المهنية و يتكون من (ظروف بيئة العمل ، توافر السلامة و الصحة المهنية ، تثقيف العاملين ، الدعم و المتابعة) .

المحور الثالث : يقيس أبعاد التسويق الداخلي و يتكون من (سياسة التوظيف ، تمكين العاملين ، ثقافة الخدمة ، التدريب و التطوير ، الاتصال الداخلي) .

1- القسم الأول : يحتوي هذا القسم على مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بالمعلومات الشخصية و المهنية مثل (النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية ، المهنة ، سنوات الخبرة) . (1-4) جدول تكوين اداة الدراسة (الاستبيان)

2- القسم الثاني : الجدول يوضح عبارات الاستبانة المتعلقة بإبعاد جودة حياة العمل

المصدر	العبارة
اشتوي ، (2015) ، (قنداح ، 2015).	1- محور طبيعة العمل :
	1- أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة
	2- تهتم الإدارة بتوفير جو نفسي محبب للعاملين
	3- يوجد ارتباط وثيق بيني وبين أدائي لعملي
	4- تتركز معظم اهتماماتي حول عملي في المطار
	5- أشعر بالرضا اتجاه أدائي لعملي في المطار
عبد الرحمن (2013)، (ظافر، 2015)	2- محور الشعور بالهدف من الوظيفة:
	1- تتميز مهام عملي بأهمية
	2- أشعر بالمسئولية والحرية لعملي
	3- حجم العمل في وظيفتي مناسب
	4- امتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي
Shearing ,(2014), Nguyen,(2012)	3- محور الضمان الوظيفي:
	1- هنالك تدرج في تنفيذ العقوبات في مقر عملي
	2- تلتزم الإدارة بتطبيق قانون العمل على موظفيها
	3- لم يفصل أي موظف فصل تعسفي من عمله
	4- تحقق الإدارة في معالجة مشكلات العاملين
	5- يتم تثبيت الموظف بعد تحقيقه لشروط النظام
	4- محور المشاركة في اتخاذ القرارات:
عيد ، (2014) (Safina& Other)	1- يوجد إستراتيجية واضحة لتفويض السلطة
	2- أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي

2015)، (3- لدى الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي
	4- تتخذ القرارات في أقل المستويات قدر الإمكان
	5- احصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي
	5- محور عدالة الأجور والمكافآت:
الشريفي و الديلمي () 2014)	1- يتناسب دخلي مع أعباء حياتي الأسرية
	2- يتناسب دخلي مع أعباء عملي
Rebaly , (2015)	3- تتوافر العدالة في توزيع الأجور بين العاملين
	4- تتوفر مكافآت مالية للتميز بالعمل
	5- يشعر العاملون بتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص بين العاملين
بحر و نصار (2014) (الرشيدي ، 2014)	6- محور أسلوب الرئيس في الإشراف:
	1- أحصل على معاملة محترمة من رئيسي
	2- يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه
	3- يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل
	4- يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف
	5- يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مؤوسيه
	7- محور التزامات العاملين تجاه الإدارة:
بدوي، (2013) تطوير الشنطي ، (2016)	1- لدي المقدرة على أداء مهماتي الوظيفية بجدارة
	2- لدي المقدرة الكاملة على تعلم جميع الجوانب الوظيفية
	3- لدي المقدرة على تطبيق أساليب جديدة لنمو وظيفتي
	4- لدي المقدرة على العمل كفريق واحد
	5- أتقبل متطلبات العمل التي تتعارض مع سلطاتي الشخصية
	6- لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة
	7- أحس بارتباط عاطفي اتجاه الجهة التي اعمل به

3- القسم الثالث : عبارات تقيس توجهات السلامة والصحة المهنية

المصدر	العبارة
	1- محور ظروف بيئة العمل
	1- تقوم الإدارة بتهيئة بيئة عمل تعتبر في الحد الأمن للجميع
(Herbert,2014) غول ، (2015)	2- هنالك نقص في الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق معايير السلامة والصحة المهنية في المطار
	3- هنالك ضعف في الإمكانيات الاجتماعية والفنية اللازمة لتنفيذ قواعد السلامة المهنية
	4- يتم توفير المستلزمات والأجهزة المطلوبة لجوانب السلامة والصحة في الأماكن الحيوية في المطار
	5- هنالك ضعف في الصيانة الدورية لأجهزة السلامة المهنية في المطار
	2- محور توافر السلامة والصحة المهنية :
مقبولة ، (2014) (Murlidhar & Maria,2016)	1- يوجد قسم مخصص بالسلامة والصحة المهنية في المطار
	2- يوجد تقييم لمخاطر العمل من قبل الإدارة ويتم إطلاع الموظفين عليها
	3- يوجد خطط للسلامة المهنية للوقاية من الحوادث وفقاً لمواصفات أنظمة السلامة والصحة المهنية
	4- يتم توفير الإمكانيات اللازمة لتطبيق معايير السلامة والصحة
	5- يوجد تعاون في المطار لتحقيق تطبيق قواعد السلامة المهنية
	3- محور توجه تثقيف العاملين:
جهيدة ، (2014)	1- تقدم الإدارة برامج تدريبية في مجال السلامة والصحة المهنية تدريباً أولاً ينفذها أشخاص أكفاء
	2- تقوم الإدارة بإرشاد وتوجيه العاملين بوسائل التوعية الوقائية

(Dave , 2016)	3- تقوم الإدارة بتقديم النصائح لتتبيه العاملين لتجنب الحوادث والأمراض المهنية
	4- تقدم الإدارة أهداف واضحة للسلامة والصحة المهنية وتحديد أولويات قياسها وفقاً للوائح المطبقة
	5- تعمل الإدارة على تقديم برامج توعوية باشتراطات السلامة والصحة المهنية للعاملين بشكل دوري مستمر
Christine & (Gomel, 2015)	4- محور توجهات الدعم والمتابعة:
	1- تحرص الإدارة على المتابعة المستمرة لصحة وسلامة العاملين
	2- تحرص الإدارة على متابعة مسببات الحوادث والأمراض المهنية
	3- تحرص الإدارة على مراجعة دورية للأداء السلامة استناداً على البيانات المجمعمة والتدقيق المستمر لنظام الأمن والسلامة المهنية
	4- تلتزم الإدارة بالتحسين المستمر على التطوير الدائم لتنفيذ وسائل الحد من المخاطر
	5- تتبنى الإدارة تطبيق برنامج تقييم الخسائر لتفهم المخاطر الموجودة في بيئة العمل

4- القسم الرابع : عبارات تقيس ابعاد ممارسة التسويق الداخلي

المصدر	العبارة
Robert , (2010) Abahay, (2016)	1- محور سياسة توظيف العاملين:
	1- هنالك معايير خاصة لتوظيف العاملين في المطار
	2- تستعمل الإدارة لوحة إعلانات والمراسلات الكتابية بشكل فعال من أجل اختيار العاملين
	3- توجد بيانات ومعلومات واضحة بخصوص عملي
	4- الوظيفة التي أشغالها حالياً تتناسب مع مؤهلاتي
	5- المهام التي أقوم بها تساهم في تنفيذ البرامج لتحقيق الأهداف
ايمن ، (2015) ، Arif & Khuram,(2016)	2- محور سياسة تمكين العاملين:
	1- أملك حرية التصرف في عملي لتلبية حاجات العملاء
	2- تتيح الإدارة فرصة إبداء الرأي في حل المشكلات وطرح الأفكار
	3- تُوفر إدارة المطار فرص الإبداع والابتكار أثناء عملي في الوظيفة
	4- تقدر الإدارة جهود موظفيها المميزين في أداء أعمالهم وتكافئهم
	5- يشجع نظام المكافآت في المطار للعمل بروح الفريق الواحد
البسامي و مشعل ، (2016)	3- محور ثقافة الخدمة:
	1- تتوجه الإدارة نحو العمل لتقوية أواصر العلاقة بين العاملين
	2- هناك مشاركة بين الإدارة والعاملين في وضع الخطط لتقديم الخدمة
	3- تدرك الإدارة دور العاملين في الاتصالات التسويقية مع العملاء
	4- تعطي الإدارة أهمية كبيرة للعلاقات التفاعلية مع العاملين
	5- تنظر الإدارة إلى العاملين على أنهم في قمة الهرم التنظيمي

	4- محور التدريب والتطوير:
Laboratoare,(، زعرب ، 2015) (2016)	1- تعتبر البرامج التدريبية كافية لعملي
	2- تهتم الإدارة بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم في مجال التعامل مع العملاء
	3- أشعر بأن التدريب المقدم يغطي نقصاً حقيقياً لكسب المزيد من المهارات
	4- تقوم الإدارة بإعداد وتنفيذ برامج تدريبية للعاملين بشكل دوري
	5- يتم تطوير البرامج التدريبية بما يتلاءم مع التغيرات المستمرة
	5- محور الاتصال الداخلي :
نور ، (2016)	1- يوجد نظام اتصال فعال بين العاملين في المطار
	2- تتوفر المعلومات الكافية للموظف حول إستراتيجيات العمل في المطار
	3- يمكنني الاتصال بسهولة برئيسي المباشر في حال مواجهة مشكلة
	4- معظم العاملين في المطار على علم بإجراءات العمل
	5- تقوم إدارة المطار بتوضيح أدوار العاملين ومختلف المهام الموكلة

المصدر : اعداد الباحث (2017م)

4-2-2- قياس متغيرات الدراسة :

تم الاستناد على الدراسات السابقة في قياس متغيرات الدراسة و تصميم الاستبيان ، كما تم استخدام كرو نياخ ألفا قياس الموثوقية والاتساق الداخلي للمتغيرات الرئيسية للدراسة. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الاستجابة لكل بند في الاستبانة، حيث تم إعطاء وزن لكل درجة أتفاق على التالي:

جدول رقم (2-4) يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وقد تم تصحيح المقياس المستخدم في الدراسة بان الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات

$$\text{المفردة على العبارات } = (1+2+3+4+5) / 5 = 15/5 = 3$$

إذ (3) تمثل الوسط الفرضي للدراسة، وعلية كلما زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة، أما إذا أنخفض متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على عدم موافقة أفراد العينة على العبارة .

4-2-3- اختبار دقة و صدق الاستبيان :

يقصد بصدق او صلاحية اداة القياس انها قدرة الاداء قياس ما صممت من اجله و بناء على نظرية القياس الصحيح تعني الصلاحية التامة و خلو الاداة من اخطاء القياس سواء كانت عشوائية او منتظمة ، (اوما اسكاران ، 2007) و اعتمدت الدراسة في قياس صدق اداة الدراسة على الاتي :

1 - صدق المحتوى : تم التأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) من عينة م من خلال

عرضها على عدد (8) من مجموعة الأساتذة الاكاديميين و من ذي الاختصاصين لتحكيمها ، و تم إجراء التعديلات و التصويبات اللازمة على الأداء وفقا لمقترحاتهم .

2- ثبات الأداة : يشير إلى قدرة الإستبانة في الحصول على نفس النتائج لو كُـرر البحث

في ظروف مشابهة بإستخدام نفس الأداة الإستبانة أو على نفس العينة (أي عدم تناقضه)، كذلك تشير دقة المقياس وثبات نتائجه إلى مدى خلوه من الاخطاء، وبذلك يتأكد لنا تماسك

وثبات نتائجه عند قياس مختلف العناصر الموجودة به (أوماسيكران، 2006م) .

5- اختبار صدق محتوى المقياس :

صدق الاداة يعني التاكيد من انها سوف تقيس ما اعدت لقياسه (العساف ، 2003) ، كما يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب ان تدخل في التحليل من ناحية ، ووضوح فقراتها و مفرداتها من ناحية اخرى ، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات و اخرون ، 2004) ، حيث تم توزيع عدد (60) استبانة مبدئية و تم تحليل الاعتمادية ، ولأجل ذلك تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) لتحديد الحد الأعلى من الحد المقبول وهو 60% ، كما هو في الجدول ل (2-4) حيث تبين من نتائج الجدول اختبار الثبات والصدق لجميع محاور الدراسة اكبر من (0.60) وتعني هذه القيم توافر درجة عالية جداً من الثبات والثقة ، حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ لأكبر مقياس أكبر من (0.87) ، و لاصغر مقياس (61) وتعني هذه القيم توافر درجة عالية جداً من الثبات لجميع عبارات الفروض وهو ثبات وصدق مرتفع . ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس محاور الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة .

جدول (3-4) معامل الثبات والاعتمادية (كرونباخ الفا) لاداة الدراسة

Cranach's alpha	عدد العبارات	المتغيرات
0.61	5	طبيعة العمل
0.79	4	الشعور بالهدف من الوظيفة
0.86	5	جودة الضمان الوظيفي
0.78	5	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.84	5	عدالة الأجور و المكافآت
0.84	5	أسلوب الرئيس في الإشراف
0.68	7	التزام العاملين اتجاه الإدارة
0.64	4	ظروف بيئة العمل
0.86	5	توافر السلامة و الصحة المهنية
0.74	5	توجه تثقيف العاملين
0.85	5	توجه الدعم و المتابعة
0.86	5	سياسة توظيف العاملين
0.87	5	سياسة تمكين العاملين
0.66	5	ثقافة الخدمة
0.69	5	التدريب و التطوير
0.83	5	الاتصال الداخلي

المصدر : اعداد الدارسة من الدراسة الميدانية (2018).

4-3 - المبحث الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

يمكن تلخيص الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة بالآتي:

1- الإحصاء الوصفي :

يهدف الى اندماج و تلخيص الرقمية و تحويلها من مجرد كم من الارقام الى شكل او صورة اخرى يمكن فهمها و استيعابها بمجرد النظر ، و من اغلب الاساليب المستخدمة في مقياس التحليل العاملي الاستكشافي و التوكيدي ، مقياس الارتباط و تحليل المسار و يتوقف استخدام ايا منها على نوعية البيانات و مستوى القياس سواء اكان اسميا او صفيا او فئويا او نسبة .

2- التحليل العاملي الاستكشافي: Exploratory Factor Analysis

للتحليل العاملي الاستكشافي أهمية في قياس الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة حيث يتم توزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب انحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى. أي أن التحليل العاملي الاستكشافي للمكونات الأساسية يهدف إلى التحويل الرياضي لعدد كبير من المتغيرات وعدد قليل من المكونات (العوامل) المستقلة المتعامدة ويتم ذلك التحويل على مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات وكل مكون أو عمود يتكون من متغيرات شديدة الترابط مع مكونها الأساسي، قليلة الترابط مع المكونات الأخرى .

وتحقق طريقة التباين الأقصى Varimax لتدوير المحاور عمودياً ذلك الهدف على نحو كبير ويمكن الحكم على أن متغير ما ينتمي إلى مكون معين من خلال تحميله loading على ذلك العامل وكلما زادت القيمة المطلقة للتحميل زادت المعنوية الإحصائية .

و بمراعاة الشروط التي حددها (Churchill,1979) و(Hair et al,1998) التي تتمثل في

النقاط التالية :

1. وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران.
2. أن يكون معامل الثبات Alpha لكل عبارته أو متغير 0.60 أو أكثر.
3. أن يكون معامل ارتباط كل عبارة أو متغير بالعامل أكبر من 0.5.
4. أن يكون معامل تحميل العبارة أو المتغير على العامل الواحد 0.5 أو أكثر.
5. ألا تكون العبارة قد تم تحميلها على أكثر من عامل وأحد في نفس الوقت.
6. ألا تقل قيمة Eigen Value لكل عامل عن واحد صحيح.

أي وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران، وان لا تقل

قيمة KMO عن 0.50%، تناسب العينة، وألا تقل قيمة اختبار Bartlett's Test of Sphericity عن الواحد صحيح، وان تكون الاشتراكات الأولية communities للبنود أكثر من 0.50%، وألا يقل تشبع العامل عن 0.50% مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى، وان لا تقل قيم الجزر الكامن عن الواحد.

التحليل العاملي التوكيدي للوصول إلى جودة توفيق متغيرات نموذج الدراسة حيث تجري تغييرات في النموذج وتعديلات في الفرضيات بناء على نتائج التحليل العاملي .

3- التحليل العاملي التوكيدي: Confirmatory Factor Analysis

لاختبار الصدق تم التحقق من البناء العاملي لمتغيرات الدارسة عن طريق التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis (CFA) وهو أحد تطبيقات نموذج المعادلة البنائية (SEM) بعكس التحليل العاملي الاستكشافي حيث يتيح التحليل العاملي التوكيدي الفرصة لتحديد وأختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بناءها علي ضوء أسس نظرية

سابقة، وأعتمد البحث في تطبيق التحليل العاملي التوكيدي في تقدير البارامترات على طريقة الاحرجية العظمي Maximum likelihood من خلال البرنامج الاحصائي AMOS V23 وفي ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين (للمتغيرات الداخلة في التحليل) والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج ، والتحليل ينتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة النموذج ونذكرها :

1. النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية df: The relative chi-square:

وهي عبارة عن قيمة مربع كاي (Chi-Square) المحسوبة من النموذج مقسومة على درجات الحرية فاذا كانت هذه النسبة أقل من 5 تدل على قبول النموذج، ولكن إذا كانت أقل من 2 تدل على أن النموذج المقترح مطابق تماماً للنموذج المفترض للبيانات

2. مؤشر جودة المطابقة (The Goodness-of-Fit Index GFI):

يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة عن طريق النموذج موضوع الدراسة وهو بذلك يناظر مربع الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد أو معامل التحديد R^2 وتتراوح قيمته بين (0،1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدي إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة وكلما كانت هذه القيمة أكبر من 0.9 دل ذلك على جودة النموذج المفترض وإذا كانت قيمته (1) دل ذلك على التطابق التام بين النموذج المقترح والنموذج المفترض (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996).

3. مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي :

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

وهو من أهم المؤشرات لجودة المطابقة وإذا ساوت قيمته 0.05 فأقل دل ذلك على أن النموذج يطابق تماما البيانات وإذا كانت القيمة محصورة بين (0.05،0.08) دل ذلك على أن النموذج يطابق بدرجة كبيرة بيانات العينة أما إذا زادت قيمته عن 0.08 فيتم رفض النموذج. (James Lattin and Others, 2002& George A. Marcoulides and Irini Moustaki).

4. مؤشر المطابقة المعياري، (Nor med Fit Index NFI) :

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0.1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996).

5. مؤشر المطابقة المقارن،(Comparative Fit Index CFI)

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0،1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

6. مؤشر المطابقة المتزايد (Incremental Fit Index IFI) :

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0،1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996).

7. مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker-Lewis Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق افضل للنموذج مع بيانات العينة (Joseph F. Hair, JR. and Others,) (1995).

عند الحكم على جودة نموذج أو نماذج أخرى يمكن الحصول عليها من نفس البيانات، يجب ملاحظة أن افضل النماذج من حيث مطابقته للبناء العاملي الضمني للمتغيرات موضوع الدراسة هو النموذج الذي يتميز بتوفر أفضل قيم لأكثر عدد من المؤشرات الإحصائية السابقة مجتمعة و لا يتم الحكم في ضوء مؤشر معين أو أكثر وفي حالة التحليل العاملي إذا حقق النموذج المفترض للمقياس مؤشرات جودة المطابقة يمكن الحكم على صدق عباراته أو صدق أبعاده . 4- معامل الارتباط :

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقل و التابع و الوسيط ، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فان ذلك يعني ان الارتباط قويا بين المتغيرين ، و كلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين و قد تكون العلاقة طردية او عكسية ، و بشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة اذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0,30) و يمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0,30-0,70) اما اذا كانت قيمة الارتباط اكثر من (0,70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين .

5- تحليل المسار :

هو احد اساليب نمذجة المعادلة البنائية التي تعني بدراسة و تحليل العلاقات بين متغير او اكثر المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة او متقطعة ، و متغيرة او اكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة او متقطعة بهدف تحديد اهم المؤشرات العوامل التي يكون لها تاثير على المتغير او المتغيرات التابعة ، حيث ان نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين اسلوب تحليل الانحدار المتعدد و التحليل العاملي (Barbar G. Tabachnick .(1996

6- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابة أفراد العينة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة .

الخلاصة :

في هذا الفصل من الدراسة تم تناول منهجية الدراسة و مجتمع الدراسة و العينة، و تم عرض مصادر جمع البيانات اس المتغيرات ، و اختبار دقة و ثبات الاداة ، و ثم توضيح الاساليب المستخدمة في التحليل .

الفصل الخامس

الدراسة الميدانية

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

الفصل الخامس

الدراسة الميدانية

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

0-5 مقدمة :

يهدف هذا الفصل من الدراسة إلى استعراض الإجراءات الأولية قبل تحليل البيانات (تنظيف البيانات)، ومعدل استجابة أفراد العينة، بالإضافة إلى تحليل البيانات الأساسية في عينة الدراسة، والتحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي، وكذلك تحليل الاعتمادية للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات، وحساب المتوسطات والانحراف المعياري والارتباط بين المتغيرات، تم استخدام أسلوب تحليل المسار ونموذج المعادلة البنائية للكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات التي تم تطويرها في المراحل السابقة من الدراسة.

5-1-1 تنظيف البيانات Cleaning data:

1 البيانات المفقودة Missing data:

أن فقدان العديد من البيانات أي تركها دون إجابة من قبل المبحوث تولد العديد من المشكلات، حيث انها تمثل في بعض الأحيان تحيز المستجيب تجاه السؤال المحدد أو نسيان المستجيب لذلك السؤال والقاعدة العامة في التعامل مع البيانات المفقودة هي ألا تزيد عن 10% من حجم الأسئلة فاذا زادت عن ذلك يجب التخلص من الاستبيان نهائياً باعتباره غير صالح للتحليل

وعليه يتم استخدام طريقة المتوسط للتعامل معها إذا قلت عن الحد المقبول يتم حذفها،
(إبراهيم،2013).

2. الإجابات المتماثلة Unengaged responses:

إن إعطاء المستجيب إجابة واحدة لكل فقرات الاستبيان قد يعني ذلك عدم إهتمام المستجيب لتلك الأسئلة وخاصة إذا كانت هنالك أسئلة عكسية في الاستبيان إذا يستحيل إعطاءها نفس الإجابة لذلك يجب أن يكون هنالك تشتت في إجابة المستجيبين أي ألا يكون هنالك تجانس تام لتلك الإجابات ويتم التعرف على هذا من خلال احتساب الانحراف المعياري للإجابات فإذا كان هنالك انحرافاً معياري عالي يعني أن هنالك تشتت في الإجابات والعكس صحيح وعليه أي استبيان يقل الانحراف المعياري عن 0.5 يتم حذفها، (أماسيكاران،2006) .

3. معدل استجابة العينة:

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الاستبانة الموجه للمطارات الدولية بالسودان ، حيث تم توزيع عدد (430) استبانة بنسبة استرداد بلغت (100%)، وتم الحصول على (384) استبانة من جملة الاستبانات الموزعة بنسبة استرداد بلغت (89%)، والاستبانات التي لم تسترد بلغ عددها (66) استبانة بنسبة استرداد (15%)، أما الاستبانات الغير صالحة بنسبة لبياناتها المفقودة بلغ عددها (7) حيث بلغت نسبتها (1,6%) ، والاستبانات الغير الصالحة بنسبة لإجاباتها المتشابه (32) حيث بلغت نسبتها (7%) ، أما الاستبانات الصالحة للتحليل بلغ عددها (345) حيث بلغت نسبة (80%) وتم عمل تنظيف للبيانات وأعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الاستجابة كما هو في الجدول التالي:

الجدول (1-5) تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

النسبة	العدد	البيانات
100%	430	مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين
85%	384	مجموع الاستبانات التي تم إرجاعها
15%	66	الاستبانات التي لم تسترد
1,7%	7	الاستبانات الغير صالحة نسبة لبياناتها المفقودة
7%	32	الاستبانات الغير صالحة نسبة لإجاباتها المتشابهة
80%	345	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

5-1-2- تحليل البيانات الديمغرافية :

يوضح الجدول (1-5) توزيع مفردات العينة حسب الخصائص الديمغرافية حيث بلغت نسبة الذكور (61.7%) من العينة، بينما تشكل الإناث نسبة (38.3%) من العينة والتي تعكس أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث ، وكما أظهر توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية من الجدول أن الفئة العمرية من 30-40 شكلت نسبة (38.2%) وهي أكبر نسبة ، بينما شكلت الفئة من 40-50 نسبة (27.8%) وشكلت الفئة أقل من 30 سنة نسبة بلغت (23.1%)، وشكلت الفئة 50 فأكثر سنة نسبة بلغت (10.4%). أما حسب الحالة الاجتماعية نجد أن الفئة متزوج بلغت نسبتهم (61.7%) وهي أكبر نسبة تليهم الفئة أعزاب حيث بلغت نسبتهم (38.3%) وهي أقل نسبة ، أما المؤهل التعليمي فيوضح أن فئة بكالوريوس يشكلون أكبر فئة من العينة بلغت نسبة (40%) ، بينما فئة شهادة سودانية بلغت نسبة (37.4%) الفئة من

العينة ، تليهم الفئة ماجستير وهم ويشكلون نسبة (15.9%) ثم الفئة دكتوراه ويشكلون نسبة (6%) وهي اقل نسبة ، أما توزيع أفراد العينة المهنة تشكل الفئة موظف نسبة (39.7%) وهي اكبر نسبة تليها الفئة عامل حيث بلغت نسبته (35.6%) ، ثم الفئة رئيس قسم حيث بلغت نسبة (16.5%) ، والفئة مدير حيث بلغت نسبة (8.1%) ، أما توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية نجد الفئة من 10-51 سنة أكبر نسبة حيث بلغت (35.9%) ، والفئة من 5-10 سنة بلغت نسبة (23.5%) ، والفئة اقل من 5 سنة حيث بلغت نسبتهم (22%) و أخيرا الفئة 15 فأكثر حيث بلغت نسبة (9.5%) .

الجدول (2-5) تحليل بيانات الديمغرافية

النسبة	العدد	البيان	العامل الديمغرافية
%61.7	213	ذكر	النوع
%38.3	132	أنثى	
%23.4	81	اقل من 30	العمر
%38.2	132	من 30-40	
%27.8	96	من 40-50	
%10.4	36	50 فأكثر	
%61.7	213	متزوج	الحالة الاجتماعية
%38.3	132	عازب	
%40	138	بكالوريوس	المؤهل العلمي
%37.4	129	شهادة ثانوية	
%15.9	55	ماجستير	
%6.6	23	دكتوراه	
%8.1	28	مدير	المهنة
%16.5	57	رئيس قسم	
%39.7	137	موظف	
%35.6	123	عامل	
% 22	76	اقل من 5	الخبرة العلمية
%32.5	112	من 5-10	
%35.9	124	من 10-15	
%9.5	33	15 فأكثر	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

5-1-3-1 - التحليل العاملي الاستكشافي توجه السلامة والصحة المهنية:

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الأصلية في الدراسة للمتغير المستقل مع بعضها البعض والمكون من أربعة محاور توجه السلامة والصحة المهنية و عدد عباراته (20) عبارة ، و تم استخدام نقطة حذف بمقدار (0.50) أي بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0.50) ، و حيث أن قيم الاشتراكات الأولية لا تقل عن (0.50) و التشعبات لا تقل عن (0.50) و قيمة KMO لا تقل عن (0.60) للمتغيرات وقيمة الجزر الكامنة لا تقل عن الواحد الصحيح ، و كما تم حذف المتغيرات التي يوجد بها تقاطعات وقد نتج عن التحليل حذف محور توافر السلامة والصحة المهنية ، و قد دمج محور توجه تتكيف العاملين مع محور توجهات الدعم والمتابعة وتم تسميته " توجهات الدعم والمتابعة لتتكيف العاملين " ، و تم حذف بعض العبارات كما هو موضح بالجدول رقم (5-2)، حيث تم التوصل إلى مكونين أساسيين (عوامل) من جميع العبارات في مقياس توجه السلامة والصحة المهنية و بلغ المكون الأول توجهات الدعم والمتابعة لتتكيف العاملين نسبة (61.254%) من التباين ، والكون الثاني ظروف بيئة العمل نسبة (11.665%) من التباين ،وتفسر تلك المكونات مجتمعة (72.919%) من التباين لكل للعبارات ، وهي نسبة تزيد عن (0.60%) و التي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقا (Hair,J.F, at all, 1998) ، كما تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد و هي varimax لتحميل المتغيرات على العوامل الأكثر ارتباطا بها وبحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماما ولقد أظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة Rotated Component matrix بالشكل الموضح في الجدول رقم (5-3) ونتائج تحليل spss في الملحق رقم (1).

الجدول رقم (5-3) التحليل العاملي توجه السلامة والصحة المهنية (حجم العينة: 345)

العوامل		العبارات	المتغيرات
2	1		
	.895	تتبنى الإدارة تطبيق برنامج تقييم الخسائر في بيئة العمل	توجهات الدعم والمتابعة لنتقيف العاملين
	.888	تلتزم الإدارة بالتحسين المستمر و الدائم لتنفيذ الحد من المخاطر	
	.879	تحرص الإدارة على مراجعة دورية لنظام الأمن والسلامة المهنية	
	.875	تحرص الإدارة على المتابعة المستمرة لصحة وسلامة العاملين	
	.868	تقدم الإدارة أهداف واضحة وتحديد أولويات قياسيها وفقاً للوائح	
	.852	تعمل الإدارة على تقديم برامج طوعية للسلامة والصحة المهنية	
	.832	تقوم الإدارة بتقديم النصائح لتبنيه العاملين لتجنب الحوادث	
	.824	تقوم الإدارة بإرشاد وتوجيه العاملين بوسائل التوعية الوقائية	
	.813	تقدم الإدارة برامج تدريبية في مجال السلامة والصحة المهنية	
	.769	يوجد قسم مخصص بالسلامة والصحة المهنية في المطار	
.84		هنالك ضعف في الصيانة الدورية لأجهزة السلامة المهنية	ظروف بيئة العمل
4		هنالك نقص في الإمكانيات المالية التطبيق معايير السلامة المهنية	
.81			
8			
11	61.254	Variance Explained	
.6			
65			
.924		Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	
3530.857		Bartlett's Test of Sphericity	
72.919		Total Variance Explained	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-4) العبارات التي حذفت بعد إجراء التحليل العاملي لتوجه السلامة والصحة المهنية

المحور	العبارات في الاستبيان	الحالة
ظروف بيئة العمل	تقوم الإدارة بتهيئة بيئة عمل تعتبر في الحد الآمن للجميع	حذفت
	هنالك ضعف في الإمكانيات اللازمة لتنفيذ قواعد السلامة المهنية	حذفت
	يتم توفير المستلزمات والأجهزة المطلوبة لجوانب السلامة والصحة	حذفت
توافر السلامة والصحة المهنية	يوجد قسم مخصص بالسلامة والصحة المهنية في المطار	حذفت
	يوجد تقييم لمخاطر العمل من قبل الإدارة ويتم إطلاع الموظفين عليها	حذفت
	يوجد خطط للسلامة المهنية للوقاية من الحوادث وفقاً للمواصفات	حذفت
	يتم توفير الإمكانيات اللازمة لتطبيق معايير السلامة والصحة	حذفت

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

يتبين من الجدول أعلاه أن المحور ظروف بيئة العمل فقد حذفت منه (3) عبارات، أما محور توافر السلامة والصحة المهنية فقد حذفت منه (4) عبارات .

5-1-3-2- التحليل العاملي الاستكشافي جودة حياة العمل المدركة:

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الأصلية في الدراسة للمتغير التابع مع بعضها البعض والمكون من سبعة محاور فرعية لجودة حياة العمل المدركة وقد بلغ عدد عباراتهم (26) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0.50) أي بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0.50) وحيث أن قيم الاشتراكات الأولية لا تقل عن (0.50) والتشعبات لا تقل عن (0.50) وقيمة KMO لا تقل عن (0.60) للمتغيرات وقيمة الجزر

الكامنة لا تقل عن الواحد الصحيح ، و كما تم حذف المتغيرات التي يوجد بها تقاطعات وقد نتج عن التحليل حذف المحور الفرعي الضمان الوظيفي ، كما تم دمج محور طبيعة عمل مع محور الشعور بهدف الوظيفة ، وكذلك نتج عن التحليل حذف بعض العبارات كما هو موضح بالجدول رقم (5-5)، و تم التوصل إلى خمسة مكونات أساسية (عوامل) من جميع العبارات في مقياس جودة حياة العمل المدركة و بلغ المكون الأول التزام العاملين اتجاه الإدارة نسبة (15.095%) من التباين ، والمكون الثاني أسلوب الأشراف نسبة (14.873%) من التباين ، و المكون الثالث عدالة الأجور والمكافأة نسبة (14.199%) من التباين، والمكون الرابع المشاركة في اتخاذ القرار نسبة (12.776%) من التباين، والمكون الخامس بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفة نسبة (11.267%) من التباين وتفسر تلك المكونات مجتمعة (68.210%) من التباين لكل للعبارات ، وهي نسبة تزيد عن (0.60%) و التي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقا (Hair, J.F, at all, 1998) ، كما تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي varimax لتحميل المتغيرات على العوامل الأكثر ارتباطا بها و بحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماما ولقد أظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة Rotated Component matrix بالشكل الموضح في الجدول رقم (5-5) ونتائج تحليل spss في

الملحق رقم (1).

جدول رقم (5-5) التحليل العاملي لجودة حياة العمل المدركة(حجم العينة :345)

العوامل					المتغيرات
5	4	3	2	1	
				.843	لدي المقدرة الكاملة على تعلم الجوانب الوظيفية
				.813	لدي المقدرة على تطبيق أساليب لنمو وظيفتي
				.793	لدي المقدرة على العمل كفريق واحد
				.787	أقبل متطلبات العمل التي تتعارض مع سلطاتي
				.754	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة
				.707	أحس بارتباط عاطفي اتجاه الجهة التي اعمل به
			.841		أحصل على معاملة محترمة من رئيسي
			.818		يعطي رئيسي معلومات كاملة لمرؤوسيه
			.818		يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط للعمل
			.784		يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف
			.772		يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه
		.830			يتناسب دخلي مع أعباء حياتي الأسرية
		.825			يتناسب دخلي مع أعباء عملي
		.801			تتوافر العدالة في توزيع الأجور بين العاملين
		.760			تتوفر مكافآت مالية للتميز بالعمل
		.760			يشعر العاملون بتطبيق مبدأ التكافؤ بين العاملين
	.780				يوجد استراتيجية واضحة لتفويض السلطة
	.754				أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي
	.741				لدى الفرصة للتأثير على القراراتي
	.723				تتخذ القرارات في أقل المستويات قدر الإمكان
	.666				احصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي
.751					تتميز مهام عملي بأهمية
.675					أشعر بالمسئولية والحرية لعملي

.673					يوجد ارتباط وثيق بيني وبين أدائي لعملي	والشعور بهدف الوظيفة
.641					أشعر بالرضا اتجاه أدائي لعملي في المطار	
.577					امتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	
.537					أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة مع الجميع	
11.267	12.776	14.199	14.873	15.095	Variance Explained	
.899					Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampl Adequacy	
5110.023					Bartlett's Test of Sphericity	
68.210					Total Variance Explained	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-6) العبارات التي حذفت بعد إجراء التحليل العاملي لجودة حياة العمل المدركة

المحور	العبارات في الاستبيان	الحالة
جودة الأمان الوظيفي	هنالك تدرج في تنفيذ العقوبات في مقر عملي	حذفت
	تلتزم الإدارة بتطبيق قانون العمل على موظفيها	حذفت
	لم يفصل أي موظف فصل تعسفي من عمله	حذفت
	تحقق الإدارة في معالجة مشكلات العاملين	حذفت
	يتم تثبيت الموظف بعد تحقيقه لشروط النظام	حذفت
الشعور بالهدف من الوظيفة	حجم العمل في وظيفتي مناسب	حذفت

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م).

يتبين من الجدول أعلاه أن المحور جودة الضمان الوظيفي قد حذف بالكامل أما المحور الشعور بالهدف من الوظيفة فقد حذفت منه عبارته واحدة.

5-1-3-3- التحليل العاملي الاستكشافي للتسويق الداخلي:

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الأصلية في الدراسة للمتغير الوسيط مع بعضها البعض والمكون من خمسة محاور للتسويق الداخلي وعدد عباراته (25) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0.50) أي بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0.50) وحيث أن قيم الاشتراكات الأولية لا تقل عن (0.50) والتشعبات لا تقل عن (0.50) وقيمة KMO لا تقل عن (0.60) للمتغيرات وقيمة الجزر الكامنة لا تقل عن الواحد الصحيح ، و كما تم حذف المتغيرات التي يوجد بها تقاطعات وقد نتج عن التحليل حذف ثلاثة محاور ، محور سياسة تمكين العاملين ، ومحور ثقافة الخدمة ، محور الاتصال الداخلي، وكذلك نتج

عن التحليل حذف بعض العبارات كما هو موضح بالجدول رقم (5-7)، ، حيث تم التوصل إلى مكونين أساسيين (عوامل) من جميع العبارات في مقياس التسويق الداخلي وبلغ المكون الأول التدريب والتطوير نسبة (48.344%) من التباين ، والكون الثاني سياسية توظيف العاملين نسبة (26.487%) من التباين ، و تفسر تلك المكونات مجتمعة (74.831%) من التباين لكل للعبارات ، وهي نسبة تزيد عن (0.60%) و التي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقا (Hair,J.F, at all, 1998) ، كما تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي varimax لتحميل المتغيرات على العوامل الأكثرارتباطا بها وبحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماما ولقد أظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة Rotated Component matrix بالشكل الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (5-7) التحليل العاملي للتسويق الداخلي (حجم العينة :345)

العوامل		العبارات	المتغيرات
2	1		
	.892	تعتبر البرامج التدريبية كافية لعملي	التدريب والتطوير
	.858	تهتم الإدارة بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم	
	.856	أشعر بأن التدريب المقدم يغطي نقصاً لكسب المزيد	
	.853	تقوم الإدارة بتنفيذ برامج تدريبية للعاملين مستمر	
	.835	يتم تطوير البرامج التدريبية بما يتلاءم مع التغيرات	
.836		المهام التي أقوم بها تساهم في تحقيق الأهداف	سياسية توظيف العاملين
.788		الوظيفة التي أشغالها حالياً تتناسب مع مؤهلاتي	
.712		هنالك معايير خاصة لتوظيف العاملين في المطار	
26.487	48.344	Variance Explained	
.891		Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	
1481.634		Bartlett's Test of Sphericity	
74.831		Total Variance Explained	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-8) العبارات التي حذفت بعد إجراء التحليل العملي للتسويق الداخلي

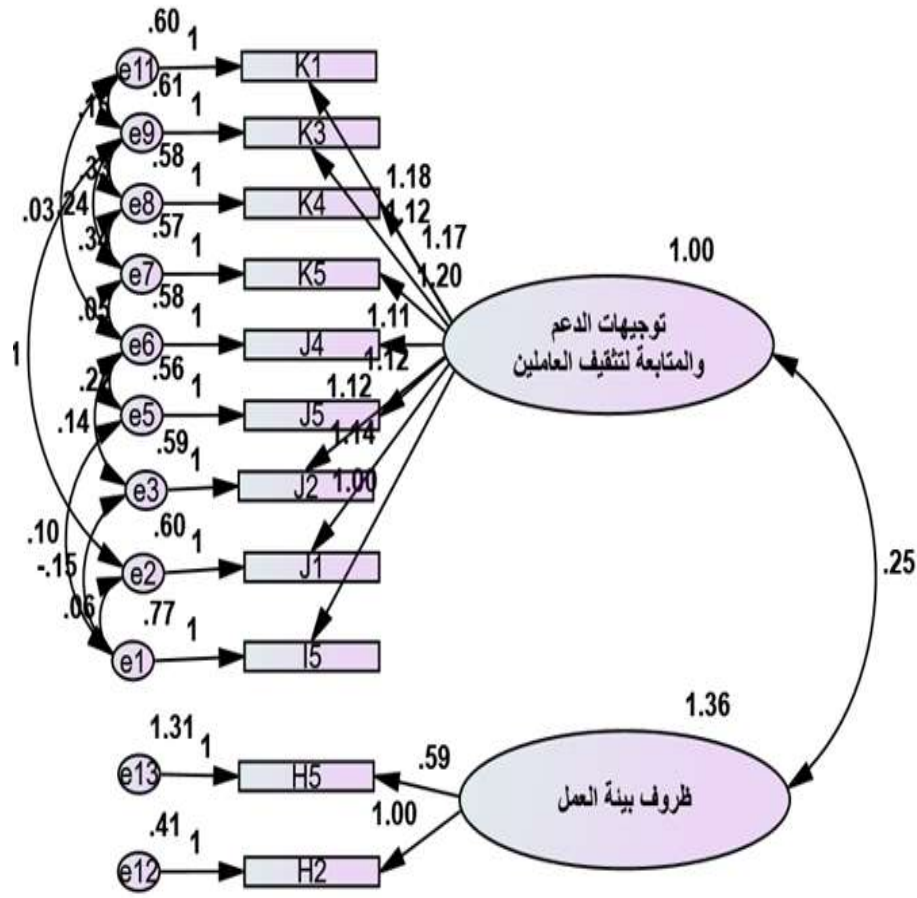
المحور	العبارات في الاستبيان	الحالة
سياسية توظيف العاملين	تستعمل الإدارة لوحة إعلانات والمراسلات الكتابية بشكل فعال من أجل اختيار العاملين	حذفت
	توجد بيانات ومعلومات واضحة بخصوص عملي	حذفت

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)
يتبين من الجدول أعلاه أن محور سياسية توظيف العاملين قد تم حذف منه (2) عبارة.

5-1-4- التحليل التوكيدي لمتغيرات الدراسة :

5-1-4-1- التحليل العملي التوكيدي لتوجه السلامة والصحة المهنية:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS v23) في إجراء عملية التحليل العملي التوكيدي لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود او عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة ، وتم بناء النموذج الأول للدراسة والذي يتكون من أربعة محاور للمتغير المستقل توجه السلامة والصحة المهنية والذي تقيسه 20 عبارة وحسب نتائج التحليل العملي الاستكشافي والتحليل العملي التوكيدي، تم التوصل من التحليل الي أن المتغير المستقل لتوجه السلامة والصحة المهنية يتكون من محورين تقيسه 13 عبارة كما في الشكل رقم (5-1) وتم اختبار هذا النموذج بتطبيق التحليل العملي التوكيدي على بيانات الدراسة وتم قياس بناء النموذج لتوضيح أبعاد العلاقة بين محاور النموذج وكانت مقاييس جودة المطابقة التي تم إدخالها في النموذج الاولي قد أعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة كما في الجدول رقم (5-9) والشكل رقم (5-1) التاليين. الذي أوضح أن مكونات المتغير المستقل لتوجه السلامة والصحة المهنية هي: توجهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين ويتكون من(11) عبارة ، وظروف بيئة العمل ويتكون من عبارتين.



قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات
 مربع كاي 103.989
 درجات الحرية 31
 مستوى الدلالة .000
 مربع كاي المعياري 3.354
 مؤشر المطابقة المقارن .972
 مؤشر توكر- لويس .950
 مؤشر رمسي .092

شكل رقم (5-1) لتحليل العامل التوكيدي لتوجه السلامة والصحة المهنية:

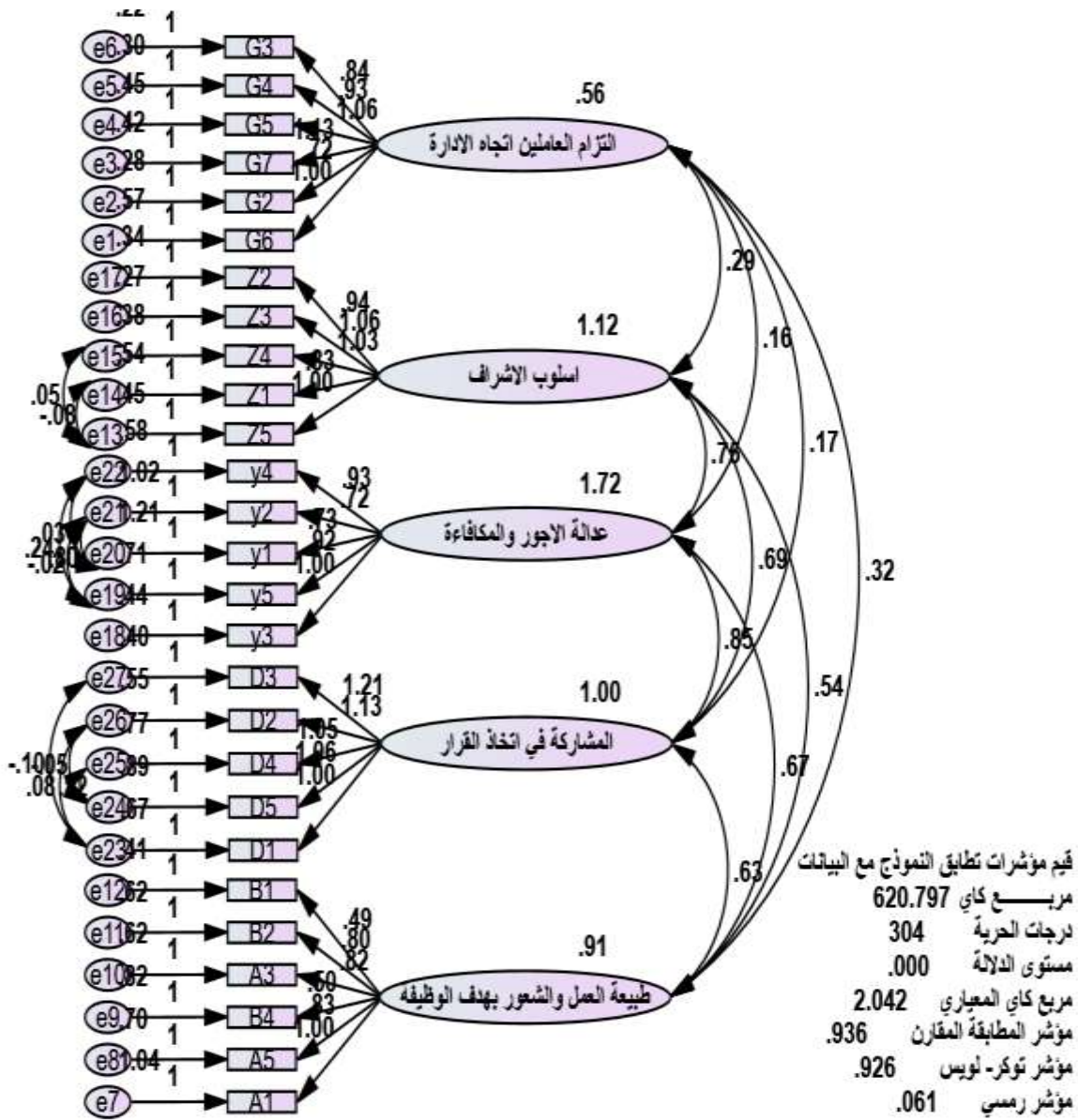
المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-9) مؤشرات جودة المطابقة لتوجه السلامة والصحة المهنية

Structural Model هيكل النموذج	Acceptable Level مستوى القبول	Goodness-of-fit Measures مؤشرات جودة المطابقة
103.989	غير مهمة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05	Chi-square $\chi^2 =$ كاي تربيع
31		df = degree of freedom
.000	$1 < \chi^2/df < 5$	χ^2/df
.932	$90 \geq$ أكبر من 90	Goodness of fit index (GFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري
.092	< 0.08 أقل من 0.08	Root-mean-square error of approximation (RMSEA) جذر متوسط مربع الانحرافات
.960	$90 \geq$ أكبر من 90	Normal fit index (NFI) مؤشر المطابقة المعياري
.972	$90 \geq$ أكبر من 90	Comparative fit index (CFI) مؤشر المطابقة المقارن
.856	$90 \geq$ أكبر من 90	Adjusted goodness of fit index (AGFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري المعدل
.950	$90 \geq$ أكبر من 90	Tucker-Lewis Index (TLI) مؤشر توكر لويس
.000	> 0.05 أكبر من 50	P Close

5-1-4-2- التحليل العاملي التوكيدي لجودة حياة العمل المدركة:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS v23) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود او عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل ، وتم بناء النموذج الأول للدراسة والذي يتكون من سبعة محاور للمتغير التابع جودة حياة العمل المدركة والذي تقيسه 36 عبارة و حسب نتائج التحليل العاملي الاستكشافي والتحليل العاملي التوكيدي، تم التوصل من التحليل الي أن المتغير التابع جودة حياة العمل المدركة يتكون من خمسة محاور وتقيسه 27 عبارة كما في الشكل رقم (5-2) وتم اختبار هذا النموذج بتطبيق التحليل العاملي التوكيدي على بيانات الدراسة وتم قياس بناء النموذج لتوضيح أبعاد العلاقة بين محاور النموذج وكانت مقاييس جودة المطابقة التي تم إدخالها في النموذج الاولي قد أعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة كما في الجدول رقم (5-10) والشكل رقم (5-2) التاليين. الذي أوضح أن مكونات المتغير التابع جودة حياة العمل المدركة هي: إلتزام العاملين اتجاه الادارة ويتكون من (6) عبارات ،أسلوب الاشراف ويتكون من (5) عبارات، عدالة الأجور والمكافأة ويتكون من (5) عبارات، والمشاركة في اتخاذ القرار ويتكون من (5) عبارات، طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة ويتكون من (6) عبارات.



شكل رقم (5-2): التحليل العاملي التوكيدي لجودة حياة العمل المدركة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

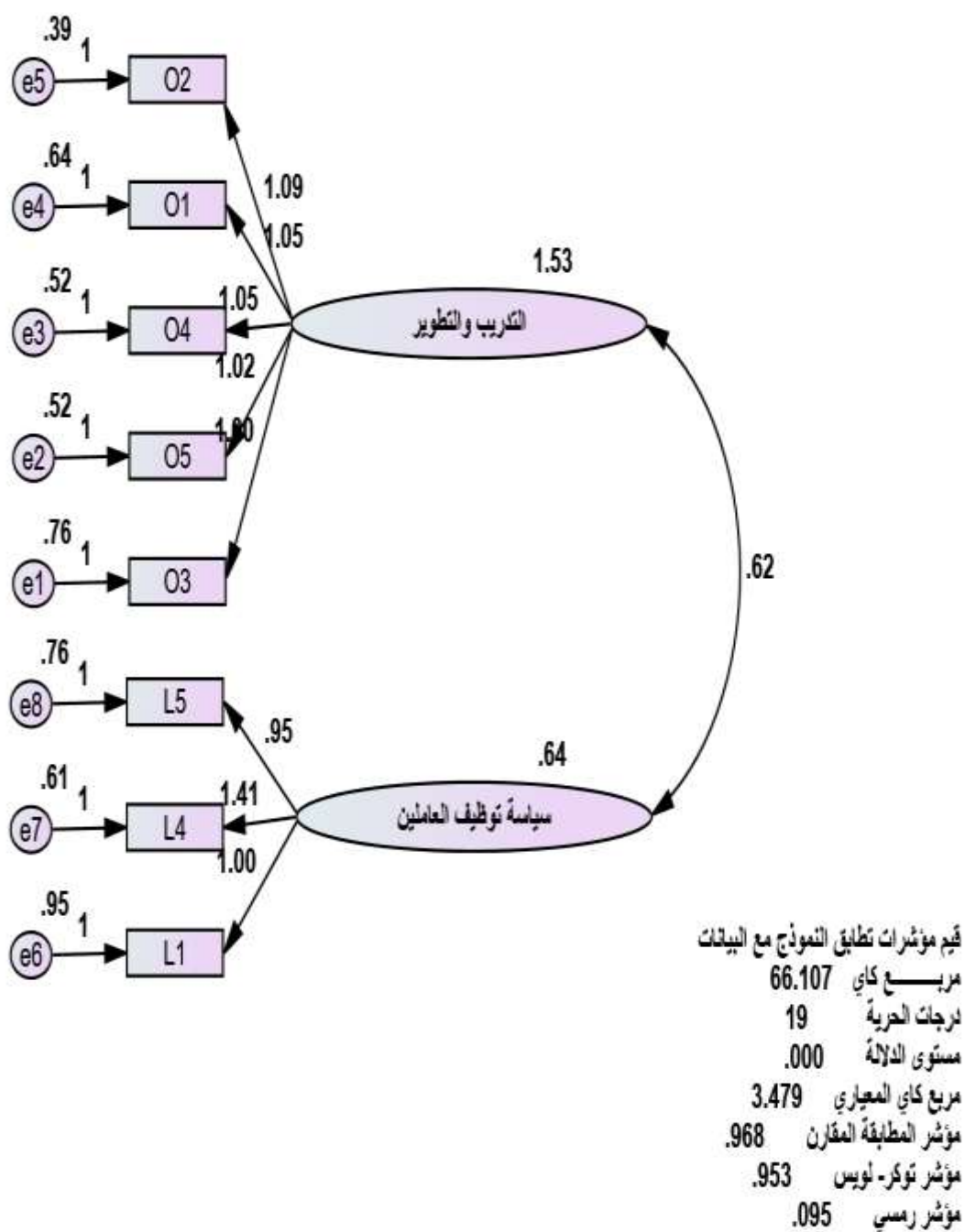
الجدول رقم (5-10) مؤشرات جودة المطابقة لجودة حياة العمل المدركة

Structural Model هيكل النموذج	Acceptable Level مستوى القبول	Goodness-of-fit Measures مؤشرات جودة المطابقة
620.797	غير مهمة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05	Chi-square $\chi^2 =$ كاي تربيع
304		df = degree of freedom
.000	$1 < \chi^2/df < 5$	χ^2/df
.858	$90 \geq$ أكبر من 90	Goodness of fit index (GFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري
.061	< 0.08 أقل من 0.08	Root-mean-square error of approximation (RMSEA) جذر متوسط مربع الانحرافات
.883	$90 \geq$ أكبر من 90	Normal fit index (NFI) مؤشر المطابقة المعياري
.936	$90 \geq$ أكبر من 90	Comparative fit index (CFI) مؤشر المطابقة المقارن
.823	$90 \geq$ أكبر من 90	Adjusted goodness of fit index (AGFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري المعدل
.926	$90 \geq$ أكبر من 90	Tucker-Lewis Index (TLI) مؤشر توكر لويس
.004	> 0.05 أكبر من 50	P Close

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

5-1-4-3- التحليل العاملي التوكيدي التسويقي الداخلي:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS v23) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود او عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل ، وتم بناء النموذج الأول للدراسة والذي يتكون من خمسة محاور للمتغير الوسيط التسويقي الداخلي والذي تقيسه 25 عبارة و حسب نتائج التحليل العاملي الاستكشافي والتحليل العاملي التوكيدي، تم التوصل من التحليل الي أن المتغير الوسيط التسويقي الداخلي يتكون م محورين وتقيسه 8 عبارات كما في الشكل رقم (3-5) وتم اختبار هذا النموذج بتطبيق التحليل العاملي التوكيدي على بيانات الدراسة وتم قياس بناء النموذج لتوضيح أبعاد العلاقة بين محاور النموذج وكانت مقاييس جودة المطابقة التي تم إدخالها في النموذج الاولي قد أعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة كما في الجدول رقم (5-11) والشكل رقم (3-5) التاليين. الذي أوضح أن مكونات المتغير الوسيط التسويقي الداخلي هي: التدريب والتطوير ويتكون من (5) عبارات ،سياسة توظيف العاملين ويتكون من (3) عبارات.



شكل رقم (5-3) التحليل العاملي التوكيدي التسويقي الداخلي

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

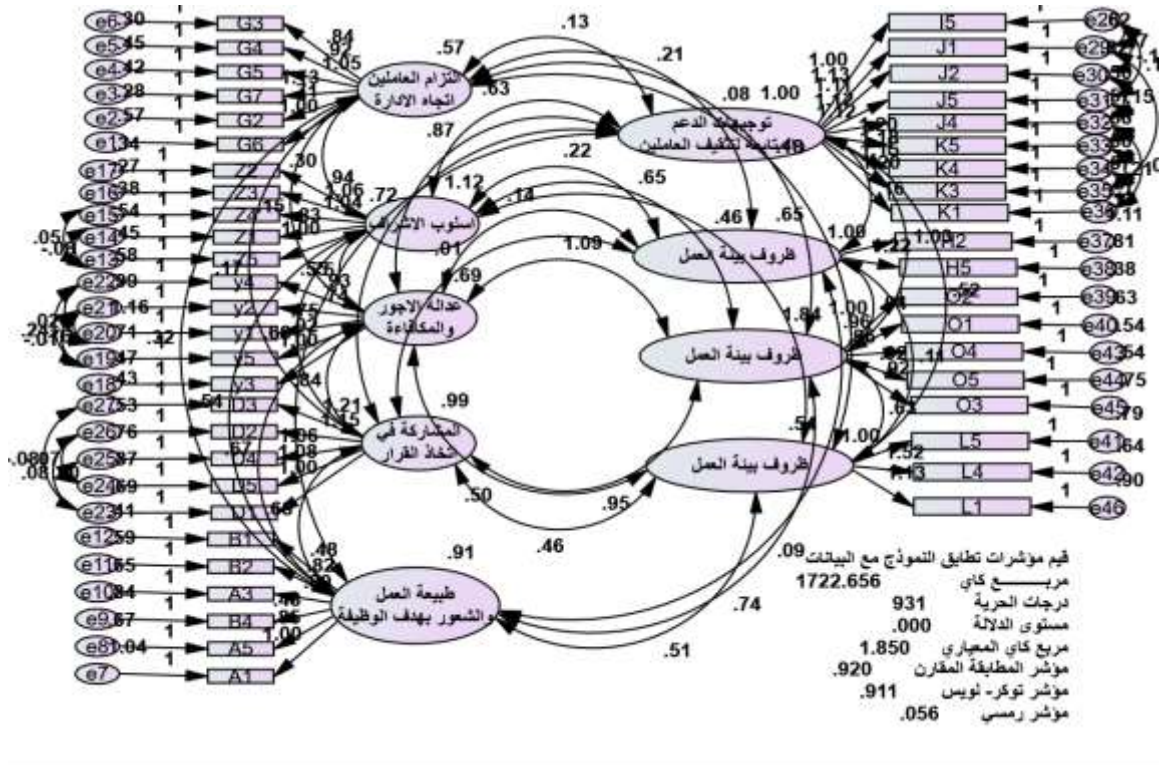
الجدول رقم (5-11) مؤشرات جودة المطابقة للتسويق الداخلي

Structural Model هيكل النموذج	Acceptable Level مستوى القبول	Goodness-of-fit Measures مؤشرات جودة المطابقة
66.107	غير مهمة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05	Chi-square $\chi^2 =$ كاي تربيع
19		df = degree of freedom
.000	$1 < \chi^2/df < 5$	χ^2/df
.939	$90 \geq$ أكبر من 90	Goodness of fit index (GFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري
.095	< 0.08 أقل من 0.08	Root-mean-square error of approximation (RMSEA) جذر متوسط مربع الانحرافات
.956	$90 \geq$ أكبر من 90	Normal fit index (NFI) مؤشر المطابقة المعياري
.968	$90 \geq$ أكبر من 90	Comparative fit index (CFI) مؤشر المطابقة المقارن
.883	$90 \geq$ أكبر من 90	Adjusted goodness of fit index (AGFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري المعدل
.953	$90 \geq$ أكبر من 90	Tucker-Lewis Index (TLI) مؤشر توكر لويس
.002	> 0.05 أكبر من 50	P Close

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

5-1-5- التحليل العاملي التوكيدي لجميع متغيرات الدراسة:

تم بناء النموذج الاول للدراسة والذي يتكون من ثلاثة متغيرات رئيسية وهي المتغير الوسيط توجه السلامة والصحة المهنية ويحتوي على محورين تقيسه (13) عبارة، والمتغير التابع جودة حياة العمل المدركة ويتكون من خمسة محاور تقيسه (27) عبارة، و المتغير الوسيط التسويق الداخلي ويتكون من محورين تقيسه (8) عبارات، حسب نتائج التحليل العاملي الاستكشافي، وتم التوصل من التحليل الي أن أبعاد متغيرات الدراسة تتكون من (9) محاور تقيسه (38) عبارة ، وتم اختيار هذا النموذج بتطبيق التحليل العاملي التوكيدي على بيانات الدراسة وتم قياس بناء النموذج لتوضيح أبعاد العلاقة بين محاور النموذج وكانت مقاييس جودة المطابقة التي تم ادخالها في النموذج الاولي قد اعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة كما في الشكل (5-4) والجدول.



شكل رقم (5-4) التحليل شكل العاملي التوكيدي لجميع متغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-12) مؤشرات جودة المطابقة لجميع متغيرات الدراسة

Structural Model هيكل النموذج	Acceptable Level مستوى القبول	Goodness-of-fit Measures مؤشرات جودة المطابقة
1722.656	غير مهمة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05	Chi-square $\chi^2 =$ كاي تربيع
931		df = degree of freedom
.000	$1 < \chi^2/df < 5$	$/df \chi^2$
.789	$90 \geq$ أكبر من 90	Goodness of fit index (GFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري
.056	< 0.08 أقل من 0.08	Root-mean-square error of approximation (RMSEA) جذر متوسط مربع الانحرافات
.843	$90 \geq$ أكبر من 90	Normal fit index (NFI) مؤشر المطابقة المعياري
.920	$90 \geq$ أكبر من 90	Comparative fit index (CFI) مؤشر المطابقة المقارن
.755	$90 \geq$ أكبر من 90	Adjusted goodness of fit index (AGFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري المعدل
.911	$90 \geq$ أكبر من 90	Tucker-Lewis Index (TLI) مؤشر توكر لويس
.014	> 0.05 أكبر من 0.05	P Close

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م).

5-1-6 - الاعتمادية والكفاءة العملية لمقاييس الدراسة:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرون باخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي ،إذا كانت قيم معامل ألفا كرون باخ أقرب إلي1، يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير ، ولاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرون باخالمطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally، 1967) إلى أن المصدقية من0.50- (0.60) تكفي وأن زيادة المصدقية لا أكثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) أقترح أن قيمة ألفا كرون باخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 .

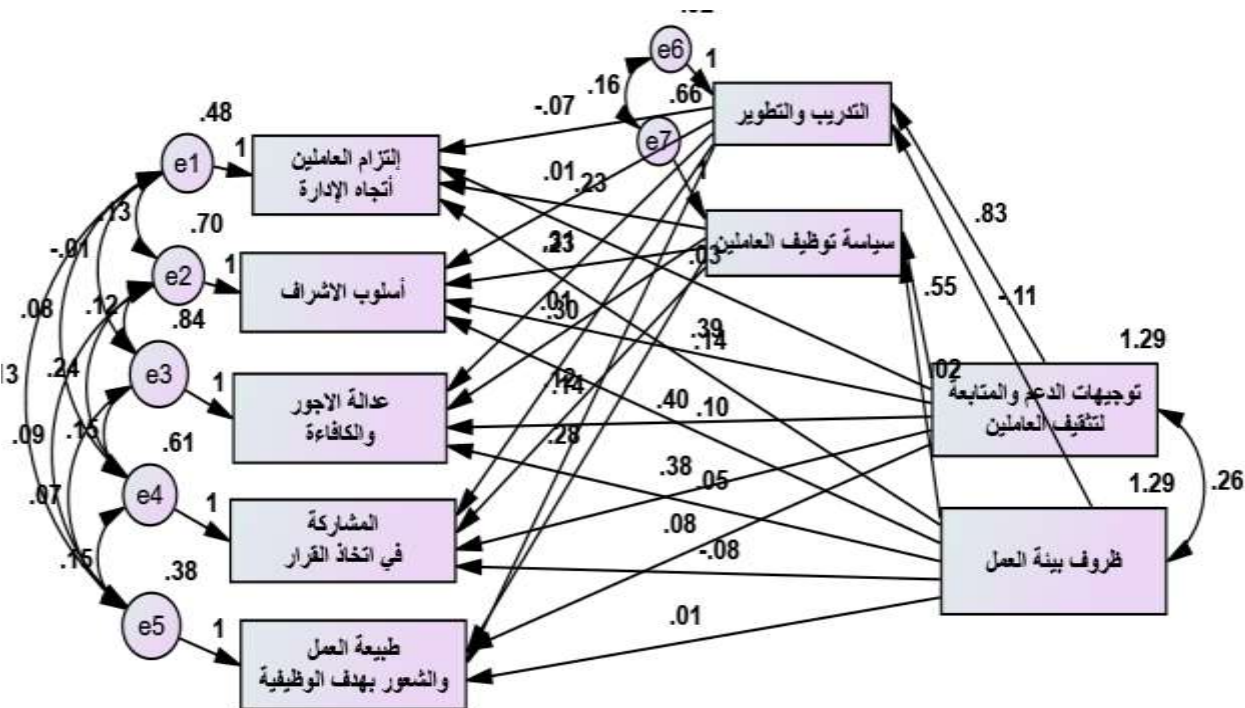
الجدول رقم (5-13) معامل الاعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان

نوع المتغير	أبعاد المتغير	عدد العبارات	Cronbach's alpha
مستقل	توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين	11	.952
	ظروف بيئة العمل	2	.621
تابع	التزام العاملين أتجاه الإدارة		.947
	أسلوب الأشراف	5	.928
	عدالة الأجور والمكافأة	5	.905
	المشاركة في اتخاذ القرار	5	.899
	طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة	6	.799
وسيط	التدريب والتطوير	5	.936
	سياسة توظيف العاملين	3	.742

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

5-1-7- نموذج الدراسة المعدل:

بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي لمتغيرات الدراسة يتم الاعتماد على النتائج التي يفسر عنها التحليل ، حيث أوضحت النتائج أن توجه السلامة والصحة المهنية بمطارات السودان الدولية تتكون من محورين هما توجيهات الدعم والمتابعة لتنقيف العاملين و ظروف بيئة العمل، أما المتغير التابع جودة حياة العمل المدركة يتكون من خمسة محاور وهي :التزام العاملين اتجاه الإدارة ، أسلوب الأشراف، عدالة الأجور والمكافأة ، المشاركة في اتخاذ القرار، طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة ، أما المتغير الوسيط التسويق الداخلي يتكون من محورين هما التدريب والتطوير ، وسياسة توظيف العاملين ، فإن استناد النموذج على نظرية يطابق الواقع أما في حالة عدم الاعتماد على نظرية فانه عادة ما يتم تعديل النموذج حتي يطابق الواقع وكذلك الاعتماد على مقياس الفا كرونباخ للاتساق الداخلي للبيانات اذا قلت نتيجة التحليل المحسوبة عن القيمة المعتمدة ، يتم استبعاد البعد تماماً والشكل (5-5) يوضح نموذج الدراسة المعدل.



قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات
 مربع كاي .000
 درجات الحرية 0
 مستوى الدلالة lp
 مربع كاي المعياري lcmdf
 مؤشر المطابقة المقارن 1.000
 مؤشر توكر- لويس lti
 مؤشر رسمي lrmsea

الشكل رقم (5-5) نموذج الدراسة المعدل

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-14) مؤشرات جودة المطابقة لنموذج الدراسة المعدل

Structural Model هيكل النموذج	Acceptable Level مستوى القبول	Goodness-of-fit Measures مؤشرات جودة المطابقة
.000	غير مهمة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05	Chi-square $\chi^2 =$ كاي تربيع
0		df = degree of freedom
.000	$1 < \chi^2/df < 5$	χ^2/df
1.000	$90 \geq$ أكبر من 90	Goodness of fit index (GFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري
.334	< 0.08 أقل من 0.08	Root-mean-square error of approximation (RMSEA) جذر متوسط مربع الانحرافات
1.000	$90 \geq$ أكبر من 90	Normal fit index (NFI) مؤشر المطابقة المعياري
1.000	$90 \geq$ أكبر من 90	Comparative fit index (CFI) مؤشر المطابقة المقارن
.000	$90 \geq$ أكبر من 90	Adjusted goodness of fit index (AGFI) مؤشر جودة المطابقة المعياري المعدل
.000	$90 \geq$ أكبر من 90	Tucker-Lewis Index (TLI) مؤشر توكر لويس
.000	> 0.05 أكبر من 0.05	P Close

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

5-1-8- فرضيات الدراسة المعدل :

الجدول (5-15) فرضيات الدراسة بعد تعديل النموذج

الفرضية الرئيسية الأولى: هنالك علاقة إيجابية بين توجه السلامة و الصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة
الفرضيات الفرعية:
1-1 هنالك علاقة إيجابية بين دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين تجاه الإدارة
1-2 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وأسلوب الأشراف
1-3 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة المكافأة
1-4 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين و المشاركة
1-5 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة
1-6 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين تجاه الإدارة
1-7 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الأشراف
1-8 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة
1-9 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار
1-10 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة
الفرضية الرئيسية الثانية: هنالك علاقة إيجابية بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي
الفرضيات الفرعية:
1-1 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وسياسة التوظيف
1-2 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتدريب والتطوير
1-3 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل والتدريب والتطوير
1-4 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل و سياسة توظيف العاملين
الفرضية الرئيسية الثالثة: هنالك علاقة إيجابية بين التسويق الداخلي وجودة حياة العمل
الفرضيات الفرعية
1-3 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير والتزام العاملين تجاه الإدارة
1-2 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وأسلوب الأشراف

3-3 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وعدالة الأجور والمكافأة
3-4 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير والمشاركة في اتخاذ القرار
3-5 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير والشعور بهدف الوظيفة
3-6 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة توظيف العاملين والتزام العاملين تجاه الإدارة
3-7 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة توظيف العاملين وأسلوب الإشراف
3-8 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة توظيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة
3-9 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة توظيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار
3-10 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة توظيف العاملين وطبيعة العمل والشعور بالهدف
الفرضية الرئيسية الرابعة: 1 الدور الوسيط للتسويق الداخلي في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة منها : 1- الدور الوسيط للتدريب والتطوير في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وجودة حياة العمل المدركة
الفرضيات الفرعية:
1-1 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين
1-2 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وأسلوب الإشراف
1-3 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة
1-4 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين و المشاركة
1-5 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة
الفرضية الرئيسية الرابعة: 2- الدور الوسيط لسياسية توظيف العاملين في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وجودة حياة العمل المدركة
الفرضيات الفرعية:
5-1 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين
5-2 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وأسلوب الإشراف
5-3 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور
5-4 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين و المشاركة

5-5 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيد العاملين وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة
الفرضية الرئيسية الرابعة: 3- الدور الوسيط للتدريب والتطوير في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وجودة حياة العمل المدركة
الفرضيات الفرعية:
1-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين تجاه الإدارة
2-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الأشراف
3-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة
4-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار
5-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة
الفرضية الرئيسية الرابعة: 4- الدور الوسيط لسياسة توظيف العاملين في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وجودة حياة العمل المدركة
الفرضيات الفرعية:
1-7 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين
2-7 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الأشراف
3-7 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة
4-7 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ
5-7 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

5-1-9- المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

يلاحظ في الجدول (5-16) أدناه الذي يبين أن المتوسطات لمتغيرات الدراسة جميعها ادني من الوسط الفرضي، و يلاحظ أن الانحراف المعياري اعلي من الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات، ويمكن ترتيبها وفقاً للأهمية كالاتي المتغير المستقل: توجيهات الدعم والمتابعة لتنقيف العاملين ، ظروف بيئة العمل، أما المتغير التابع: عدالة الأجور والمكافأة، المشاركة في اتخاذ القرار ،أسلوب الأشراف ،بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفة ،التزام العاملين أتجاه الإدارة، والمتغير الوسيط: التدريب والتطوير، سياسة التوظيف .

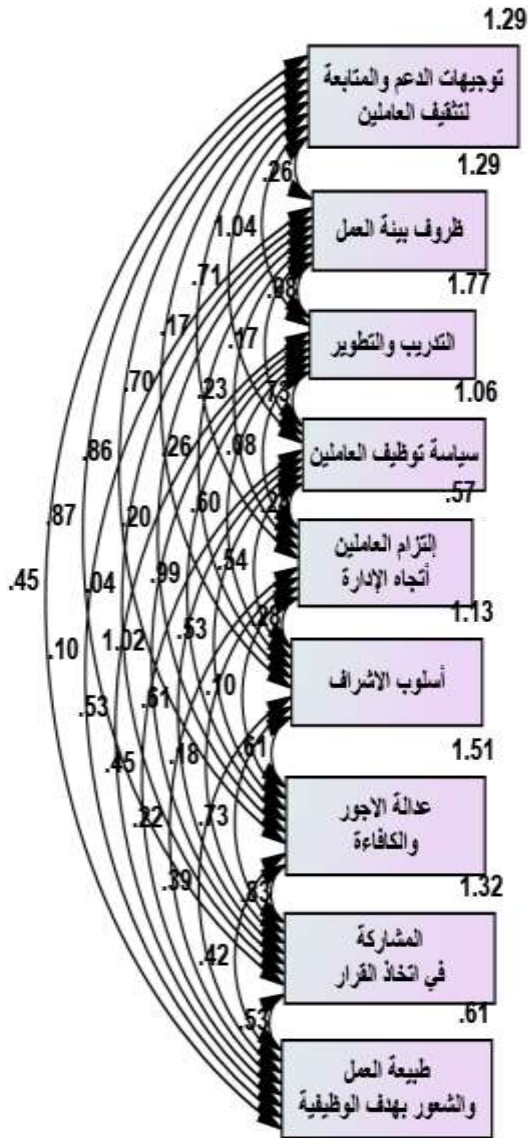
الجدول (5-16) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

نوع المتغير	الأبعاد	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية
مستقل	توجيهات الدعم والمتابعة لتنقيف العاملين	1.14	2.80	1=56.04%
	ظروف بيئة العمل	1.14	2.25	2=45.09%
تابع	التزام العاملين أتجاه الإدارة	0.75	1.70	5=33.92%
	أسلوب الأشراف	1.07	2.13	3=42.58%
	عدالة الأجور والمكافأة	1.23	3.46	1=69.23%
	المشاركة في اتخاذ القرار	1.15	2.54	2=50.71%
وسيط	بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفة	0.78	1.91	4=38.29%
	التدريب والتطوير	1.33	3.08	1=61.53%
	سياسة توظيف العاملين	1.03	2.16	2=43.20%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

5-1-10- تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة:

أجرى تحليل الارتباطات على بيانات الدراسة الميدانية للوقوف على الصورة المبدئية للارتباطات البينية بين المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيطة. فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعنى أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30) إلى (0.70) وتعتبر العلاقة قوية إذا كان معامل الارتباط أكثر من (0.70) الشكل (5-6) يوضح تحليل الارتباط لمتغيرات الدراسة .



الشكل رقم (5-6) تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح اختبار تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة من خلال الشكل (5-7) أعلاه أن هنالك ارتباطات متوسطة بين متغيرات الدراسة، كما تبين أن هنالك ارتباطات قوية، وارتباطات ضعيفة، الجدول (5-17) يوضح قيم الارتباط بين المتغيرات .

الجدول (5-17) تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة

			Estimate
توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين	<-->	ظروف بيئة العمل	0.259
توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين	<-->	التزام العاملين اتجاه الإدارة	0.168
توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين	<-->	أسلوب الأشراف	0.701
توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين	<-->	عدالة الأجور والمكافأة	0.864
توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين	<-->	المشاركة في اتخاذ القرار	0.87
توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين	<-->	بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية	0.446
توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين	<-->	التدريب والتطوير	1.041
توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين	<-->	سياسية توظيف العاملين	0.711
ظروف بيئة العمل	<-->	التزام العاملين اتجاه الإدارة	0.228
ظروف بيئة العمل	<-->	أسلوب الأشراف	0.263
ظروف بيئة العمل	<-->	عدالة الأجور والمكافأة	0.198
ظروف بيئة العمل	<-->	المشاركة في اتخاذ القرار	0.043
ظروف بيئة العمل	<-->	بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية	0.095
ظروف بيئة العمل	<-->	التدريب والتطوير	0.078
ظروف بيئة العمل	<-->	سياسية توظيف العاملين	0.169
التزام العاملين اتجاه الإدارة	<-->	أسلوب الأشراف	0.277
التزام العاملين اتجاه الإدارة	<-->	عدالة الأجور والمكافأة	0.097
التزام العاملين اتجاه الإدارة	<-->	المشاركة في اتخاذ القرار	0.181
التزام العاملين اتجاه الإدارة	<-->	بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية	0.223
التزام العاملين اتجاه الإدارة	<-->	التدريب والتطوير	0.084

التزام العاملين اتجاه الإدارة	<-->	سياسية توظيف العاملين	0.238
أسلوب الأشراف	<-->	عدالة الأجور والمكافأة	0.608
أسلوب الأشراف	<-->	المشاركة في اتخاذ القرار	0.731
أسلوب الأشراف	<-->	بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية	0.388
أسلوب الأشراف	<-->	التدريب والتطوير	0.599
أسلوب الأشراف	<-->	سياسية توظيف العاملين	0.545
عدالة الأجور والمكافأة	<-->	المشاركة في اتخاذ القرار	0.831
عدالة الأجور والمكافأة	<-->	بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية	0.423
عدالة الأجور والمكافأة	<-->	التدريب والتطوير	0.986
عدالة الأجور والمكافأة	<-->	سياسية توظيف العاملين	0.531
المشاركة في اتخاذ القرار	<-->	بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية	0.528
المشاركة في اتخاذ القرار	<-->	التدريب والتطوير	1.015
المشاركة في اتخاذ القرار	<-->	سياسية توظيف العاملين	0.608
بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية	<-->	التدريب والتطوير	0.53
بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية	<-->	سياسية توظيف العاملين	0.451
التدريب والتطوير	<-->	سياسية توظيف العاملين	0.729

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

يلاحظ من الجدول أعلاه (5-17) أن هنالك علاقة ارتباط إيجابية ضعيفة بين كل من توجيهات الدعم والمتابعة لتنقيف العاملين، ظروف بيئة العمل، التزام العاملين اتجاه الإدارة، كما انه يرتبط ارتباطاً قوياً مع كل من أسلوب الأشراف، عدالة الأجور والمكافأة، المشاركة في اتخاذ القرار، التدريب والتطوير، كما أنه يرتبط ارتباطاً إيجابياً متوسطاً مع بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية. أما بعد ظروف بيئة العمل يرتبط ارتباطاً إيجابياً ضعيفاً مع كل من

أسلوب الإشراف، عدالة الأجور والمكافأة، المشاركة في اتخاذ القرار، بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية، التدريب والتطوير، سياسة توظيف العاملين. أما بعد التزام العاملين اتجاه الإدارة يرتبط ارتباطاً ضعيفاً مع كل من أسلوب الإشراف، عدالة الأجور والمكافأة، المشاركة في اتخاذ القرار، بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية، التدريب والتطوير، سياسة توظيف العاملين. أما بعد أسلوب الإشراف يرتبط ارتباطاً إيجابياً قوياً مع كل من عدالة الأجور والمكافأة، المشاركة في اتخاذ القرار، كما يرتبط ارتباطاً إيجابياً متوسطاً مع كل من التدريب والتطوير، سياسة توظيف العاملين، ويرتبط ارتباطاً إيجابياً ضعيفاً مع بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية. أما بعد عدالة الأجور والمكافأة يرتبط ارتباطاً إيجابياً قوياً مع كل من المشاركة في اتخاذ القرار، التدريب والتطوير، كما انه يرتبط ارتباطاً متوسطاً مع كل من سياسة توظيف العاملين، بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية. أما بعد المشاركة في اتخاذ القرار ارتباطاً إيجابياً مع التدريب والتطوير، كما انه يرتبط ارتباطاً إيجابياً متوسط مع كل من بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية، سياسة توظيف العاملين. أما بعد بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفية يرتبط ارتباطاً إيجابياً متوسطاً مع كل من التدريب والتطوير، سياسة توظيف العاملين. أما بعد التدريب والتطوير يرتبط ارتباطاً إيجابياً قوياً مع سياسة توظيف العاملين .

5-2 المبحث الثاني: اختبار الفرضيات:

5-2-1- المقدمة

تتناقش هذه الجزئية نتائج اختبارات فرضيات الدراسة بعد التحليل العاملي للبيانات حيث يتناول هذا الجزء اختبار عدد (7) فرضيات رئيسية متعلقة بالعلاقة بين المتغيرات المتبقية بعد إجراء التحليل العاملي والاعتمادية ، كما هو موضح في جزئية الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة ، لقد تم استخدام اختبار أساليب نمذجة المعادلة البنائية Structural Equation Modeling (SEM) وأستخدم أسلوب تحليل المسار Path Analysis هو تقنية إحصائية تستخدم فيما يماثل الاغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد حيث ان تحليل المسار يعتبر امتداد لتحليل الانحدار المتعدد ولكن تحليل المسار اكثر فعالية حيث انه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات The Modeling of Interactions وعدم الخطية Nonlinearities واطفاء القياس والارتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (Jeonghoon Ann, Spring 2002) وبهذه الطريقة يعتبر نموذج فريد من بين نماذج المعادلات الاخرى وكان أول من وضعه (Sewall Wright) في عام 1930م واستخدم في دراسات النشوء والتطور واعتمد برنامج تحليل المسار علي برنامج العلوم الاجتماعية SPSS ويتم استخدام تحليل المسار اموس بشكل رئيسي في محاولة فهم نقاط القوة النسبية للعلاقات المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات. والهدف الاساسي من استخدام نموذج المسار أو غيره من نماذج المعادلة المهيكلة هو العثور علي النموذج الذي يناسب بصورة جيدة البيانات التي تم جمعها بما فيه الكفاية

لتكون تمثيل للواقع وتفسر البيانات ، وقد ذكر (Joseph F. Hair, JR. and Others

1995) ان اسلوب تحليل المسار يختلف عن تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي :

■ انه نموذج لاختبار علاقات معينة بين مجموعة من متغيرات وليس الكشف عن العلاقات السببية بين هذه المتغيرات .

■ يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات .

■ ان المتغير التابع يمكن ان يتحول الي متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع اخر .

■ يمكن ان يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالاضافة الي المتغيرات المستقلة والتابعة

كما يمكن دراسة علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة او

متغيرات مستقلة والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج .

■ يعد نموذج تحليل المسار وسيلة لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط

لتفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة مما يتطلب من الباحث تفسير السببية واتصال

المتغيرات ببعضها البعض والتي تسمى بالمسارات

■ معاملات المسارات في النموذج تكون معيارية .

بالاضافة لما سبق فانه توجد عدة اشكال ونماذج لتحليل المسار نذكر منها Neil H.

(Harald Martfens and Magni Martens, 2001&2002,Timm

■ نموذج ذو اتجاه واحد وهو ذلك النموذج الذي يشتمل علي اسهم (مسارات) تتجه من

المتغيرات المستقلة الي المتغيرات التابعة لدراسة التأثيرات المباشرة لهذه المتغيرات علي

المتغير التابع .

- نموذج جماعي وهو ذلك النموذج الذي يشتمل علي عدة متغيرات تابعة ترتبط بنفس مجموعة المتغيرات المستقلة ويسمح هذا النموذج بدراسة التأثيرات المباشرة والتأثيرات غير المباشرة علي المتغيرات التابعة
- نموذج تبادلي حيث يجمع هذا النموذج بين النموذجين السابقين بالاضافة الي اخذ العلاقات التبادلية في الاعتبار بين المتغيرات المستقلة حيث يشتمل هذا النموذج علي مسارات ثنائية الاتجاه لقياس التباين بين كل زوج من المتغيرات المستقلة وقد تم استخدام هذا الاسلوب لطبيعة متغيرات الدراسة كما يستدل علي جودة النموذج المقترح للنموذج المفترض لبيانات العينة من خلال مؤشرات جودة المطابقة .

James Lattin and Others, 2002& George A. Marcoulides and (2002).

IriniMoustaki

بالاضافة لما سبق في اختبار فرضيات الدراسة يتم الاعتماد على مؤشرات جودة

النموذج الاتية:

1. النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية df : *The relative chi-square*

وهي عبارة عن قيمة مربع كاي (Chi-Square) المحسوبة من النموذج مقسومة علي درجات الحرية فاذا كانت هذه النسبة اقل من 5 تدل علي قبول النموذج ، ولكن اذا كانت اقل من 2 تدل علي ان النموذج المقترح مطابق تماما للنموذج المفترض لبيانات العينة .

2. مؤشر جودة المطابقة (The Goodness-of-Fit Index GFI):

يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة عن طريق النموذج موضوع الدراسة وهو بذلك يناظر مربع الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد او معامل التحديد R^2 وتتراوح قيمته بين (0،1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدي الي تطابق افضل

للمنموذج مع بيانات العينة وكلما كانت هذه القيمة اكبر من 0.9 دل ذلك علي جودة النموذج المفترض واذا كانت قيمته (1) دل ذلك على التطابق التام بين النموذج المقترح والنموذج المفترض .Barbara .G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996

3. مؤشر جذر متوسط مربع لخطأ التقريبي :

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

وهو من أهم المؤشرات لجودة المطابقة واذا ساوت قيمته 0.05 فاقبل دل ذلك علي ان النموذج يطابق تماما البيانات واذا كانت القيمة محصورة بين (0.05،0.08) دل ذلك علي ان النموذج يطابق بدرجة كبيرة بيانات العينة اما اذا زادت قيمته عن 0.08 فيتم رفض النموذج. (James Lattin and Others, 2002& George A. Marcoulides and Irimi Moustaki).

4. مؤشر المطابقة المعياري ، (Nor med Fit Index NFI) :

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0.1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى الي تطابق افضل للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996).

5. مؤشر المطابقة المقارن ،(Comparative Fit Index CFI)

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0،1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى الي تطابق افضل للنموذج مع بيانات العينة ،(Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

6. مؤشر المطابقة المتزايد (Incremental Fit Index IFI) :

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى الي

تطابق افضل للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S.)
(Fidell, 1996) .

7. مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker-Lewis Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى الي تطابق

افضل للنموذج مع بيانات العينة (Joseph F. Hair, JR. and Others , 1995).

عند الحكم علي جودة نموذج أونماذج أخرى يمكن الحصول عليها من نفس البيانات ،
يجب ملاحظة ان أفضل النماذج من حيث مطابقته للبناء العاملي الضمني للمتغيرات موضوع

البحث هو النموذج الذي يتميز بتوفر افضل قيم لأكبر عدد من المؤشرات الاحصائية السابقة

8- و لمعرفة الاثر غير المباشر قام ([James Gaskin](#) 2016) بتطوير

(Parameter A*B) والذي يهدف الي استخلاص الاثر غير المباشر من خلال ضرب الاثر

المباشر في الاثر غير المباشرة و يتم الاعتماد على مستوي الدلالة (0.05) فاذا كانت قيم

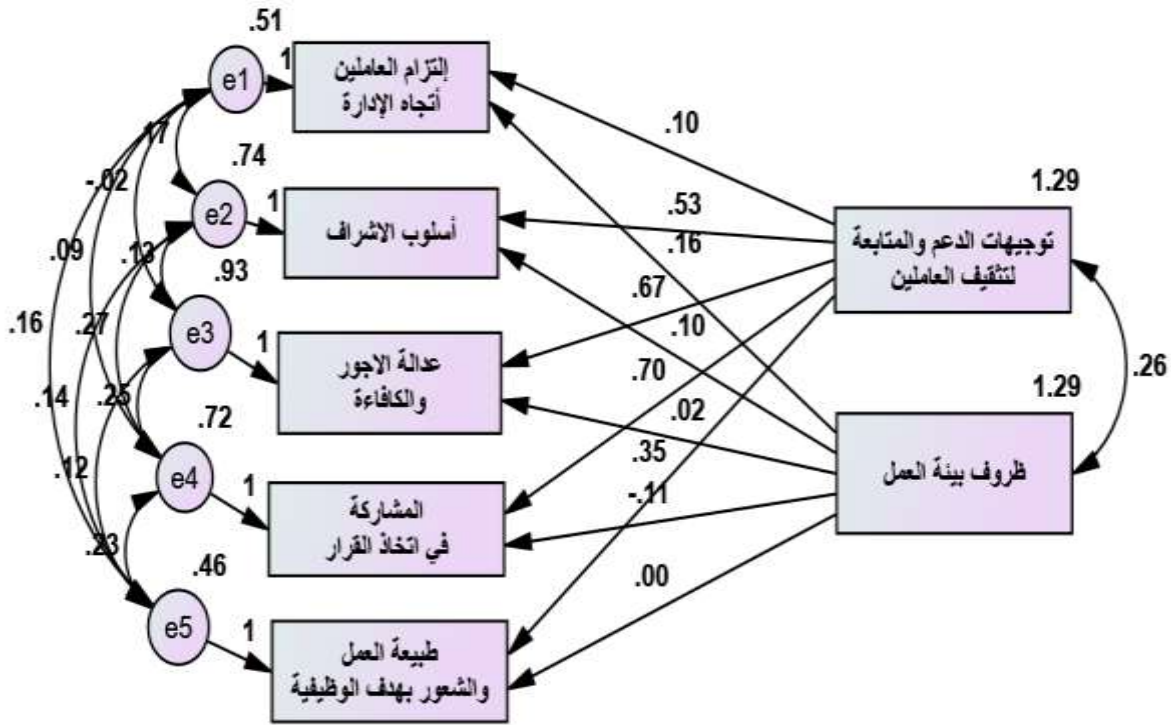
الدالة المحتسب اقل من مستوي المعنوية المعتمد فانه يتم قبول الفرضية البديلة .

5-2-1 - اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: العلاقة بين توجه سلامة الصحة المهنية و

جودة حياة العمل المدركة : تنص الفرضية الرئيسية الأولى على انه توجد علاقة إيجابية

معنوي بين توجه سلامة الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة ، ولاختبار هذه الفرضية

تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-7).



قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات
 مربع كاي .000
 درجات الحرية 0
 مستوى الدلالة \p
 مربع كاي المعياري \cmindf
 مؤشر المطابقة المقارن 1.000
 مؤشر توكر- لويس \tli
 مؤشر رمسي \rmsea

شكل رقم (5-7) يوضح: العلاقة بين توجه سلامة الصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

جدول رقم (5-18) المسار من توجه السلامة والصحة المهنية إلى جودة حياة العمل المدركة (Estimate)

النتيجة	الدلالة P	القيمة الحرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		
دعمت	.011	2.547	.039	.099	التزام العاملين اتجاه	<--	توجيهات الدعم لتتقيد العاملين
دعمت	***	11.269	.047	.526	أسلوب الأشراف	<--	توجيهات الدعم لتتقيد العاملين
دعمت	***	12.803	.052	.668	عدالة الأجور والمكافأة	<--	توجيهات الدعم لتتقيد العاملين
دعمت	***	15.199	.046	.698	المشاركة في اتخاذ القرار	<--	توجيهات الدعم لتتقيد العاملين
دعمت	***	9.432	.037	.346	طبيعة العمل و الشعور بهدف الوظيفية	<--	توجيهات الدعم لتتقيد العاملين
دعمت	***	4.042	.039	.157	التزام العاملين للادارة	<--	ظروف العمل

ظروف العمل	<--	أسلوب الإشراف	.099	.047	2.119	.034	دعمت
ظروف العمل	<--	عدالة الأجور والمكافأة	.019	.052	.365	.715	لم تدعم
ظروف بيئة العمل	<--	المشاركة في اتخاذ القرار	-.107	.046	-2.341	.019	دعمت
ظروف بيئة العمل	<--	طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفية	.004	.037	.120	.905	لم تدعم

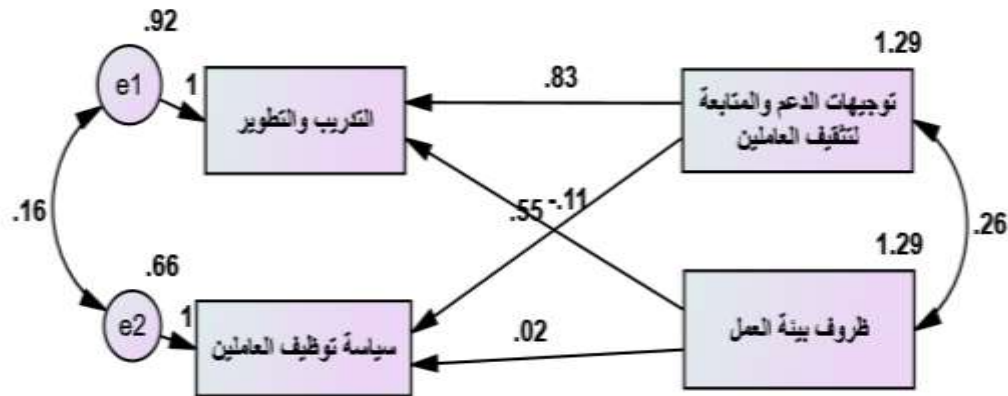
مستوي المعنوية: $p < 0.10$ ، $p < 0.05$ ، $p < 0.001$

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

وفقاً للجدول رقم (5-18) ويمكننا ملاحظة الأثر المباشر اعتماداً على معاملات الارتباط المتعدد (R^2) والاعتماد على مستوي الدلالة (0.05)، وتشير أوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير المستقل توجه السلامة والصحة المهنية والمتغير التابع جودة حياة العمل المدركة إلى ارتفاع تأثير بعد توجهات الدعم والتابعة لتتقيف العاملين إلى المسار المشاركة في اتخاذ القرار حيث بلغ معامل الانحدار (0.70) ويفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000)، ارتفاع تأثير بعد توجهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين إلى المسار عدالة الأجور والمكافأة حيث بلغ معامل الانحدار (0.67) و يفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000)، ارتفاع تأثير بعد توجهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين إلى المسار أسلوب الإشراف حيث بلغ معامل الانحدار (0.53) و

يفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، ارتفاع تأثير بعد توجهات الدعم والتابعة لتتقيف العاملين إلى المساربيئة العمل والشعور بهدف الوظيفة حيث بلغ معامل الانحدار (0.35) و يفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، انخفاض تأثير بعد توجهات الدعم والتابعة لتتقيف العاملين إلى المسار التزام العاملين اتجاه الإدارة حيث بلغ معامل الانحدار (0.10) و يفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). أما بعد ظروف بيئة العمل تبين انخفاض تأثيره إلى المسار التزام العاملين تجاه الإدارة بعد حيث بلغ معامل الانحدار (0.16) و يفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، انخفاض تأثيره إلى المسار أسلوب الأشراف حيث بلغ معامل الانحدار (0.10) و يفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.034)، وانخفاض تأثيره إلى المسار المشاركة في اتخاذ القرار حيث بلغ معامل الانحدار (-11) و يفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.019)، و انخفاض تأثيره إلى المسار عدالة الأجور والمكافأة حيث بلغ معامل الانحدار (-2) و يفسر (1.29) من التباين وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.715)، و انخفاض تأثيره إلى المسار بيئة العمل والشعور بهدف الوظيفة حيث بلغ معامل الانحدار (0.00) و يفسر (1.29) من التباين وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.905) ومن التحليل تبين انه توجد علاقة إيجابية معنوي بين توجه سلامة الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة وقد تحققت جميع الشروط.

5-2-2-2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: العلاقة بين توجه سلامة الصحة المهنية والتسويق الداخلي، تنص الفرضية الرئيسية الثانية على انه توجد علاقة إيجابية معنوي بين توجه سلامة الصحة المهنية والتسويق الداخلي، تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل



قيم مؤشرات تطبيق النموذج مع البيانات
 مربع كاي .000
 درجات الحرية 0
 مستوى الدلالة lp
 مربع كاي المعياري lcmdf
 مؤشر المطابقة المقارن 1.000
 مؤشر توكر- لويس lti
 مؤشر رمسي lrmsea

شكل رقم (5-8) العلاقة بين توجه سلامة الصحة المهنية والتسويق الداخلي

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

جدول رقم (5-19): المسار من توجه السلامة والصحة المهنية إلى التسويق الداخلي (Estimate)

النتيجة	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		
دعمت	***	12.457	.044	.549	سياسة توظيف العاملين	<--	توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين
دعمت	***	16.003	.052	.831	التدريب والتطوير	<--	توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين
دعمت	.039	-2.064	.052	-.107	التدريب والتطوير	<--	ظروف بيئة العمل
لم تدعم	.645	.461	.044	.020	سياسة توظيف العاملين	<--	ظروف بيئة العمل

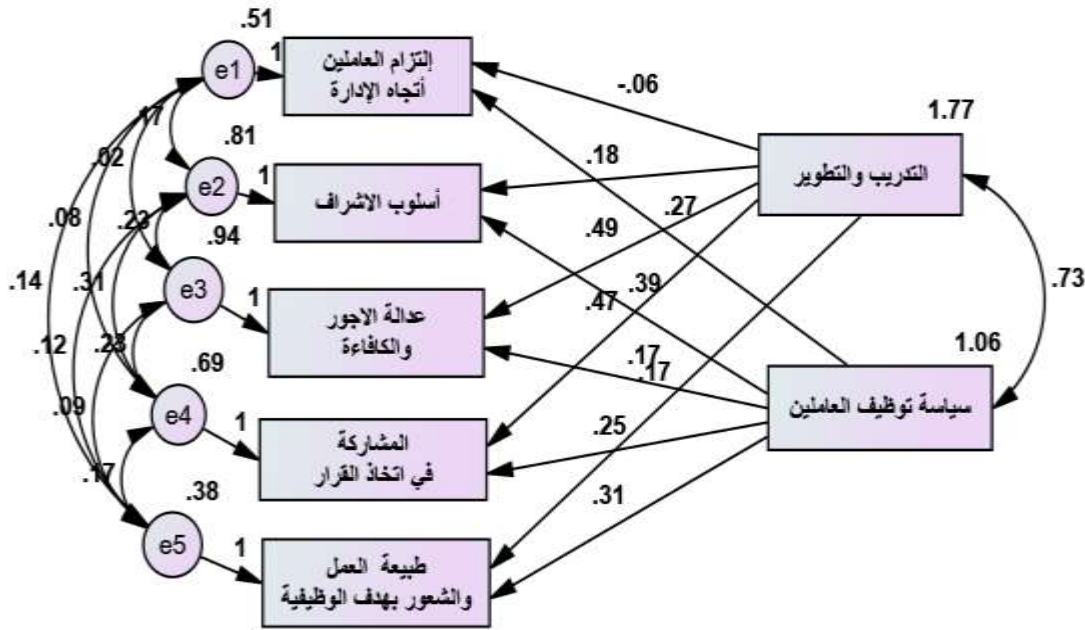
المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

وفقاً للجدول رقم (5-19) ويمكننا ملاحظة الأثر المباشر اعتماداً على معاملات الارتباط المتعدد (R2) والاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) ، وتشير أوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير المستقل توجه السلامة والصحة المهنية والمتغير الوسيط التسويق الداخلي إلى ارتفاع تأثير بعد توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين إلى المسار التدريب والتطوير حيث بلغ معامل الانحدار (0.83) ويفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى

معنوية (0.000) ، و انخفاض تأثير بعد توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيد العاملين إلى المسار سياسة توظيف العاملين حيث بلغ معامل الانحدار (-.11) ويفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). أما بعد ظروف بيئة العمل تبين ارتفاع تأثيره إلى المسار التدريب والتطوير حيث بلغ معامل الانحدار (0.55) ويفسر (1.29) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.039)، انخفاض تأثيره إلى المسار سياسية توظيف العاملين حيث بلغ معامل الانحدار (0.02) ويفسر (1.29) من التباين وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.645). ومن التحليل تبين انه توجد علاقة إيجابية معنوي بين توجه سلامة الصحة المهنية والتسويق الداخلي وقد تحققت جميع شروط جودة النموذج.

5-2-3- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: العلاقة بين التسويق الداخلي وجودة حياة

العمل المدركة، تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على انه توجد علاقة إيجابية معنوي بين التسويق الداخلي وجودة حياة العمل المدركة، و لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-9).



قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات
 مربع كاي .000
 درجات الحرية 0
 مستوى الدلالة \p
 مربع كاي المعياري \cmindf
 مؤشر المطابقة المقارن 1.000
 مؤشر توكر- لويس \tli
 مؤشر رمسي \rmsea

شكل رقم (5-8) العلاقة بين التسويق الداخلي وجودة حياة العمل المدركة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

جدول رقم (5-20): المسار من التسويق الداخلي إلى جودة حياة العمل المدركة (Estimate)

النتيجة	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		
دعمت	.098	-1.655	.038	-.063	التزام العاملين اتجاه الإدارة	<--	التدريب والتطوير
دعمت	***	3.648	.048	.176	أسلوب الأشراف	<--	التدريب والتطوير
دعمت	***	9.427	.052	.487	عدالة الأجور والمكافأة	<--	التدريب والتطوير
دعمت	***	10.550	.044	.469	المشاركة في اتخاذ القرار	<--	التدريب والتطوير
دعمت	***	5.195	.033	.172	طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفية	<--	التدريب والتطوير
دعمت	***	7.203	.043	.309	التزام العاملين اتجاه الإدارة	<--	سياسة توظيف العاملين

دعمت	***	4.382	.058	.252	أسلوب الأشراف	<--	سياسة توظيف العاملين
دعمت	.013	2.487	.067	.167	عدالة الأجور والمكافأة	<--	سياسة توظيف العاملين
دعمت	***	6.315	.062	.394	المشاركة في اتخاذ القرار	<--	سياسة توظيف العاملين
دعمت	***	5.452	.049	.269	طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفية	<--	سياسة توظيف العاملين

مستوي المعنوية: $p < 0.10$ ، $p < 0.05$ ، $p < 0.001$ ، ***

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

وفقاً للجدول رقم (5-20) ويمكننا ملاحظة الأثر المباشر اعتماداً على معاملات الارتباط المتعدد (R^2) والاعتماد على مستوى الدلالة (0.05)، وتشير أوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير الوسيط التسويق الداخلي و المتغير التابع جودة حياة العمل المدركة إلي ارتفاع تأثير بعد التدريب والتطوير إلى المسار المشاركة في اتخاذ القرار حيث بلغ معامل الانحدار (0.39) ويفسر (1.77) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، و انخفاض تأثير بعد التدريب والتطوير إلى المسار عدالة الأجور والمكافأة حيث

بلغ معامل الانحدار (0.27) ويفسر (1.77) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.013)، و انخفاض تأثير بعد التدريب والتطوير إلى المسار أسلوب الأشراف حيث بلغ معامل الانحدار (0.18) ويفسر (1.77) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، و انخفاض تأثير بعد التدريب والتطوير إلى المسار طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة حيث بلغ معامل الانحدار (0.17) ويفسر (1.77) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000) ، انخفاض تأثير بعد التدريب والتطوير إلى المسار التزام العاملين اتجاه الإدارة حيث بلغ معامل الانحدار (0.10) ويفسر (1.77) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). أما بعد سياسة توظيف العاملين تبين ارتفاع تأثيره إلى المسار التزام العاملين اتجاه الإدارة بعد حيث بلغ معامل الانحدار (0.49) ويفسر (1.06) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، ارتفاع تأثيره إلى المسار أسلوب الأشراف حيث بلغ معامل الانحدار (0.39) ويفسر (1.06) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، و انخفاض تأثيره إلى المسار المشاركة في اتخاذ القرار حيث بلغ معامل الانحدار (.25) ويفسر (1.06) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، و انخفاض تأثيره إلى المسار عدالة الأجور والمكافأة حيث بلغ معامل الانحدار (.17) ويفسر (1.06) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.013)، وارتفاع تأثيره إلى المسار طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة حيث بلغ معامل الانحدار (0.31) ويفسر (1.06) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000) ومن التحليل تبين انه توجد علاقة إيجابية معنوي بين التسويق الداخلي و جودة حياة العمل المدركة وقد تحققت جميع شروط جودة النموذج.

5-2-4- اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة: الدور الوسيط للتسويق الداخلي في العلاقة

بين توجه سلامة الصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة، تنص الفرضية الفرضية

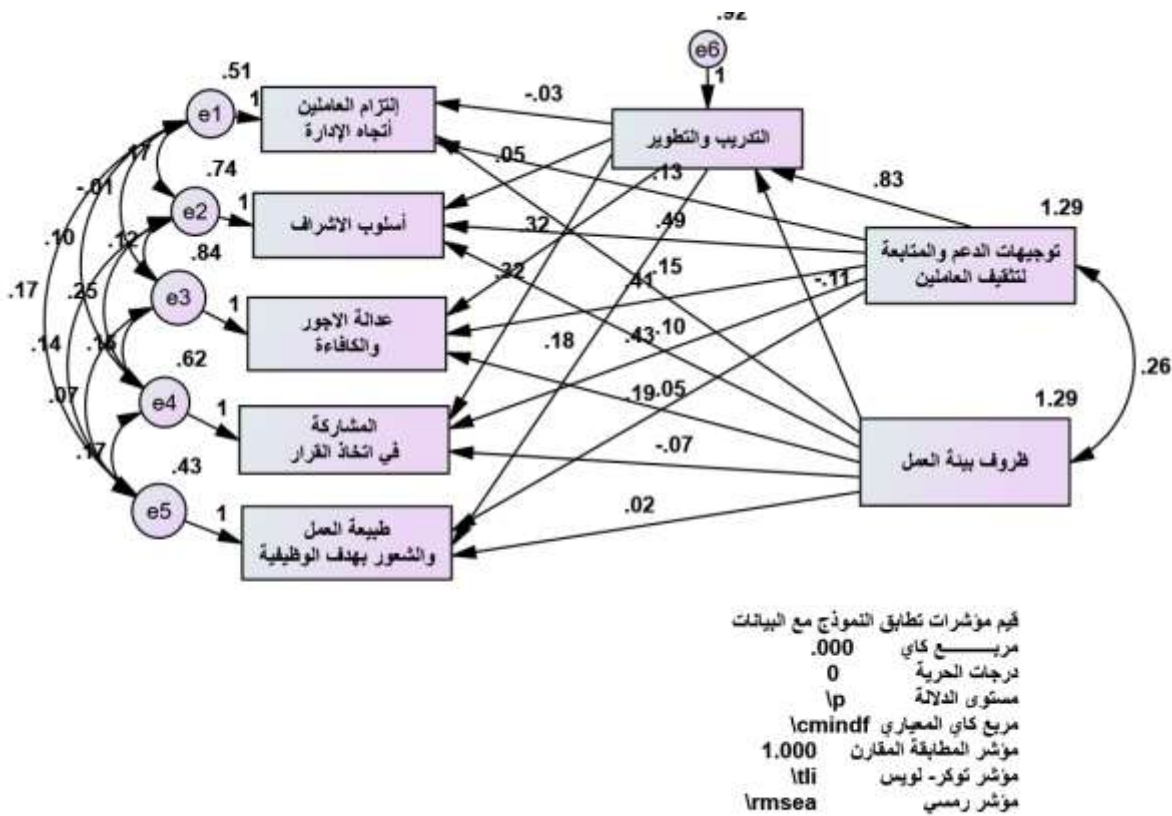
الرئيسية الاولى على : 1 - الدور الوسيط للتدريب والتطوير في العلاقة بين توجيهات دعم

المتابعة لتتقيف العاملين وجودة حياة العمل المدركة : ومنها الفرضيات :

1- اختبار الفرضية الفرعية الاولى : على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجهات

دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة، و لاختبار هذه الفرضية تم

استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-10).



شكل رقم (5-10) التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة اتجاه الإدارة

لنتقيف العاملين والتزام العاملين

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-10) يوضح تحليل المسار بين توجهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين و التدريب والتطوير، وبين التدريب والتطوير والتزام العاملين اتجاه الإدارة. والجدول (5-21) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-22) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتطوير في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة

الجدول رقم (5-21) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الحرية CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		م
A	***	16.003	0.052	0.831	التدريب والتطو ير	<-- توجهات الدعم والمتابعة للتتقيف العاملين	1
B	0.45 2	-0.751	0.045	-0.034	التزام العاملين أتجاه الإدارة	<-- التدريب والتطوير	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

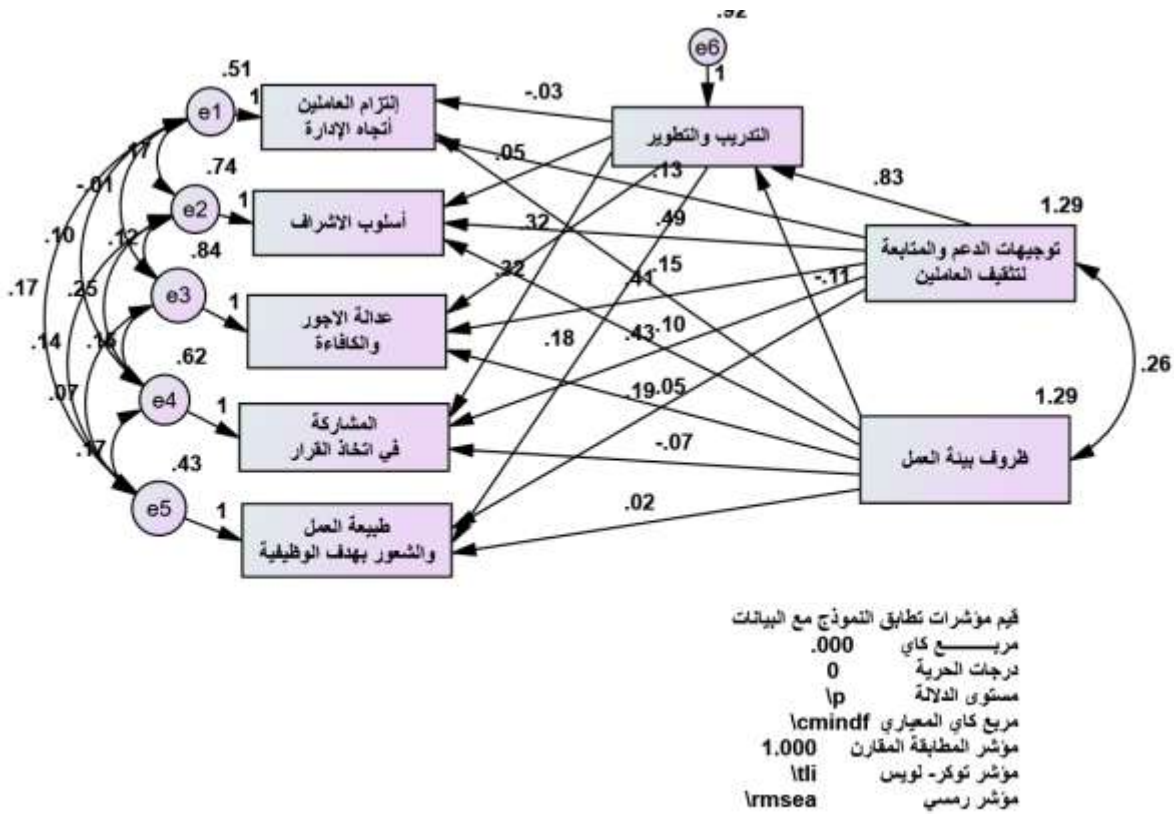
الجدول رقم (5-22) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	-0.028	0.04	0.221	0.026

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-21) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتتقيف العاملين إلى التدريب والتطوير يساوي (0.831) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000) والمسار من التدريب والتطوير إلى التزام العاملين أتجاه الإدارة يساوي (-0.034) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.452). ويلاحظ من خلال الجدول (5-22) أن الأثر غير المباشر يساوي (-0.028) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.026)، ومما سبق يتضح انه يوجد توسط كلي، وأن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بين توجهات دعم المتابعة للتتقيف العاملين والتزام العاملين أتجاه الإدارة.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : تنص الفرضية : على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجهات دعم المتابعة للتتقيف العاملين وأسلوب الأشراف، و لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-11).



شكل رقم (5-11): التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف

العاملين وأسلوب الأشراف

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م).

الشكل (5-11) يوضح تحليل المسار بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين و التدريب والتطوير، وبين التدريب والتطوير وأسلوب الأشراف. والجدول (5-23) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-24) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتطوير في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين وأسلوب الأشراف.

الجدول رقم (5-23) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	***	16.0 03	0.05 2	0.831	التدريب والتطوير	<--	توجهات الدعم والمتابعة للتقنين العاملين	1
B	0.366	0.90 4	0.05 4	0.049	أسلوب الإشراف	<--	التدريب والتطوير	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-24) الأثر غير المباشر

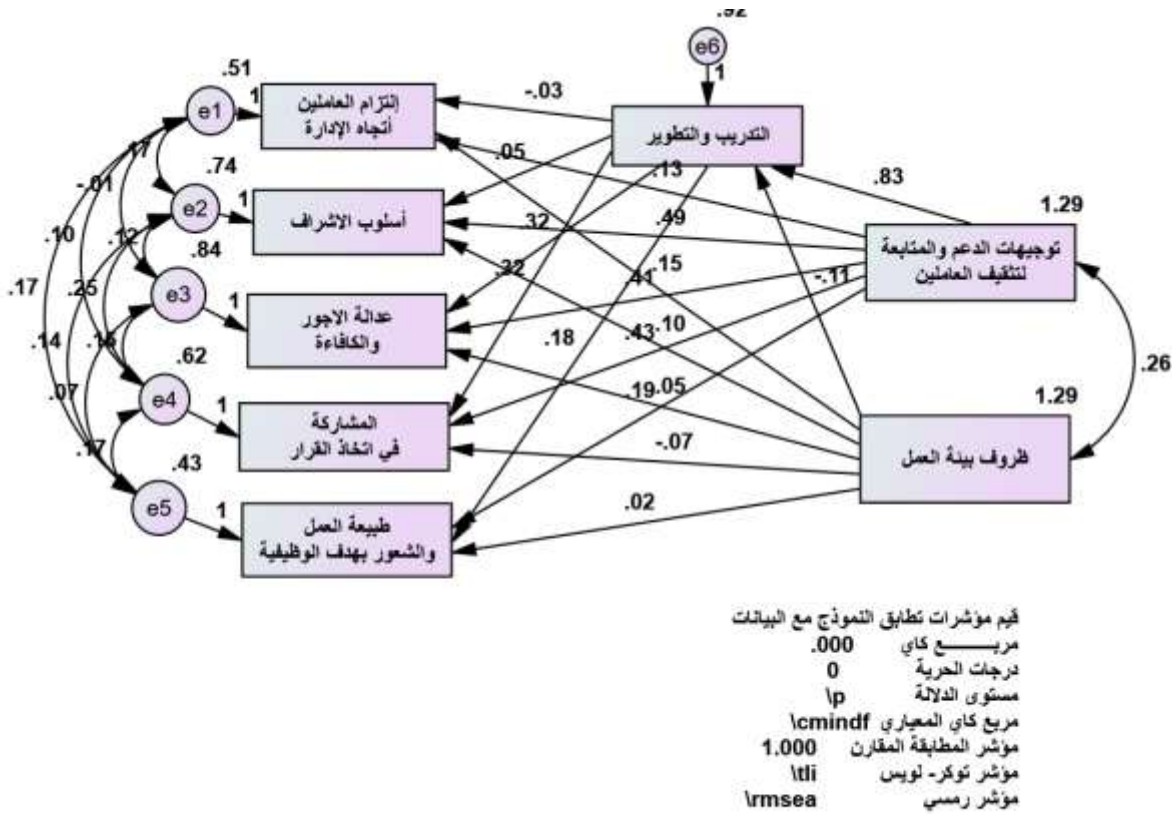
Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.040	0.368	0.601	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-23) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتقنين العاملين إلى التدريب و التطوير يساوي (0.831) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000) و المسار من التدريب والتطوير

إلى أسلوب الاشراف يساوي (0.049) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.366). ويلاحظ من خلال الجدول (5-24) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.041) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.001)، ومما سبق يتضح انه يوجد توسط كلي، وأن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين واسلوب الاشراف.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : تنص الفرضية : على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة، واختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-12).



التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-12) يوضح تحليل المسار بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيد العاملين و التدريب والتطوير، وبين التدريب والتطوير وعدالة الأجور والمكافأة. والجدول (5-25) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-26) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتطوير في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيد العاملين وعدالة الأجور .

الجدول رقم (5-25) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		م
A	***	16.003	0.05 2	0.831	التدريب والتطوير	←---	1 توجهات الدعم والمتابعة للتقيد العاملين
B	***	5.496	0.05 7	0.316	عدالة الأجور والمكافأة	←---	2 التدريب والتطوير

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م).

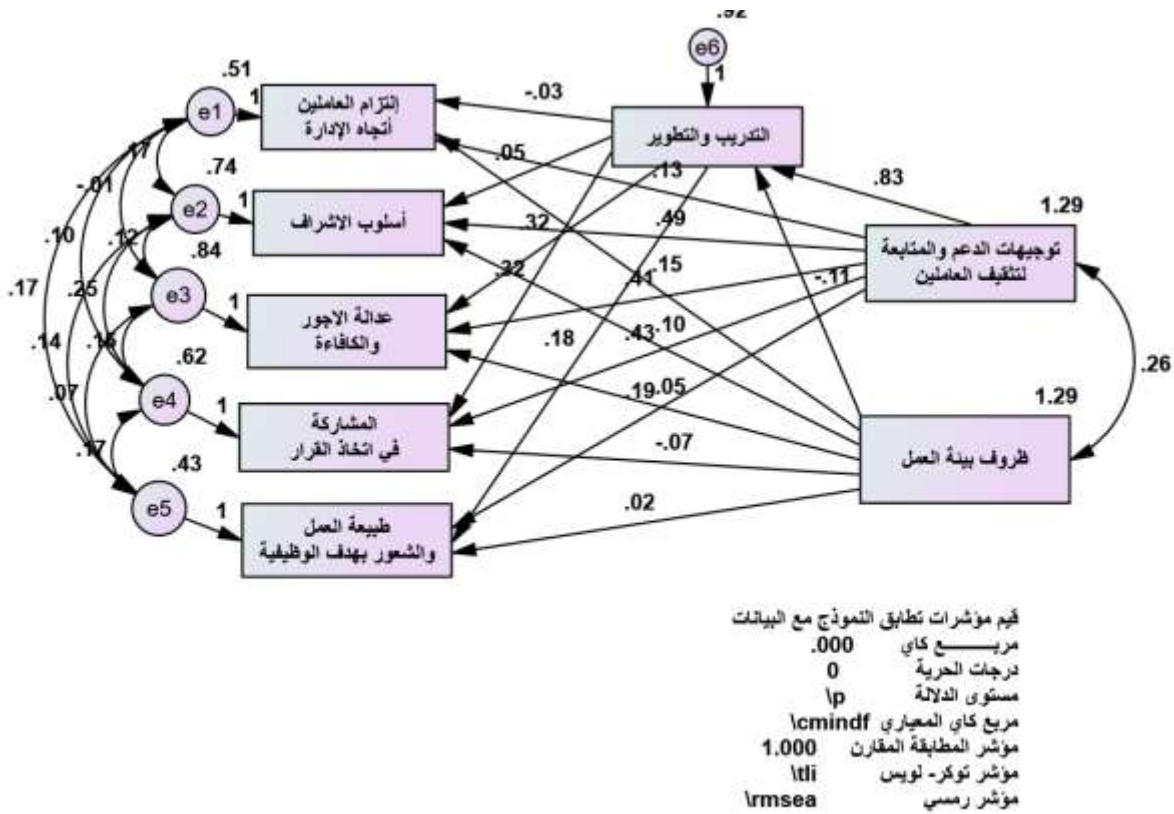
الجدول رقم (5-26) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.262	0.289	0.533	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-25) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتنقيف العاملين إلى التدريب والتطوير يساوي (0.831) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000) والمسار من التدريب والتطوير إلى عدالة الأجور والمكافأة يساوي (0.316) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-26) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.263) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.001)، ومما سبق يتضح أنه يوجد توسط جزئي، وأن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بين توجهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: ، تنص : على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-13).



شكل رقم (5-13) التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة

للتكيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-13) يوضح تحليل المسار بين توجيهات دعم المتابعة لتكيف العاملين والتدريب والتطوير، وبين التدريب والتطوير والمشاركة في اتخاذ القرار. والجدول (5-27) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-28) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتطوير في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتكيف العاملين والمشاركة في القرار.

الجدول رقم (5-27) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	***	16. 003	0.052	0.831	التدريب والتطوير	←---	توجهات الدعم والمتابعة للتقني العاملين	1
B	***	6.5 26	0.05	0.323	المشاركة في اتخاذ القرار	←---	التدريب والتطوير	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-28) الأثر غير المباشر

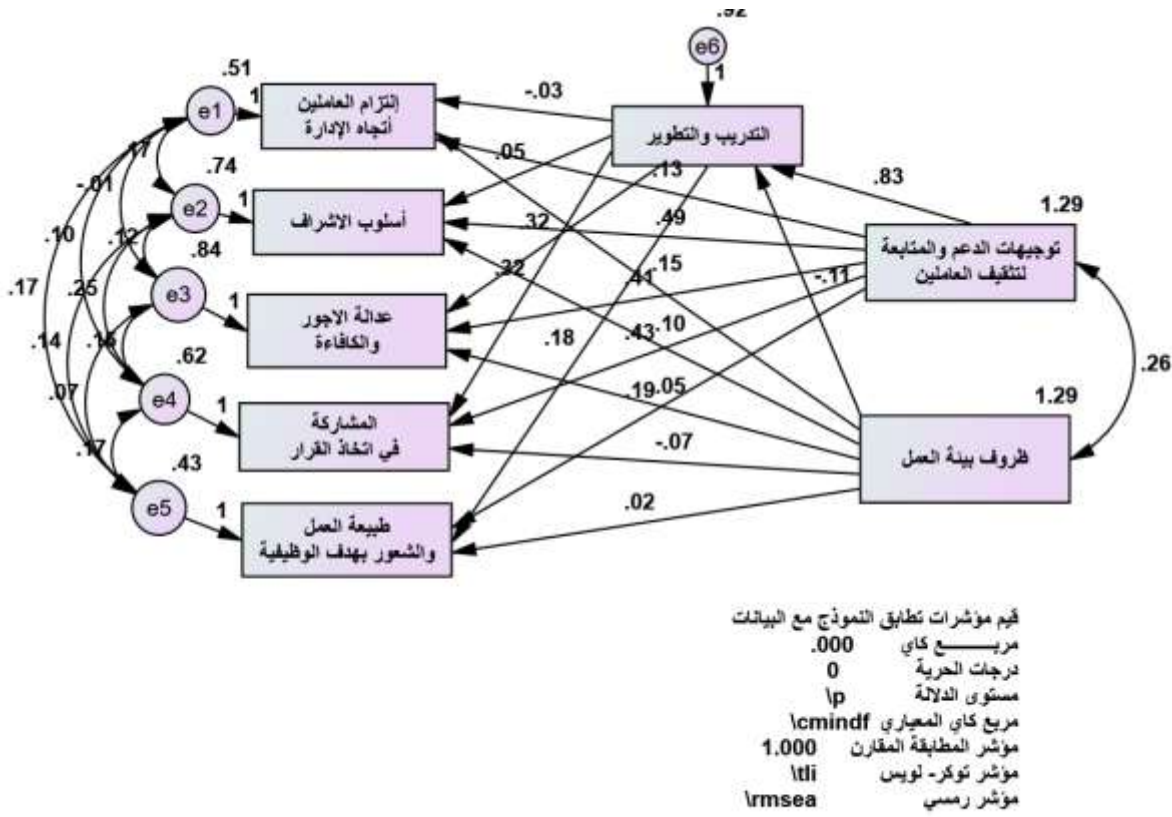
Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.268	0.31	0.544	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-27) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتقني العاملين إلى التدريب والتطوير يساوي (0.831) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000) والمسار من التدريب والتطوير إلى المشاركة في اتخاذ القرار يساوي (0.323) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية

(0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-28) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.268) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.001)، ومما سبق يتضح يوجد توسط جزئي، وأن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة : تنص على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-14).



شكل رقم (5-14): التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-14) يوضح تحليل المسار بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيد العاملين و التدريب والتطوير، وبين التدريب والتطوير و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة. والجدول (5-29) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-30) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتطوير في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيد العاملين و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة .

الجدول رقم (5-29) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		م
A	***	16.00 3	0.05 2	0.831	التدريب والتطوير	←← توجهات الدعم والمتابعة للتقيد العاملين	1
B	***	4.481	0.04 1	0.184	طبيعة العمل و الشعور بهد ف الوظيفة	←← التدريب والتطوير	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م).

الجدول رقم (5-30) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.152	0.115	0.267	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-29) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتثقيف العاملين إلى التدريب والتطوير يساوي (0.831) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000) والمسار من التدريب والتطوير إلى طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة يساوي (0.184) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-30) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.153) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.001)، ومما سبق يتضح يوجد توسط جزئي، وأن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بين توجهات المتابعة للتثقيف العاملين و طبيعة العمل و هدف الوظيفة.

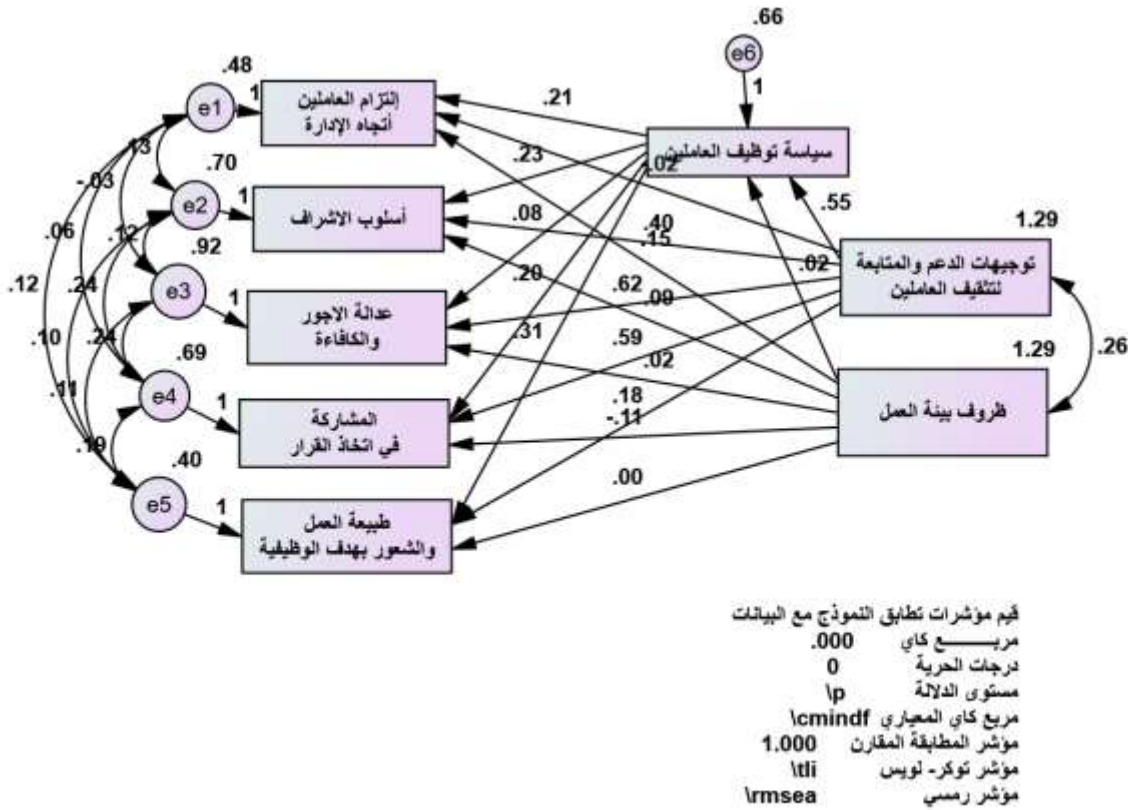
6- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية : الدور الوسيط للسياسية توظيف العاملين في العلاقة

بين توجهات دعم المتابعة لتثقيف العاملين وجودة حياة العمل المدركة :

1- اختبار الفرضية الفرعية الاولى : أن سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين

توجهات دعم المتابعة لتثقيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة، واختبار هذه الفرضية تم

استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-15).



شكل رقم (5-15) سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م).

الشكل (5-15) يوضح تحليل المسار بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وسياسية توظيف العاملين، وبين سياسية توظيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة. والجدول (5-31) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-32) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للسياسة التوظيف في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة .

الجدول رقم (5-31) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	***	12.457	0.044	0.549	سياسية توظيف العاملين	<--	توجهات الدعم والمتابعة للتوظيف العاملين	1
B	***	4.142	0.051	0.213	التزام العاملين أتجاه الإدارة	<--	سياسية توظيف العاملين	2

الجدول رقم (5-32) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.152	-0.09	0.052	0.711

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

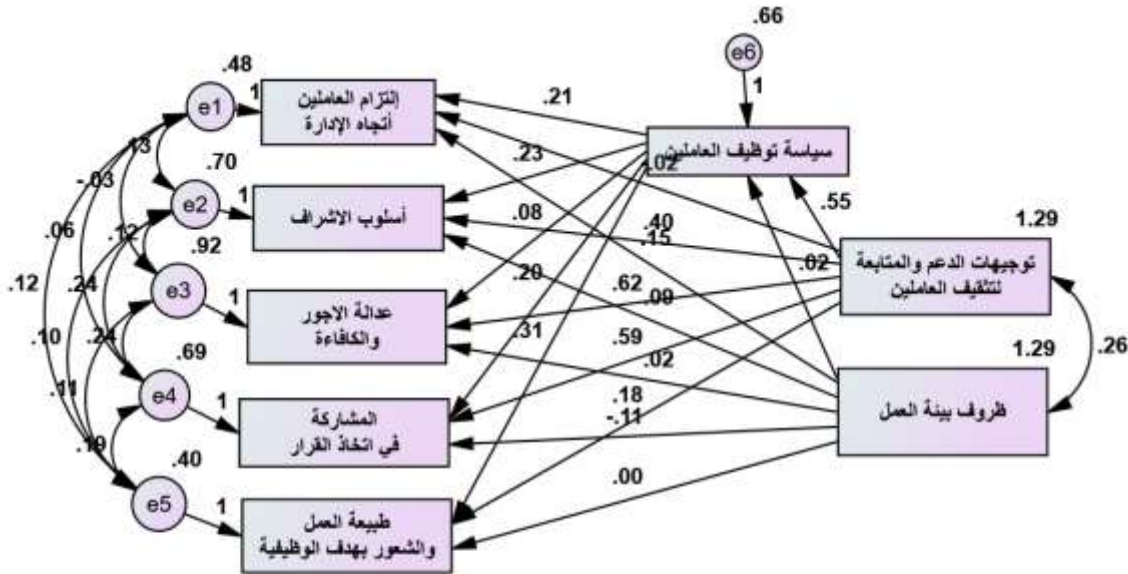
أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-31) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتوظيف العاملين إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.549) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000) والمسار من سياسية توظيف العاملين إلى التزام العاملين أتجاه الإدارة يساوي (0.213) وهو دال إحصائياً عند مستوي

معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-32) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.000) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.711)، يتضح يوجد توسط كلي، وأن سياسية توظيف العاملين يفسر العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة.

7- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : تنص الفرضية على أن سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين وأسلوب الأشراف، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-16).

شكل رقم (5-16) سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف

العاملين وأسلوب الأشراف



قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات
 مربع كاي .000
 درجات الحرية 0
 مستوى الدلالة lp
 مربع كاي المعياري lcmdf
 مؤشر المطابقة المقارن 1.000
 مؤشر توكير- لويس lti
 مؤشر رمسي lrmsea

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-16) يوضح تحليل المسار بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وسياسية توظيف العاملين، وبين سياسية توظيف العاملين و أسلوب الأشراف. والجدول (5-33) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-34) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر لسياسة توظيف العاملين في العلاقة بين دعم المتابعة لتتقيف العاملين وأسلوب الأشراف

الجدول رقم (5-33) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	***	12.457	0.04 4	0.549	سياسية توظيف العاملين	<--	توجهات الدعم والمتابعة للتتقيف العاملين	1
B	***	3.749	0.06 2	0.233	أسلوب الأشراف	<--	سياسية توظيف العاملين	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

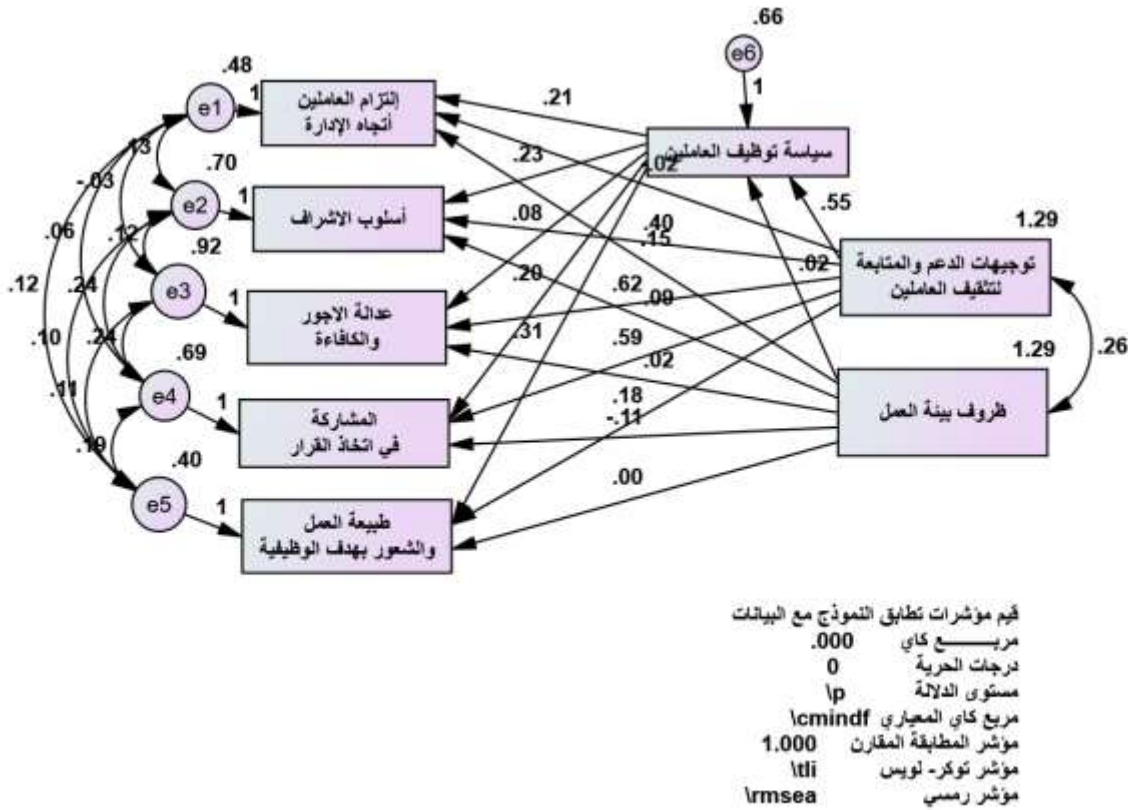
الجدول رقم (5-34) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.116	0.295	0.5	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-33) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتتقيف العاملين إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.549) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000) والمسار من سياسية توظيف العاملين إلى اسلوب الاشراف يساوي (0.233) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-34) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.000) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.001)، ومما سبق يتضح توسط جزئي، وأن سياسية توظيف العاملين يفسر العلاقة بين توجهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين و اسلوب الاشراف.

8- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : تنص الفرضية على أن سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-17).



الشكل (5-17): سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-17) يوضح تحليل المسار بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وسياسية توظيف العاملين، وبين سياسية توظيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة. والجدول (5-35) يوضح قيم تحليل المسار المباشر، أما الجدول (5-36) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للسياسة التوظيف في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة.

الجدول رقم (5-35) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	***	12.457	0.044	0.549	سياسية توظيف العاملين	<--	توجهات الدعم والمتابعة للتقيف العاملين	1
B	0.262	1.121	0.071	0.08	عدالة الأجور والمكافأة	<--	سياسية توظيف العاملين	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-36) الأثر غير المباشر

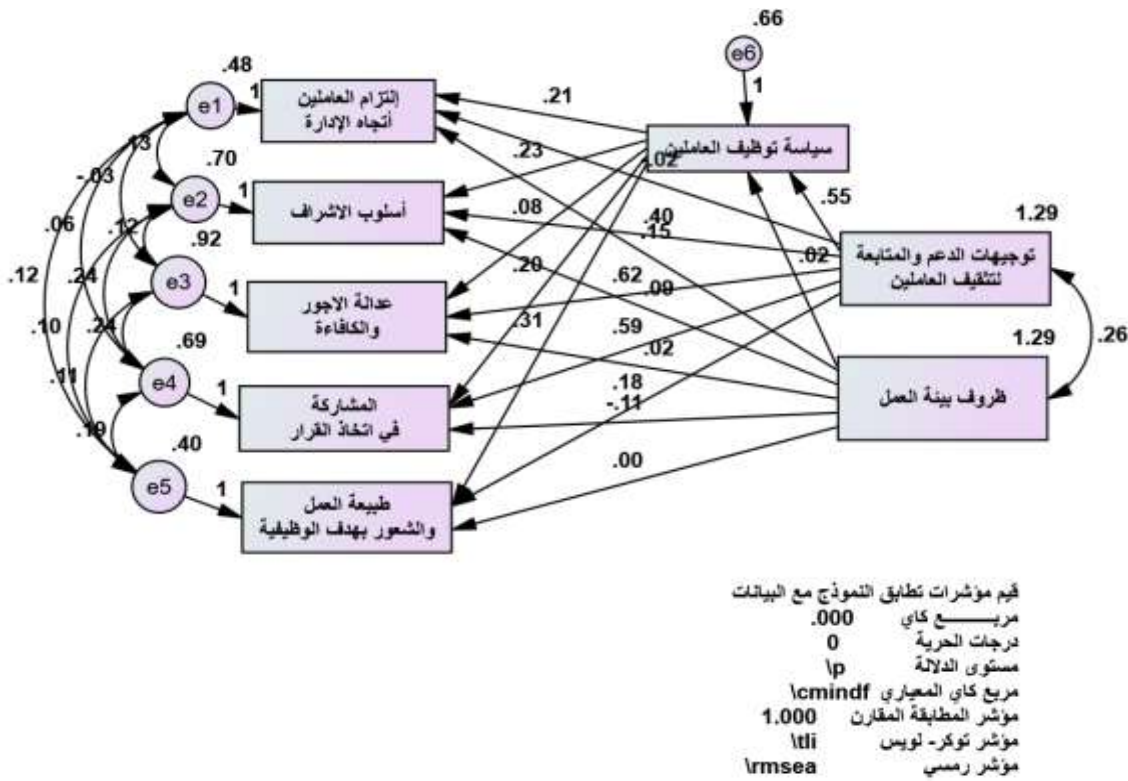
Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.127	0.518	0.731	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-35) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتقيف العاملين إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.549) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000) والمسار من سياسية توظيف العاملين إلى عدالة الأجور والمكافأة يساوي (0.08) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية

(0.262). ويلاحظ من خلال الجدول (5-36) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.000) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.001)، ومما سبق يتضح أن يوجد توسط جزئي، وأن سياسية توظيف العاملين يفسر العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة.

9- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : تنص الفرضية على أن سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-18).



شكل رقم (5-18) سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-19) يوضح تحليل المسار بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين وسياسية
توظيف العاملين، وبين سياسية توظيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار. والجدول (5-
37) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-38) يوضح قيم تحليل المسار
الأثر غير المباشر للسياسة التوظيف في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتنقيف العاملين
والمشاركة في اتخاذ القرار.

الجدول رقم (5-37) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		م
A	***	12.457	0.044	0.549	سياسية توظيف العاملين	<--	1 توجيهات الدعم والمتابعة للتنقيف العاملين
B	0.0 02	3.168	0.062	0.195	المشاركة في اتخاذ القرار	<--	2 سياسية توظيف العاملين

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

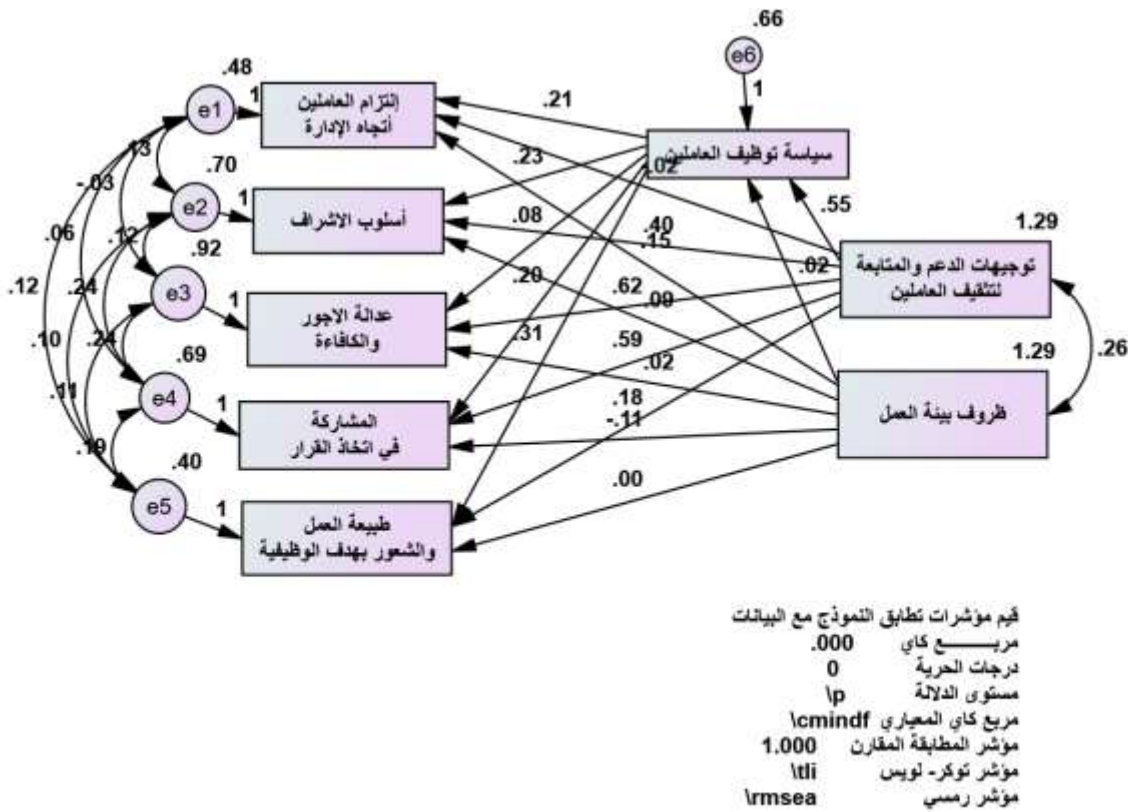
الجدول رقم (5-38) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.107	0.477	0.709	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-37) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتوظيف العاملين إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.549) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000) والمسار من سياسية توظيف العاملين إلى المشاركة في اتخاذ القرار يساوي (0.195) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.002). ويلاحظ من خلال الجدول (5-38) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.000) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.001)، ومما سبق يتضح أنه يوجد توسط جزئي، وأن سياسية توظيف العاملين يفسر العلاقة بين توجهات دعم المتابعة للتوظيف العاملين و المشاركة

10- اختبار الفرضية الخامسة : تنص الفرضية على أن سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجهات دعم المتابعة للتوظيف العاملين و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-19).



شكل رقم (5-19) سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتكثيف

العاملين وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول (5-39) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-40) يوضح قيم

تحليل المسار الأثر غير المباشر لسياسة التوظيف في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة

لتكثيف العاملين و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة.

الجدول رقم (5-39) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	***	12.4 57	0.04 4	0.549	سياسية توظيف العاملين	<--	توجهات الدعم والمتابعة للتتقيف العاملين	1
B	***	6.62 2	0.04 7	0.308	طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة	<--	سياسية توظيف العاملين	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-40) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.196	0.102	0.242	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

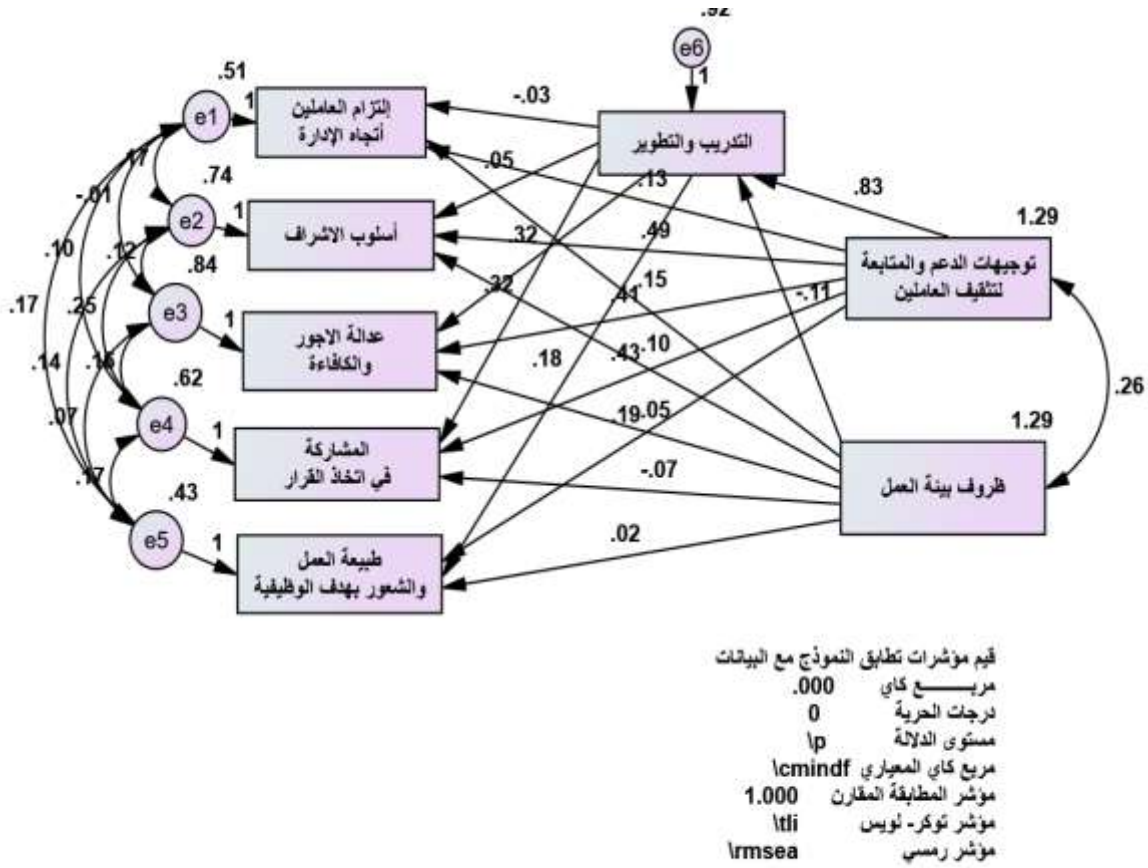
أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-39) الأثر المباشر، أن المسار من توجهات الدعم والمتابعة للتتقيف العاملين إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.549) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000) والمسار من سياسية توظيف العاملين إلى طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة يساوي (0.308) وهو دال إحصائياً عند

مستوي معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-40) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.000) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.001)، ومما سبق يتضح أنه يوجد توسط جزئي، و أن سياسية توظيف العاملين يفسر العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيد العاملين وطبيعة العمل و الشعور بهدف الوظيفة.

11- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة : الدور الوسيط للتدريب والتطوير في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وجودة حياة العمل المدركة :

1- اختبار الفرضية الفرعية الاولى : على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين اتجاه الإدارة، واختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل

المسار كما



شكل رقم (5-20) التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-41) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	0.039	-2.064	0.052	-0.107	التدريب والتطوير	<--	ظروف بيئة العمل	1
B	0.452	-0.751	0.045	-0.034	التزام العاملين	<--	التدريب والتطوير	2

الجدول رقم (5-42) الأثر غير المباشر

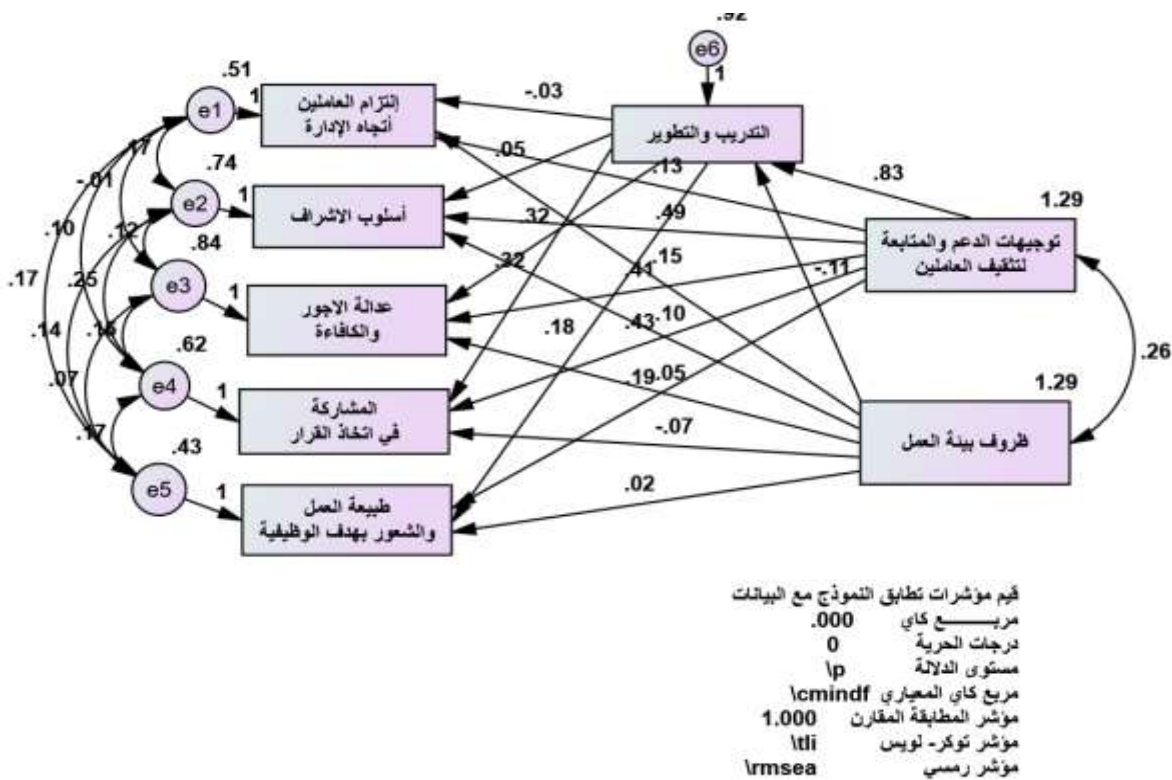
Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.004	0.078	0.237m	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-42) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى التدريب والتطوير يساوي (-0.107) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.039) والمسار من التدريب والتطوير إلى التزام العاملين يساوي (-0.034) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.452). ويلاحظ من خلال الجدول (5-43) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.004) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية

(0.001)، يتضح انه يوجد توسط كلي، و أن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بين ظروف بيئة العمل و التزام العاملين اتجاه الإدارة.

12- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و أسلوب الأشراف، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-21).



شكل رقم (5-21) التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و أسلوب الأشراف

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-43) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الحرية CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	0.039	-2.064	0.052	-0.107	التدريب والتطوير	<--	ظروف بيئة العمل	1
B	0.366	0.904	0.054	0.049	أسلوب الأشراف	<--	التدريب والتطوير	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-44) الأثر غير المباشر

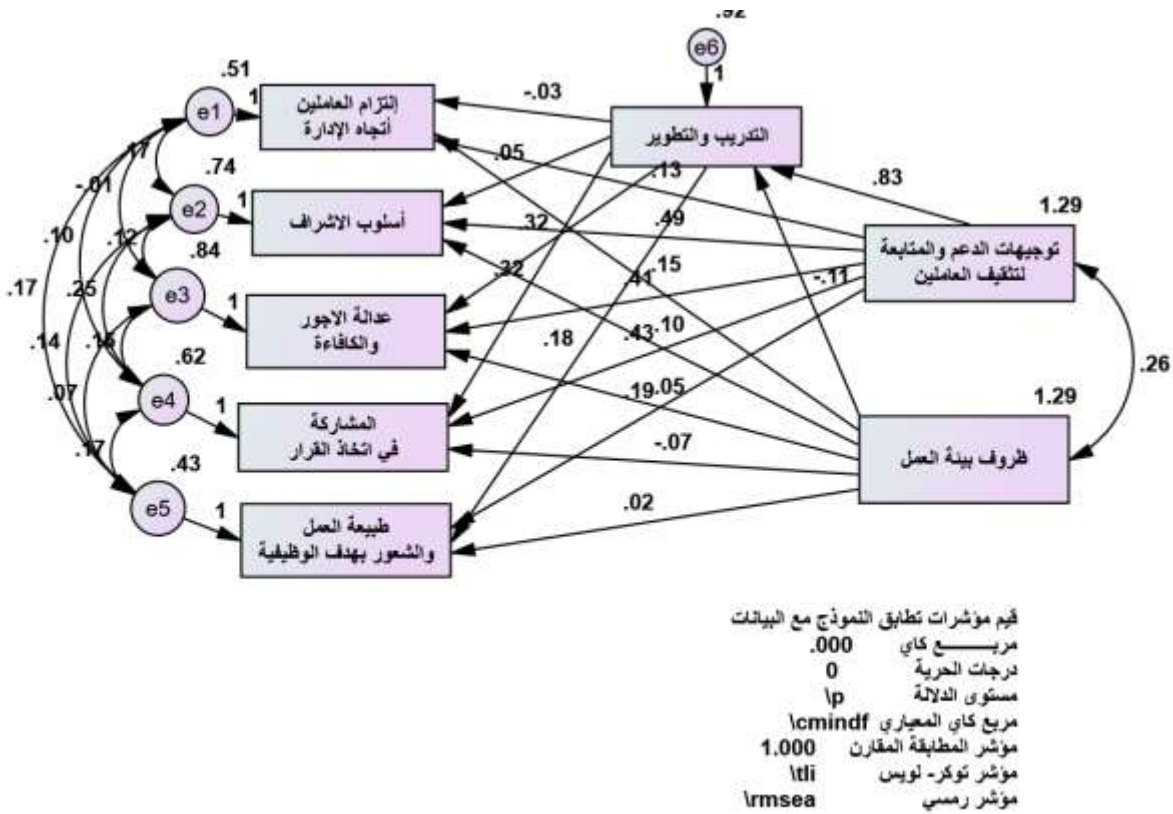
Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	-0.005	0.024	0.187	0.035

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-44) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى التدريب والتطوير يساوي (-0.107) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.039) والمسار من التدريب والتطوير إلى التزام العاملين اتجاه الإدارة يساوي (0.049) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.366). ويلاحظ من خلال الجدول (5-45) أن الأثر غير المباشر يساوي (-0.005) وهو دال إحصائياً عند مستوي

معنوية (0.035)، ومما سبق يتضح أنه يوجد توسط كلي، وأن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين اتجاه الإدارة.

13- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : تنص الفرضية على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة ، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-22).



شكل رقم (5-22): التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-22) يوضح تحليل المسار بين ظروف بيئة العمل والتدريب والتطوير، وبين التدريب والتطوير وعدالة الأجور والمكافأة. والجدول (5-45) يوضح قيم تحليل المسار الأثر

المباشر، أما الجدول (5-46) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتطوير في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة.

الجدول رقم (5-45) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الحرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	0.039	-2.064	0.052	-0.107	التدريب والتطوير	<--	ظروف بيئة العمل	1
B	***	5.496	0.057	0.316	عدالة الأجور والمكافأة	<--	التدريب والتطوير	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-46) الأثر غير المباشر

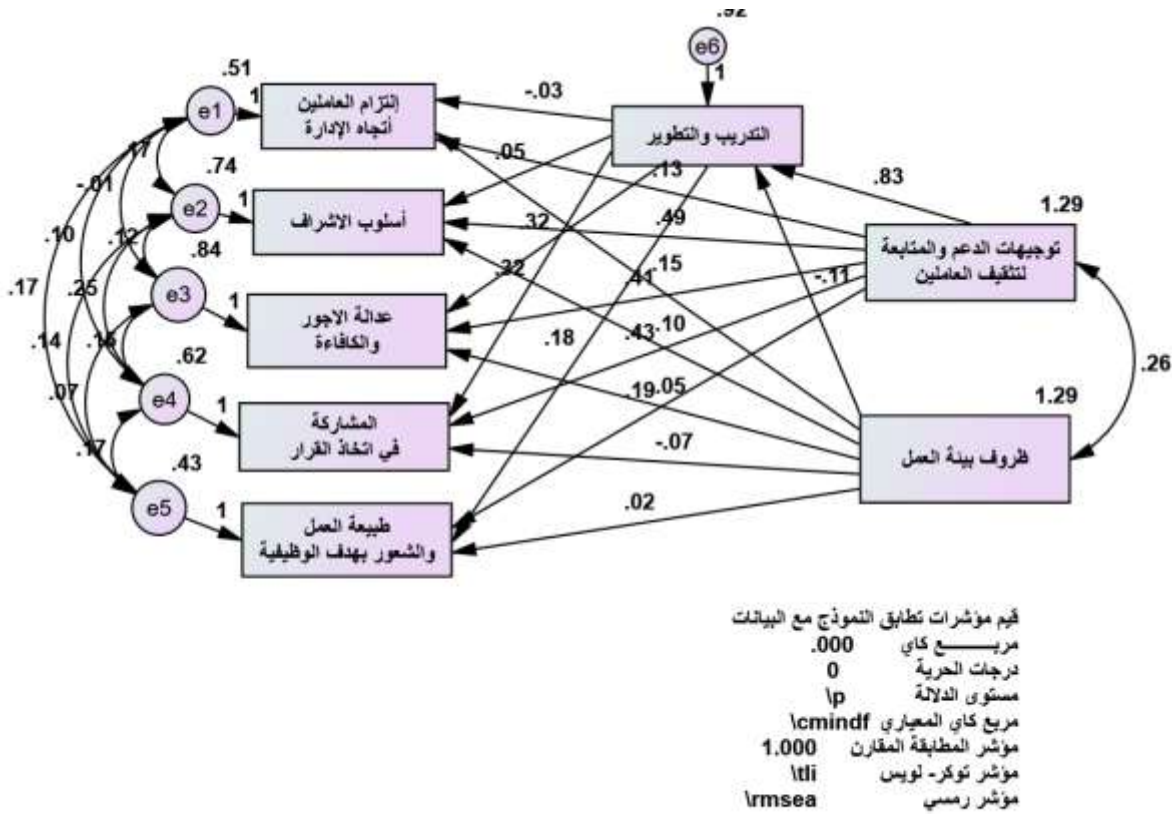
Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	-0.034	-0.022	0.121	0.238

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-45) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى التدريب والتطوير يساوي (-0.107) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.039) والمسار من التدريب والتطوير إلى عدالة الأجور والمكافأة

يساوي (0.316) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-47) أن الأثر غير المباشر يساوي (-0.034) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.238)، ومما سبق يتضح أنه يوجد توسط كلي، وأن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بينظروف بيئة العمل وعدالة الأجور و المكافأة.

13- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تنص الفرضية على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و المشاركة في اتخاذ القرار، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-23).



شكل رقم (5-23): التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-23) يوضح تحليل المسار بين ظروف بيئة العمل و التدريب و التطوير، و بين التدريب و التطوير و المشاركة في اتخاذ القرار. و الجدول (5-47) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-47) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب و التطوير في العلاقة بين ظروف بيئة العمل و المشاركة في اتخاذ القرار.

الجدول رقم (5-47) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	0.039	-2.064	0.052	-0.107	التدريب والتطوير	<--	ظروف بيئة العمل	1
B	***	6.526	0.05	0.323	المشاركة في اتخاذ القرار	<--	التدريب والتطوير	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

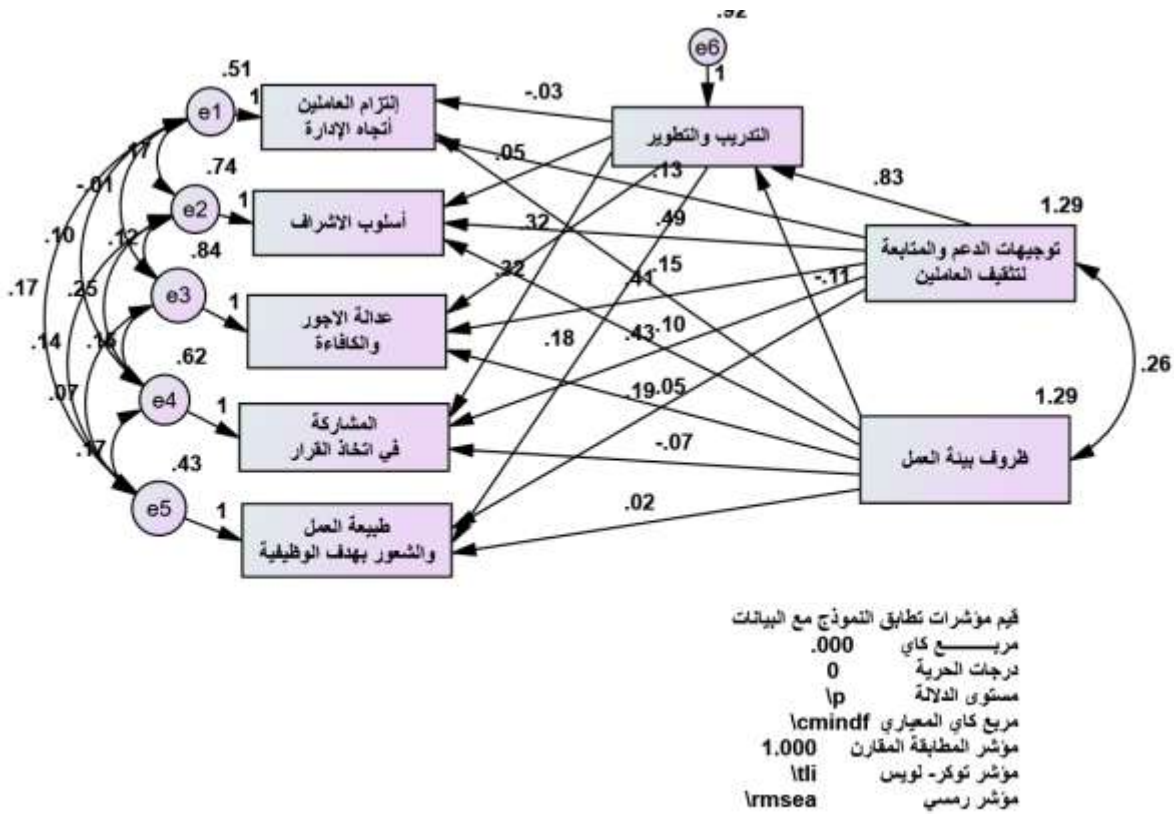
الجدول رقم (5-48) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	-0.034	-0.14	0.005	0.125

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-47) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى التدريب والتطوير يساوي (-0.107) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.039) والمسار من التدريب والتطوير إلى المشاركة في اتخاذ القرار يساوي (0.323) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-48) أن الأثر غير المباشر يساوي (-0.035) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.125)، ومما سبق يتضح أنه يوجد توسط كلي، وأن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار.

15- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة : تنص الفرضية على أن التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-24).



شكل رقم (5-24) التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و طبيعة العمل و الشعور بهدف الوظيفة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-24) يوضح تحليل المسار بين ظروف بيئة العمل و التدريب والتطوير، وبين التدريب والتطوير و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة. والجدول (5-49) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-50) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتطوير في العلاقة بين ظروف بيئة العمل و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة.

الجدول رقم (5-49) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	0.039	-2.064	0.052	-0.107	التدريب والتطوير	<--	ظروف بيئة العمل	1
B	***	4.481	0.041	0.184	طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة	<--	التدريب والتطوير	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-50) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	-0.019	-0.038	0.085	0.489

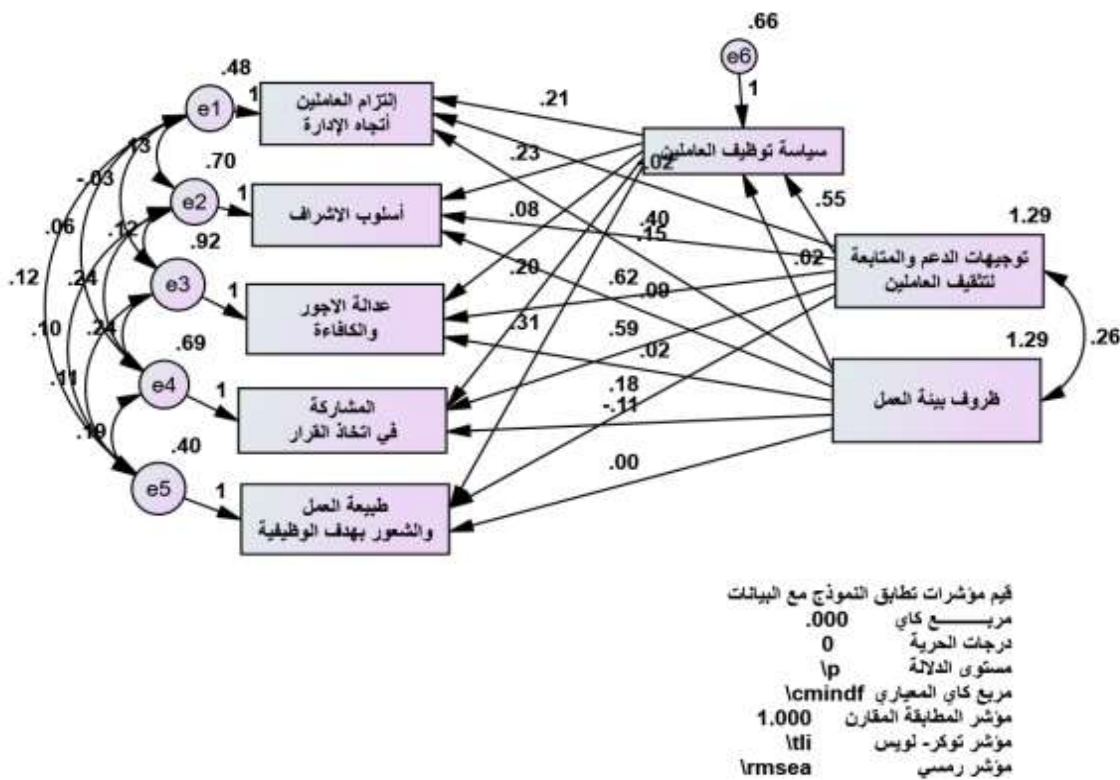
المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-49) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى التدريب والتطوير يساوي (-0.107) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.039) والمسار من التدريب والتطوير إلى طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة يساوي (0.184) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-50) أن الأثر غير المباشر يساوي (-0.020) وهو غير دال إحصائياً

عند مستوي معنوية (0.489)، ومما سبق يتضح انه يوجد توسط كلي، وأن التدريب والتطوير يفسر العلاقة بين ظروف بيئة العمل وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة .

16- اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة : الدور الوسيط لسياسة توظيف العاملين في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وجودة حياة العمل المدركة :

تنص الفرضية الفرعية الاولى : على أن سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و التزام العاملين اتجاه الإدارة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-25).



الشكل رقم (5-25) سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و التزام العاملين اتجاه الإدارة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-25) يوضح تحليل المسار بين ظروف بيئة العمل وسياسية توظيف العاملين، وبين سياسية توظيف العاملين والتزام العاملين اتجاه الإدارة. والجدول (5-51) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-52) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للسياسة توظيف العاملين في العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين اتجاه الإدارة

الجدول رقم (5-51) تحليل المسار الأثر المباشر

م	العلاقات	التقديرات Estimates	الخطأ المعياري S.E	القيمة الحرية CR	الدلالة P	Label
1	ظروف بيئة العمل ←←	0.02	0.044	0.461	0.645	A
2	سياسية توظيف العاملين ←←	0.233	0.062	3.749	***	B

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

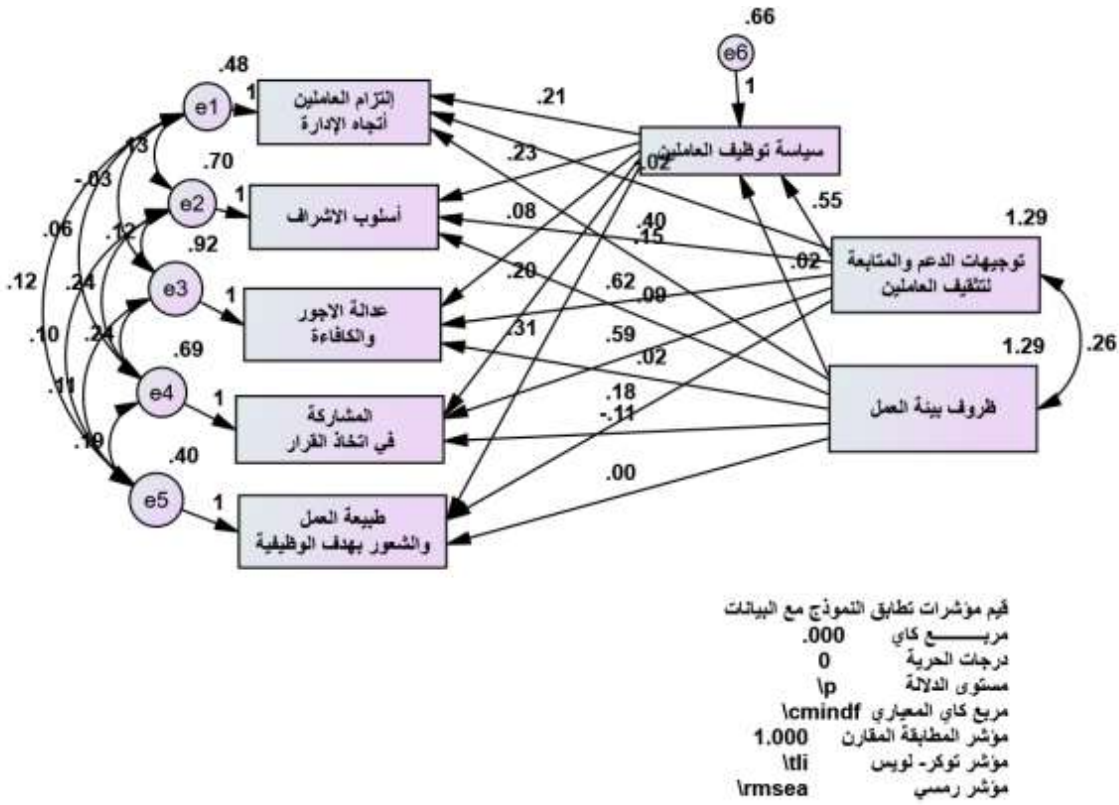
الجدول رقم (5-52) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	00.004	0.082	0.23	0.001

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-51) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.02) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.645) والمسار منسياسية توظيف العاملين إلى التزام العاملين أتجاه الإدارة يساوي (0.233) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-52) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.000) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.001)، ومما سبق يتضح انه يوجد توسط كلي، وأن سياسية توظيف العاملين يفسر العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين اتجاه الإدارة.

17- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : تنص الفرضية على أن سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الأشراف، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-26).



شكل رقم (5-26): سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الأشراف

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-26) يوضح تحليل المسار بين ظروف بيئة العمل وسياسية توظيف العاملين، وبين سياسية توظيف العاملين وأسلوب الأشراف. والجدول (5-53) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-54) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر لسياسة التوظيف في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الأشراف.

الجدول رقم (5-53) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الحرية CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	0.64 5	0.461	0.044	0.02	سياسية توظيف العاملين	<---	ظروف بيئة العمل	1
B	***	3.749	0.062	0.233	أسلوب الإشراف	<---	سياسية توظيف العاملين	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-54) الأثر غير المباشر

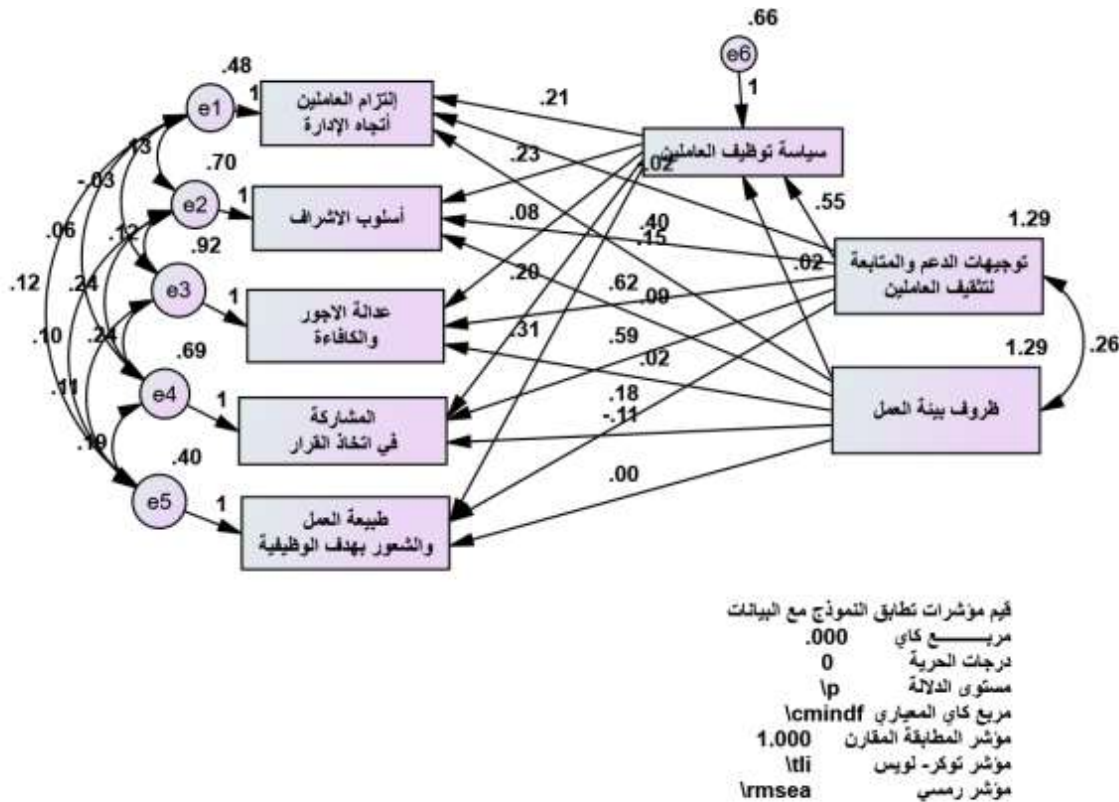
Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	00.004	0.016	0.176	0.047

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-53) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.02) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.645) والمسار من سياسية توظيف العاملين إلى التزام العاملين أتجاه الإدارة يساوي (0.233) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000).

ويلاحظ من خلال الجدول (5-54) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.000) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.047)، ومما سبق يتضح أنه يوجد توسط كلي، وأن سياسية توظيف العاملين تفسر العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين اتجاه الإدارة.

18- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية على أن سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة، واختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-27).



شكل رقم (5-27) سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والعدالة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-27) يوضح تحليل المسار بين ظروف بيئة العمل وسياسية توظيف العاملين، وبين سياسية توظيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة. والجدول (5-55) يوضح قيم تحليل المسار

الأثر المباشر، أما الجدول (5-56) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر لسياسة التوظيف في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة .

الجدول رقم (5-55) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات			م
A	0.64 5	0.461	0.044	0.02	سياسية توظيف العاملين	<---	ظروف بيئة العمل	1
B	0.26 2	1.121	0.071	0.08	عدالة الأجور والمكافأة	<---	سياسية توظيف العاملين	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-56) الأثر غير المباشر

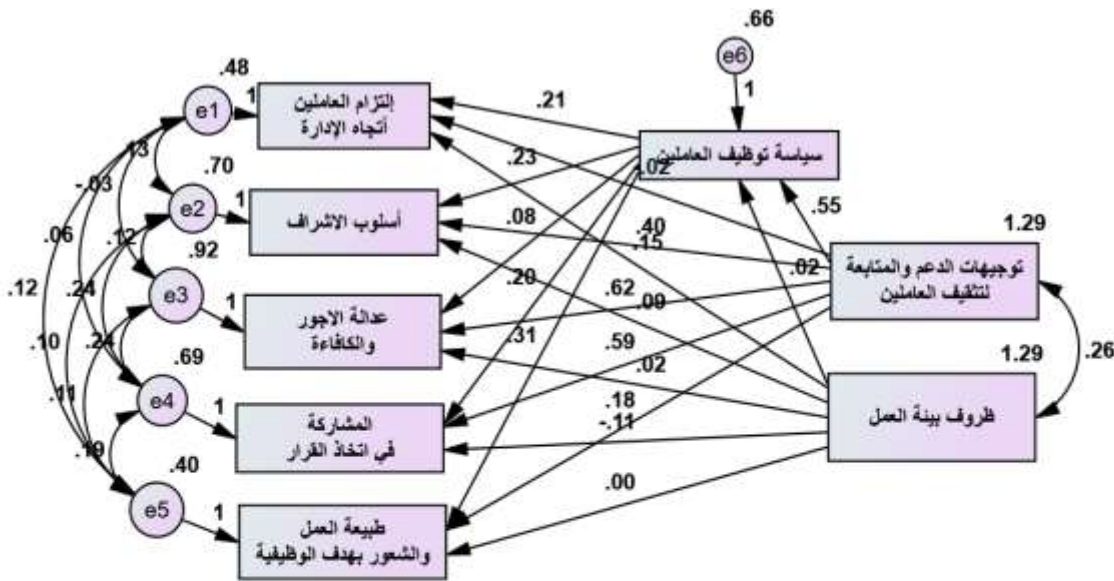
Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.016	-0.062	0.094	0.73

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-55) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.02) وهو غير دال

إحصائياً عند مستوي معنوية (0.645) والمسار منسياسية توظيف العاملين إلىعدالة الأجور والمكافأة يساوي (0.08) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.262). ويلاحظ من خلال الجدول (5-56) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.169) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.73)، ومما سبق يتضح أنه لا يوجد توسط، وأن سياسية توظيف العاملين لا تفسر العلاقة بينظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة.

19- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : تنص الفرضية على أن سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار، واختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-28).



قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات
 مربع كاي .000
 درجات الحرية 0
 مستوى الدلالة lp
 مربع كاي المعياري lcmdf
 مؤشر المطابقة المقارن 1.000
 مؤشر توكر- لويس ltfi
 مؤشر رمسي lrmsea

شكل رقم (5-28) سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-28) يوضح تحليل المسار بين ظروف بيئة العمل وسياسية توظيف العاملين، وبين سياسية توظيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار. والجدول (5-57) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-58) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر لسياسة التوظيف في العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار.

الجدول رقم (5-57) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		م
A	0.645	0.461	0.044	0.02	سياسية توظيف العاملين	<---	1 ظروف بيئة العمل
B	0.002	3.168	0.062	0.195	المشاركة في اتخاذ القرار	<---	2 سياسية توظيف العاملين

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

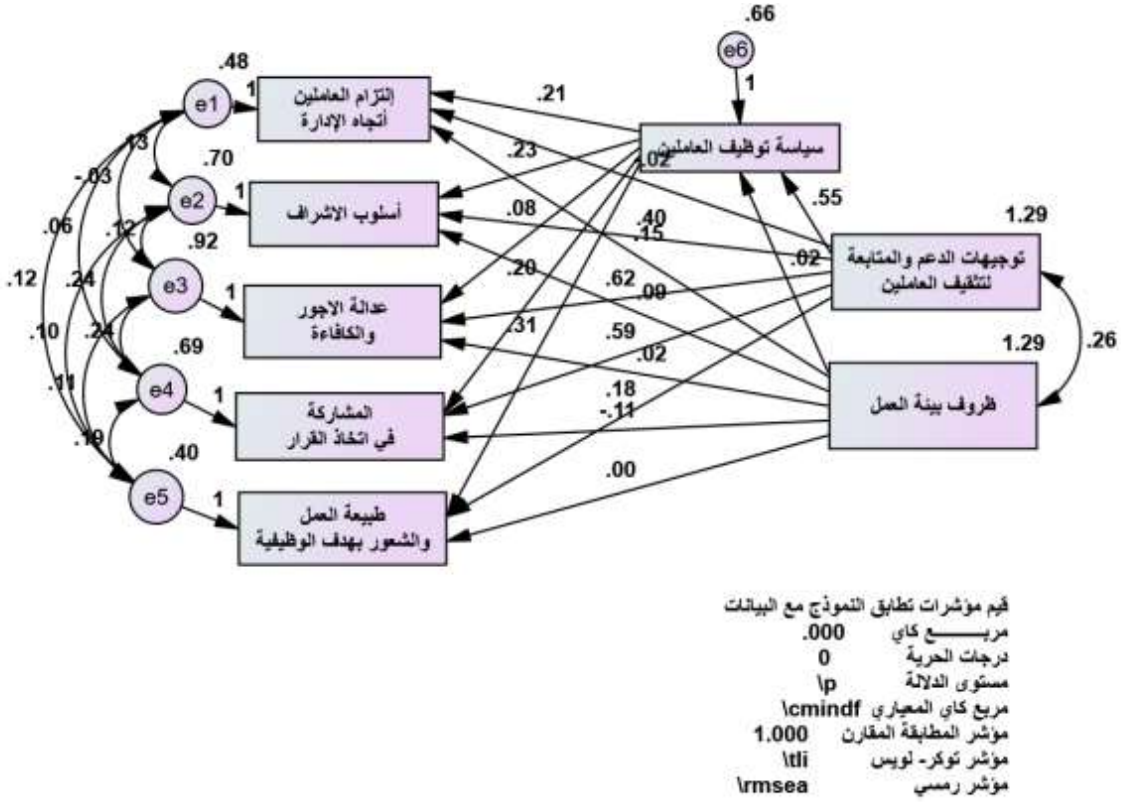
الجدول رقم (5-58) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.004	-0.186	-0.031	0.02

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-57) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.02) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.645) والمسار من سياسية توظيف العاملين إلى المشاركة في اتخاذ القرار يساوي (0.195) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.002). ويلاحظ من خلال الجدول (5-58) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.001) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.02)، ومما سبق يتضح أنه يوجد توسط كلي، وأن سياسية توظيف العاملين يفسر العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار.

20- اختبار الفرضية الخامسة : تنص الفرضية على أن سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (5-29).



شكل رقم (5-29) سياسية توظيف العاملين يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الشكل (5-29) يوضح تحليل المسار بين ظروف بيئة العمل وسياسية توظيف العاملين، وبين سياسية توظيف العاملين وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة. والجدول (5-59) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول (5-60) يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للسياسة التوظيف في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة.

الجدول رقم (5-59) تحليل المسار الأثر المباشر

Label	الدلالة P	القيمة الحرية CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		م	
A	0.645	0.461	0.044	0.02	سياسية توظيف العاملين	<---	ظروف بيئة العمل	1
B	***	6.622	0.047	0.308	طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة	<---	سياسية توظيف العاملين	2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

الجدول رقم (5-60) الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	0.006	-0.064	0.06	0.965

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2019م)

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول أعلاه رقم (5-59) الأثر المباشر، أن المسار من ظروف بيئة العمل إلى سياسية توظيف العاملين يساوي (0.02) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.645) والمسار من سياسية توظيف العاملين إلى طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة يساوي (0.308) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.000). ويلاحظ من خلال الجدول (5-60) أن الأثر غير المباشر يساوي (0.000) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (0.965)، ومما سبق يتضح أنه يوجد توسط كلي، وأن سياسية توظيف العاملين يفسر العلاقة بين ظروف بيئة العمل وطبيعة العمل و الشعور بهدف الوظيفة.

4-27 ملخص نتائج اختبار الفرضيات:

الجدول (5-61) ملخص نتائج الفرضية الرئيسية الأولى:

الحالة	فرضيات الدراسة
دعم جزئي	الفرضية الرئيسية الأولى: هنالك علاقة إيجابية بين توجه سلامة الصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة
	الفرضيات الفرعية:
دعمت	1-1 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين
دعمت	1-2 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وأسلوب الإشراف
دعمت	1-3 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور
دعمت	1-4 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والمشاركة
دعمت	1-5 هنالك علاقة إيجابية بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة
دعمت	1-6 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين
دعمت	1-7 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الإشراف
لم تدعم	1-8 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة
دعمت	1-9 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار
لم تدعم	1-10 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل و طبيعة العمل والشعور بالهدف
	الجدول (5-62) ملخص نتائج الفرضية الرئيسية الثانية:
الحالة	فرضيات الدراسة
دعم جزئي	الفرضية الرئيسية الثانية: هنالك علاقة إيجابية بين توجه سلامة الصحة المهنية والتسويق الداخلي
	الفرضيات الفرعية:
دعمت	1-1 هنالك علاقة إيجابية بين توجهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وسياسة توظيف العاملين
دعمت	1-2 هنالك علاقة إيجابية بين توجهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتدريب والتطوير
دعمت	1-3 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل والتدريب والتطوير
لم تدعم	1-4 هنالك علاقة إيجابية بين ظروف بيئة العمل وسياسة توظيف العاملين

الجدول (5-63) ملخص نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة:

الحالة	فرضيات الدراسة
دعم كلي	الفرضية الرئيسية الثالثة: هنالك علاقة إيجابية بين التسويق الداخلي وجودة حياة العمل المدركة
دعمت	الفرضيات الفرعية
دعمت	1-3 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير والتزام العاملين تجاه الإدارة
دعمت	2-3 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وأسلوب الأشراف
دعمت	3-3 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وعدالة الأجور والمكافأة
دعمت	4-3 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير والمشاركة في اتخاذ القرار
دعمت	5-3 هنالك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير والشعور بهدف الوظيفة
دعمت	6-3 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة توظيف العاملين والتزام العاملين
دعمت	7-3 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة توظيف العاملين وأسلوب الأشراف
دعمت	8-3 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة توظيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة
دعمت	9-3 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة التوظيف والمشاركة في القرار
دعمت	10-3 هنالك علاقة إيجابية بين سياسة توظيف العاملين وطبيعة العمل والشعور بالهدف

الجدول (5-6): ملخص نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة:

الحالة	فرضيات الدراسة
توسط جزئي	الفرضية الرئيسية الرابعة: الدور الوسيط للتسويق الداخلي في العلاقة بين توجه السلامة الصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة منها: الفرضية الفرعية الاولى : الدور الوسيط للتدريب والتطوير في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وجودة حياة العمل المدركة
	الفرضيات الفرعية:
توسط كلي	4-1 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين تجاه الإدارة
توسط كلي	4-2 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وأسلوب الأشراف
توسط جزئي	4-3 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة
توسط جزئي	4-4 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار
توسط جزئي	4-5 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وبيئة العمل والشعور بهدف الوظيفة

الجدول (5-65): ملخص نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

الحالة	فرضيات الدراسة
توسط جزئي	الفرضية الفرعية الثانية: الدور الوسيط لسياسية توظيف العاملين في العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وجودة حياة العمل المدركة
	الفرضيات الفرعية:
توسط كلي	1-5 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والتزام العاملين تجاه الإدارة
توسط جزئي	2-5 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وأسلوب الأشراف
توسط جزئي	3-5 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وعدالة الأجور والمكافأة
توسط جزئي	4-5 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار
توسط جزئي	5-5 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين توجيهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة

الجدول (5-66) ملخص نتائج الفرضية الفرعية الثالثة :

الحالة	فرضيات الدراسة
توسط كلي	الفرضية الفرعية الثالثة: الدور الوسيط للتدريب والتطوير في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وجودة حياة العمل المدركة
	الفرضيات الفرعية:
توسط كلي	1-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين
توسط كلي	2-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الإشراف
توسط كلي	3-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة
توسط كلي	4-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار
توسط كلي	5-6 التدريب والتطوير يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وطبيعة العمل والشعور

الجدول (5-67) ملخص نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

الحالة	فرضيات الدراسة
توسط جزئي	الفرضية الفرعية الرابعة: الدور الوسيط لسياسة توظيف العاملين في العلاقة بين ظروف بيئة العمل وجوده حياة العمل المدركة
	الفرضيات الفرعية:
توسط كلي	7-1 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والتزام العاملين تجاه الإدارة
توسط كلي	7-2 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وأسلوب الأشراف
لا يوجد توسط	7-3 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة
توسط كلي	7-4 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار
توسط كلي	7-5 سياسة توظيف العاملين تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وطبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة

الفصل السادس

مناقشة النتائج والتوصيات والخاتمة

الفصل السادس

مناقشة النتائج والتوصيات والخاتمة

1-6 المقدمة

تم اختبار بيانات الدراسة من واقع بيانات الدراسة الميدانية والتي تم جمعها عبر (345) استبيان بنسبة استجابة بلغت (80%) ، موجه إلى عينة من المطارات الدولية بالسودان (مطار الخرطوم ، بورتسودان ، الفاشر ، الجنينة) ، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS v24) من أجل الحصول على الاعتمادية والتحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي والارتباط وتحليل المسار من أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء الإستدلالي للإجابة على أسئلة البحث واختبار الفرضيات حيث كان سؤال البحث على النحو التالي:

ما هو أثر توجه السلامة و الصحة المهنية في أدراك جودة حياة العمل في ظل وجود

التسويق الداخلي كمتغير وسيط في المطارات الدولية في السودان ؟

ومن أجل تحقيق السؤال العام كانت هنالك أسئلة فرعية وتشمل الآتي:

1- ما هو مستوي أدراك أبعاد جودة حياة العمل في المطارات الدولية بالسودان ؟

2- ما مستوى تطبيق توجهات السلامة والصحة المهنية من وجهة نظر العاملين في هذه

المطارات ؟

3- ما هو مستوى ممارسة التسويق الداخلي بأبعاده المختلفة في المطارات الدولية بالسودان ؟

4- هل توجد علاقة بين توجه السلامة والصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة ؟

5- هل التسويق الداخلي يتوسط العلاقة بين السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل؟

6-1-1 ملخص نتائج الدراسة اسئلة الدراسة :

- ان مستوى جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بدرجة متوسطة بلغت نسبة (68%) ، و ان بعد التزامات العاملين اتجاه الإدارة من أهم أبعاد جودة حياة العمل المدركة ارتفاعا بلغ نسبة (15.095%) و بعد بيئة العمل و الشعور بهدف الوظيفة من اقل الأبعاد في مستوى جودة حياة العمل المدركة حيث بلغ نسبته (11.267%)

2- واقع السلامة و الصحة المهنية في المطارات الدولية جيدة بلغ نسبة (72,919%) ، و ان بعد توجهات الدعم والمتابعة لتتقيد العاملين من اكثر الأبعاد الداعمة لتطبيق السلامة والصحة المهنية حيث بلغ نسبة (61.254%)، و ان بعد ظروف بيئة العمل من اقل الأبعاد دعما بلغ نسبة (11.665%) .

3- مستوى ممارسة التسويق الداخلي في المطارات الدولية مرتفعة بلغ نسبة (74.831%) ، حيث بلغ المكون الأول التدريب والتطوير نسبة (48.344%) من التباين ، والمكون الثاني سياسية توظيف العاملين نسبة (26.487%) من التباين .

4- توجد علاقة إيجابية معنوية بين توجه السلامة و الصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة ، دعم جزئي و ظروف بيئة العمل و عدالة الاجور و المكافاة لم تدعم و كذلك ظروف بيئة العمل و الشعور بهدف الوظيفة .

5- توجد علاقة إيجابية معنوية بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي دعم جزئي و ظروف بيئة العمل و سياسة توظيف العاملين لم تدعم هذه العلاقة .

6- توجد علاقة إيجابية بين التسويق الداخلي وجودة حياة العمل المدركة دعما كلياً و قد تحقق جميع شروط النموذج .

7- لتسويق الداخلي يتوسط جزئياً في العلاقة بين السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل حيث :

1- التدريب و التطوير يتوسط كلياً في العلاقة بين توجهات دعم المتابعة لتتقيد العاملين و جودة حياة العمل المدركة .

2- سياسة توظيف العاملين يتوسط جزئياً في العلاقة بين توجهات دعم المتابعة لتتقيد العاملين و جودة حياة العمل المدركة .

3- التدريب و التطوير يتوسط كلياً في العلاقة بين ظروف بيئة العمل و جودة حياة العمل المدركة .

4- سياسة توظيف العاملين يتوسط جزئياً في العلاقة بين ظروف بيئة العمل و جودة حياة العمل المدركة .

5- لا يوجد توسط لسياسة توظيف العاملين في العلاقة بين ظروف بيئة العمل و عدالة الأجور و المكافأة .

2-6-2 Discussion مناقشة النتائج الأول :

1- مناقشة نتائج العلاقة بين المتغيرات وفرضيات الدراسة :

1- العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بالسودان :

1- توجد علاقة إيجابية معنوية بين توجه السلامة و الصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة دعم جزئي ، و أن الأبعاد (ظروف بيئة العمل و عدالة الأجور و المكافأة ، و ظروف بيئة العمل و الشعور بهدف الوظيفة) لم تدعم هذه العلاقة ، و تعزي هذه النتيجة إلى أن العاملون في المطار لم يشعروا بتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص و عدم توافر العدالة في توزيع الأجور و لم يشعروا بالمسؤولية و الحرية اتجاه العمل و حجم العمل غير مناسب .

2- اتضح من نتائج التحليل العاملي و استخدام اسلوب تحليل المسار توجد علاقة إيجابية معنوية بين توجه السلامة والصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية محل الدراسة تحقق جميع شروط النموذج ، وتشير هذه النتائج الى ان تبني توجهات السلامة و الصحة المهنية (الدعم و المتابعة لتتقيف العاملين ، و ظروف بيئة العمل) يؤدي الى تحقيق ادراك عالي من جودة حياة العمل مع الابعاد (اسلوب الاشراف، عدالة الاجور و المكافآت ، التزام العاملين، المشاركة ، هدف الوظيفة) ، و هذه النتيجة تتطابق تماما مع النظرية ذات العاملين و الدافعية التي استندت عليها الدراسة حيث اشار النموذج الي ان انجاز العمل و الرضا عن العمل يتحقق من خلال نوعان من العوامل : العوامل الدافعة تدفع الموظف و تقوده للعمل و إشباعها يزيد من شعوره بالرضا الوظيفي و هو عوامل ادراك جودة حياة العمل ، و في حين أن العوامل الوقائية السلامة و الصحة المهنية هي تحمي و

تصون الموظف و ثقوده أو تدفعه للعمل و الادراك الفعلي ، هذا يعني ان نموذج النظرية يطابق الواقع و الاعتماد في هذه الدراسة بطريقة مختلفة في ابعاد كل من توجهات السلامة المهنية و جودة حياة العمل المدركة ،

وعليه يمكن استخدام توجه السلامة و الصحة المهنية كأداة لإدراك جودة حياة العمل ، من خلال توفير متطلباته من هذه الابعاد لضمان البقاء و التكيف و الاستمرارية في ظل الظروف البيئية المتغيرة في المطارات الدولية و هذا ما اثبته الدراسة الحالية و تعتبر اسهام للمعرفة .

2- العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي في المطارات الدولية :

1- اتضح من نتائج التحليل انه توجد علاقة ايجابية بين توجه السلامة و الصحة المهنية و التسويق الداخلي دعم جزئي .

و يفسر هذه النتيجة الي توجهات السلامة و الصحة المهنية (المتابعة و الدعم و تقيف العاملين و ظروف بيئة العمل) تؤثر ايجابيا في ابعاد ممارسة التسويق الداخلي (التدريب و التطوير ، و سياسة توظيف العاملين) ، حيث هناك ارتفاع تأثير بعد توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين في التدريب والتطوير، و اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (غول،2015) اشارت الى ان تقديم التدريب اللازم لجميع العاملين و توعيتهم و التقفيع ببرنامج الامن المهني يعزز ضمان توفير الأمن والسلامة للعاملين في اماكن العمل .

2- كما ان هناك تأثير منخفض لبعده توجيهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين في سياسة توظيف العاملين ، و اشارت دراسة (أبو مازن ، 2012) الى ان سياسة توظيف العاملين من اهم الابعاد الرئيسية لنجاح التسويق الداخلي ، و ان توظيف العاملين بالطرق الواضحة و السليمة ووضع سياسة واضحة لاختيار العاملين هي عملية الاستقطاب الصحيح ، و اختيار

موظفين أكفاء تتناسب مؤهلاتهم و قدراتهم وفق البيانات و المعلومات المطلوبة في العمل من خلال بذل جهودا كبيرة في تدريبهم وتطويرهم وتوفير لهم الدعم اللازم بما يضمن مستوى عاليا من جودة الخدمة الداخلية والتي يفترض انجازها بكفاءة و فاعلية عالية ، أما بعد ظروف بيئة العمل تبين ارتفاع تأثيره في بعد التدريب والتطوير و انخفاض تأثيره في بعد سياسية توظيف العاملين و هذه النتيجة اختلفت مع دراسة (اسعد و علاء ، 2012) اشارت الى أن توفر بيئة داخلية ملائمة للعاملين و توفير المناخ المناسب لتطبيق ترسيخ ثقافة الخدمة و استخدام التقنيات التسويقية داخليا من خلال اختيار واستقطاب أحسن و أفضل الأفراد، وتصميم الوظائف التي تستجيب لحاجياتهم و رغباتهم تعزز من رضا الأفراد وتزيد من دافعيتهم نحو تحقيق أهداف المنظمة ككل .

و هذا ما اكدته الدراسة في ان هنالك علاقة ايجابية في تبني توجهات السلامة و الصحة و المهنية في المطارات الدولية في ممارسة التسويق الداخلي ، لان التسويق الداخلي عملية إدارية تعمل على تكامل الوظائف المختلفة داخل المنظمة من خلال التأكد من أن كل العاملين لديهم دراية و خبرة كافية عن الأنشطة التي يقومون بها و منها السلامة و الصحة المهنية ، و أن هذه الأنشطة تؤدي إلى إشباع حاجات العملاء الخارجيين و التأكد من كل العاملين تم إعدادهم و تحفيزهم لأداء عملهم بكفاءة ، (العجارمة ، 2005) ، و هذا يعتبر اسهام للمعرفة في هذه الدراسة في ابراز هذه العلاقة .

3- العلاقة بين التسويق الداخلي و جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية :

اتضح من نتائج التحليل الاحصائي توجد علاقة ايجابية بين التسويق الداخلي وجودة حياة العمل المدركة و قد تحقق جميع شروط النموذج ، و من معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير الوسيط التسويق الداخلي والمتغير التابع جودة حياة العمل المدركة تشير إلى:

1- ارتفاع تأثير بعد التدريب والتطوير في بعد المشاركة في اتخاذ القرار، و الشعور بهدف الوظيفة و انخفاض تأثيره في كل من الأبعاد عدالة الأجور والمكافأة ، أسلوب الأشراف ، التزام العاملين اتجاه الإدارة ، و تعزي هذه النتيجة دراسة (نور،2016) إن تبني ادراكات العاملين عن نوايا المنظمة و اتجاهاتها بالدعم التنظيمي من المؤسسة لتقديم فرص التدريب و التطوير و الترفقيات الوظيفية و مدى اتاحة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات التي تهم مستقبل المنظمة ، لها تأثير على سياسات العمل فيها .

2- أما بعد سياسة توظيف العاملين تبين ارتفاع تأثيره في الأبعاد التزام العاملين اتجاه الإدارة و أسلوب الأشراف و بعد طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة ، و انخفاض تأثيره في الأبعاد المشاركة في اتخاذ القرار و عدالة الأجور والمكافأة ، و تعزي هذه النتيجة إلى ما أشارت إليها دراسة (Abahay,2016) إن التركيز على القيام بالنشاطات الخاصة بالتوظيف و تطبيق إجراءات التوظيف بالعدالة سوف تمكن منظمات الأعمال من اختيار العمالة المناسبة مع أنشطتها و أعمالها التي تقود إلى رضا العاملين و إدراك مستويات عالية من جودة الحياة الوظيفية و رضا الزبون في الاخير، حيث تتفق هذه النتيجة مع افتراض نموذج الدراسة يؤكد ان ممارسة استراتيجيات التسويق الداخلي تقود الى حدوث علاقة ايجابية في جودة حياة العمل المدركة و منه يقود الى الاستمرارية و بقاء المنظمة ، لأن أهمية التسويق الداخلي للمجتمع انه يحقق رضا العاملين و رضا العاملين يساعد على استغلال الفرص التسويقية المتاحة و من ثم تحقيق الأهداف التسويقية للمؤسسة (شوكت ، 2008) و تعتبر هذه اسهام للمعرفة من الدراسة.

4- التسويق الداخلي يتوسط العلاقة بين توحه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة

العمل المدركة :

أوضح بعد تحليل اختبار هذه الفرضية للتعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمدت الدراسة على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام اسلوب تحليل المسار بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات ويتم استخدام تحليل المسار اموس بشكل رئيسي في محاولة فهم نقاط القوة النسبية للعلاقات المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات ان التسويق الداخلي يتوسط جزئياً في العلاقة بين السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة وذلك من خلال النتائج :

1- ان التدريب و التطوير يتوسط كلياً في العلاقة بين توجهات دم المتابعة لتتقيف العاملين و جودة حياة العمل المدركة و ان سياسة توظيف العاملين يتوسط جزئياً في العلاقة بين توجهات دعم المتابعة لتتقيف العاملين و جودة حياة العمل المدركة . وأيضاً نجد أن التدريب و التطوير يتوسط كلياً في العلاقة بين ظروف بيئة العمل و جودة حياة العمل المدركة . و تعزي هذا الى ما يراه (عادل،2015) أن التسويق الداخلي هو كافة الجهود التسويقية المبذولة في جذب و تحفيز و تدريب و اختيار العاملين و العمل على إشباع احتياجاتهم ، يؤدي الى إقناع العاملين داخل المنظمة بأهمية أدائهم و دورهم في تحقيق الأهداف في المنظمة و طريقة جودة التسويق الداخلي و إدراجها بطريقة سليمة .

2- ان سياسة توظيف العاملين يتوسط جزئياً العلاقة بين ظروف بيئة العمل و جودة حياة العمل المدركة ، و لكن سياسة توظيف العاملين لا يتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل و عدالة الأجور و المكافأة ، و هذا يعني ان المطارات الدولية لا تهتم بسياسات توظيف العاملين بشكل جيد و خاصة المتعلقة بظروف بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات ، و

الأجور و المكافأة لان تساهم قدرة المنظمة علي توظيف عاملين أكفاء تساعد أدراك جودة حياة العمل و في تطوير وتعزيز الأداء المؤسسي و يؤدي الي القدرة التنافسية ، (قنداح 2016) .

اظهرت نتائج الدراسة ان التسويق الداخلي يتوسط جزئيا في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة ، و اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (البسامي و آخرون ، 2016) استخدمت التسويق الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي ، و توصلت الدراسة إلي وجود تأثير ضعيف في العلاقة، كما تفسر هذه النتيجة من واقع نظرية التبادل الاجتماعي (جورج هولمز) و التي تفسر بان التسويق الداخلي عملية اختيارية تؤدي العاملين للحصول على نتائج جيدة ، ويستخدم في تسهيل و تسيير روح الإبداع و العديد من المنافع و المزايا يستفيد منها الموظفين فلذا نجد ان ممارسات التسويق الداخلي المتمثلة في بعد سياسة توظيف العاملين لابد ان يتم استخدامها بطرق صحيحة و عادلة حتى يظهر التوسط بطريقة جيدة مع الابعاد ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور و المكافأة في هذه المطارات و هذا فان العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة لم تتم بصورة مباشرة الا بوجود التوسط الجزئي للتسويق الداخلي ، وهذا يؤدي الي فهم حاجات المنظمة من قبل العاملين و الاداريين لتحقيق الاهداف .

2-النتائج الفرعية للدراسة :

1- واقع جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بالسودان : (المتغير التابع)

1- أظهرت النتائج أن المتغير التابع جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية يمكن ان تقاس من خمسة ابعاد هي (التزامات العاملين ، أسلوب الإشراف ، عدالة الأجور و المكافأة ، المشاركة في اتخاذ القرارات و طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة) و ذلك بعد حذف بعد (

الضمان الوظيفي) و دمج البعدين (طبيعة العمل و الشعور بهدف الوظيفة) ، و بذلك يمكن الاعتماد على تلك الأبعاد لتحقيق إدراك مستوى جودة حياة العمل ، و اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (ثورية ، 2017) في قياس أبعاد جودة حياة العمل من خمسة أبعاد و التي تناولت قياس إدراك جودة حياة العمل لأساتذة الجامعات في ورقلة و توصلت إلى وجود مستوى متوسط في الإدراك ، و اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Shearing , 2014) تم القياس مع بعد الضمان الوظيفي و اشارت الى ان الإحساس بضمان الوظيفة يؤدي إلى ارتفاع مستوى ادراك جودة حياة العمل , والأمن ضد الخوف أثناء ممارسة الموظف لوظيفته يؤدي الى ارتفاع معدلات الاداء . و تعزي حذف بعد (الضمان الوظيفي) إلى عدم مراعاة المطارات الدولية لهذا العنصر في عدم تحقق الادارة في معالجة مشكلات العاملين و تثبيته بعد تحققه لشروط النظام ، و عدم التزام الادارة بتطبيق قانون العمل ، و عدم تنفيذ العقوبات في مقر العمل و الفصل التعسفي .

2- تم دمج ابعاد محور طبيعة العمل مع محور الشعور بهدف الوظيفة في بعد واحد اصبح بعد (طبيعة العمل و الشعور بهدف الوظيفة) و حذف بعض العبارات وبذلك يمكن الاعتماد على تلك الأبعاد لتحقيق ادراك جودة حياة العمل . و اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Safina , 2015 & Other) التي أجريت في روسيا و تم القياس من نفس الابعاد و اشارت الى وجود مستوى متوسط ، و هذا الاتفاق ايضا ما اشار اليه هيرج في نظرية ذات العاملين و النظرية التي تفسر هذه الدراسة ان تحقيق العوامل الدافعية في العمل تدفع العاملين الى زيادة في تحقيق مستوى عالي من ادراك جودة حياة العمل ، كما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (اشتوي ، 2015) تم قياس ابعاد اتجاهات العاملين في ادراك جودة حياة العمل في غزة من سبعة ابعاد و اشارت النتيجة الى وجود نسبة مرتفعا ، و ان جودة حياة العمل لا بد ان تمتاز بمستوى

عالي في المؤسسات لضمان تحقيق العوامل الدافعية في اداء المهام المؤكدة ليحقق بذلك مخرجات الجودة بالمستوى المطلوب و لضمان نجاح و استمرار بقاء المؤسسة .

3- اتضح من التحليل ايضا ان مستوى جودة حياة العمل المدركة في المطارات الدولية بدرجة متوسطة بلغت (68%) ، و ان بعد التزامات العاملين اتجاه الإدارة من أهم أبعاد جودة حياة العمل المدركة ارتفاعا بلغ نسبة (15.095%) و هذه النتيجة اتفقت مع دراسة (عيد، 2014، اشارت الى قدرت العاملين و التزامهم اتجاه الإدارة في تحقيق أهداف المنظمة تتم من خلال تحسين متطلبات جودة حياة العمل بواسطة مبادرة العاملين و تقود ذلك إلي زيادة مستوياتها و زيادة الإنتاجية من خلال زيادة الالتزام نحو المنظمة و أهدافها .

اما بعد طبيعة العمل و شعور العاملين بهدف الوظيفة جاء بدرجة اقل في مستوى جودة حياة العمل المدركة حيث بلغ نسبته (11.267%) ، و تعزي هذه النتيجة الى حذف بعد العوامل الاساسية في البعدين ، و ان هنالك نقص في شعور العاملين بالرضا اتجاه عملهم في المطار و حجم العمل غير مناسب و قلة المهارات اللازمة لاداء العمل ، ادى ذلك الى انخفاض مستويات جودة حياة العمل المدركة في هذه المطارات ، و اختلفت مع دراسة (قنداح ، 2015) اشارت الى ان اهمية إدراك الأفراد العاملين لجودة حياة العمل بمستويات عالية تسهم في القدرة التنافسية و تطوير الاداء المؤسسي ، و اختلفت ايضا مع دراسة (Safina & Other, 2015) اشارت الى ان توفير ظروف العمل من أهم الوظائف المنوطة بإدارة الموارد البشرية اتجاه العاملين في الشركة، إذ تعمل على تحقيق بيئة مساعدة لنمو العلاقات الاجتماعية الإنسانية و من ثم المشاركة في اتخاذ القرارات . و تعزي هذا الاختلاف الى اختلاف البيئات التي اجريت فيها الدراسات و اختلاف ادراك المجتمعات و اختلاف في ابعاد القياس في هذه الدراسة من خمسة ابعاد و هذا تعتبر اسهام و اضافة للمعرفة .

2- واقع تطبيق توجهات السلامة والصحة المهنية في المطارات الدولية : (المتغير المستقل)

1- اظهرت النتائج ان واقع السلامة و الصحة المهنية في المطارات الدولية بمستوى جيد بلغ نسبة (72,919%) ، و ان بعد توجهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين من اكثر الابعاد المؤثرة في تطبيق السلامة و الصحة المهنية حيث بلغ نسبة (61.254%) من التباين و تعزي هذه النتيجة الى ان الادارة في هذه المطارات تحرص على تقديم برامج تدريبية واضحة في السلامة و الصحة المهنية وفقا للانظمة و اللوائح و تحرص على توعية العاملين و العمل على المراجعة الدورية و المستمرة و متابعة مسببات الحوادث و الامراض المهنية في محيط العمل وفقا لانظمة السلامة و الصحة المهنية .

2- ان توجه ظروف بيئة العمل بلغ نسبة (11.665%) فقط من التباين، و من اقل الابعاد تأثيرا في تطبيق السلامة و الصحة المهنية في هذه المطارات ، و تعزي هذه النتيجة إلى أن هنالك ضعف في الاهتمام في تهيئة بيئة العمل المهني الآمن، و وجود قصور و نقص في توفير الإمكانيات و المستلزمات اللازمة لتنفيذ قواعد السلامة المهنية و كذلك نقص الصيانة الدورية لأجهزة السلامة و الصحة المهنية في المطارات الدولية في السودان ، لإن الهدف الأساسي من تطبيق توجهات السلامة والصحة المهنية هو تقليل التكاليف الناجمة عن الخسائر و الإصابات و زيادة الإنتاجية من خلال توفير بيئة عمل آمنة للعاملين و المحافظة عليها و حماية العاملين من العوامل التي تؤثر على صحتهم و كفاءتهم الإنتاجية و بحيث تبقى في حالة جيدة و ملائمة (الكبيسي،2011) ، اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (شلبي ،2016) اشارت الى ان توفير ظروف بيئة العمل في المؤسسة يؤدي إلى تحسين وتطوير الأداء الكلي للمؤسسة وتحقيق أهدافها .

3 - تم حذف محور توافر السلامة والصحة المهنية من وجهة نظر العاملين و تعزي هذه النتيجة الى إن المطارات الدولية في السودان لا تطبق توجهات وأنظمة السلامة و الصحة المهنية بالكم والكيف اللازمين ، لان هذا المحور يعتبر من اهم ابعاد قياس تطبيق السلامة و الصحة المهنية في اماكن العمل وفقا للتشريعات و انظمة منظمة العمل الدولية (OSHA) ، و ايضا تعزي هذه النتيجة الى ان المطارات الدولية في السودان لا يوجد فيه قسم متخصص للسلامة المهنية بمواصفات جيدة ولا تعمل الادارة على توفير جميع متطلبات و مستلزمات الوقاية الشخصية للعاملين والتزام العاملين بها ، ولا توجد خطط للسلامة المهنية وفقا لانظمة السلامة و الصحة المهنية و تقييم المخاطر و لا يوجد تعاون في المطار لتحقيق تطبيق قواعد السلامة ، لأن إسهام الجميع في وضع هذه البرامج يعطي حافزاً قوياً لتطبيق السلامة المهنية والصحة المهنية بمستوى عالي، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Murlidhar, Maria, 2016) اشارت الى ان عدم توافر اجراءات السلامة المهنية ادى الى تدني مستويات السلامة المهنية.

4- تختلف هذه النتيجة مع دراسة (فهمي، 2016) ، تم استخدام بعد توافر السلامة المهنية في قياس اسباب وقوع حوادث العمل و اصاباتها و اشارت النتائج الى عدم توافر السلامة و الصحة المهنية في محيط العمل تؤدي الى انخفاض مستوى السلامة و انتاجية العاملين ، و زيادة حوادث و اصابات العمل ، و مع دراسة (لياس، 2015)، ان اهم عوامل نجاح المناخ التنظيمي توافر وسائل السلامة والصحة المهنية و توفير وسائل الحماية الشخصية و الوقاية من الاخطار و الامراض في محيط العمل .

5- ايضا تم القياس من بعدين في هذه الدراسة هما (توجهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين ، ظروف بيئة العمل) ، و اتفقت الدراسة مع دراسة (جهيدة، 2014) فقد تم القياس من بعدين فقط (ظروف بيئة العمل و ثقافة الرعاية الصحية) لقياس الوقاية من الامراض المهنية

لضمان السلامة المهنية للعمال ، و اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (غول،2015) في قياس دور برامج السلامة المهنية في اداء العاملين حيث تم القياس لكل من بعد (الدعم و المتابعة) و بعد (تتقيف العاملين) بشكل منفصل ، و بعد ظروف بيئة العمل بعد ثالث ، و تعزي هذا الاختلاف باختلاف تطابق النظرية و الواقع و اختلاف بيانات التطبيق ، و هذا أيضا تعتبر إضافة معرفية للدراسة .

3- واقع ممارسة التسويق الداخلي في المطارات الدولية : (المتغير الوسيط)

1- نتج من نتائج التحليل الاحصائي حذف ثلاثة محاور للمتغير التسويق الداخلي ، (محور سياسة تمكين العاملين ، ومحور ثقافة الخدمة ، محور الاتصال الداخلي)، وكذلك حذفت بعد العبارات و تم التوصل إلى مكونين أساسيين في مقياس التسويق الداخلي (التدريب والتطوير)، و (سياسية توظيف العاملين) ، وتفسر تلك المكونات مجتمعة (74.831%) من التباين لكل للعبارات ، وهي نسبة تزيد عن (0.60%) و التي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقا (Hair,J.F, at all, 1998) .

2- اتضح من التحليل ان ممارسة التسويق الداخلي في المطارات الدولية بشكل جيد و بمستوى مرتفع بلغ نسبة (74.831%) و تعزي هذه النتيجة الى ان محاور (سياسة تمكين العاملين ، ومحور ثقافة الخدمة ، محور الاتصال الداخلي) ، لا تعمل على تحديد مستوى ممارسة التسويق الداخلي في هذه المطارات الدولية ، و هذا يعني غياب سياسة تمكين العاملين من حرية التصرف مع العملاء و فرص الراي و الابداع و الابتكار و المكافاة للمتميزين ، و ثقافة الخدمة للعاملين في كيفية التعامل و تقديم الخدمة للعملاء في الاتصالات التسويقية والعلاقات بين العاملين ، و كذلك الاتصالات الداخلية الفاعلة و توفير المعلومات الكافية حول اجراءات العمل و التواصل مع العملاء و الاتصال بسهولة مع الرئيس اثناء العمل في

المطارات الدولية ، و اختلفت هذه النتيجة مع دراسة ، (ايمن ، 2015) ، التي تم قياس ممارسات التسويق الداخلي من الابعاد (تمكين العاملين ، الاتصال الداخلي) و اشارات الى انه اهم ابعاد ممارسات التسويق الداخلي يساهم في رضا العاملين ، و هذه ما اكدته دراسة (Joung, 2015) ان الابعاد ، (تمكين الموظف لتقافة الخدمة في التعامل و نشر المعلومات التسويقية و الاتصال الخارجي) من اهم ممارسات التسويق الداخلي تؤثر في الرضا و الالتزام التنظيمي للعاملين .

3- كما تم القياس من بعدين (سياسة التوظيف ،التدريب و التطوير) في هذه الدراسة بعد دمج الابعاد، و اختلفت هذه النتيجة مع و دراسة (زعرب ، 2016) تم قياس ممارسات التسويق الداخلي من اربعة ابعاد(التمكين ، البرامج التدريبية، الحوافز و المكافاة، الاتصال الداخلي) و اشارت الى وجود اثر في الرضا الوظيفي ، وكذلك دراسة-(Al Makhadmah,2015) لقياس ممارسات التسويق الداخلي من الابعاد (نظام التحفيز، والتطوير والتدريب والاتصال الداخلي) و اشار الى وجود تأثير بشكل ايجابي على الرضا الوظيفي و نجد ان النتيجة اختلفت مع الدراسات السابقة في قياس ابعاد ممارسات التسويق الداخلي قد يمكن من بعدين فقط و هذا ما اثبته الدراسة و هذا اسهام جيد للمعرفة .

6-3 المبحث الثاني : تاثيرات الدراسة

1- تاثيرات الدراسة النظرية :

اختبرت الدراسة اثر توجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة و الدور الوسيط للتويق الداخلي على عينة من العاملين في المطارات الدولية في السودان و عليه تأتي الأهمية النظرية لهذه الدراسة خلال سد الفجوة البحثية و اثراء متغيرات الدراسة و بناء نموذج نظري و ذلك ذات العاملين لتفسير العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة و نظرية التبادل الاجتماعي لتفسير دور التسويق الداخلي في العلاقة بينها .

أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات تأثير ايجابي معنوي بين أبعاد توجه السلامة والصحة المهنية (توجهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين ، ظروف بيئة العمل) وابعاد جودة حياة العمل المدركة من خمسة ابعاد اساسية في مقياس جودة حياة العمل المدركة (التزام العاملين اتجاه الإدارة، أسلوب الأشراف، عدالة الأجور والمكافأة ، المشاركة في اتخاذ القرار، طبيعة العمل والشعور بهدف الوظيفة)، ولذلك ضرورة تبني توجهات توافر السلامة و الصحة المهنية لزيادة مستويات السلامة المهنية في المطارات الدولية وكذلك تبني الضمان الوظيفي للعاملين لزيادة مستويات إدراك جودة حياة العمل المدركة وهذه تمثل نقطة مثمرة باعتبارها تساعد لعمل دراسات مستقبلية في مؤسسات اخرى وتعتبر اضافة للمعرفة .

كما كشفت الدراسة عن وجود علاقات ايجابية بين أبعاد السلامة و الصحة المهنية (توجهات الدعم والمتابعة لتتقيف العاملين ، ظروف بيئة العمل) و التسويق الداخلي ، و ان ظروف بيئة العمل و سياسة توظيف العاملين لم تدعم العلاقة ، لذا ضرورة الكشف و تحديد مقومات ظروف بيئة العمل المهنية بشكل مستمر و العمل على مراجعة متطلبات سياسة التوظيف

لتحقيق مستوى عالي من ممارسة التسويق الداخلي في المطارات الدولية محل الدراسة و هذا ما يعد اسهام و اضافة جديدة للمعرفة .

ايضا اظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ايجابية معنوية بين التسويق الداخلي وجودة حياة العمل المدركة و الدعم الكلي في العلاقة بينهم ، وهذا اسهام جديد للمعرفة .

كما كشفت الدراسة عن التوسط الجزئي للتسويق الداخلي في العلاقة بين توجه السلامة والصحة المهنية وجودة حياة العمل المدركة، وسياسة توظيف العاملين لا تتوسط العلاقة بين ظروف بيئة العمل وعدالة الأجور والمكافأة ويضعف العلاقة بين توجهات دعم المتابعة لتتقيد العاملين وجودة حياة العمل المدركة، لذا ضرورة تعديل ومراجعة سياسة توظيف العاملين بما يتواءم مع ممارسات التسويق الداخلي في المطارات الدولية وهذا يعد اضافة جديدة واسهام للمعرفة.

2- تاثيرات الدراسة العلمية :

من خلال نتائج الدراسة اتضح وجود علاقة لتوجه السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة و ان التسويق الداخلي يتوسط جزئيا في العلاقة بين توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة ، و تبين لمتخذي القرار مدى أهمية موضوع الدراسة للمنظمات الذي يكشف مدى أهمية جودة حياة العمل التي تعتبر موردا اساسيا في المنظمات لانها تعد كاساس لنجاح المؤسسة و تقودها للاستمرارية و البقاء .

يتم تقييم ظروف بيئة العمل على العديد من الجوانب و المعايير المطبقة في المؤسسة مثلا أساليب و ممارسات الإدارة من برامج التدريب و التطوير المحفزة لنجاح و دعم العمل الجماعي من المعايير و عوامل جاذبة تسهم في رضا و سعادة الموظفين و اجتذاب المزيد من

الكفاءات .أيضا أشار الدراسة الى ان اهم ابعاد توجه السلامة و الصحة المهنية من حيث تنفيذ العاملين تعمل على نشر الوعي والتنقيف فيما يخص السلامة و الصحة المهنية في وضع معايير والصحة والسلامة المتكاملة ، و يجب أن يشمل البرنامج الوسائل التي تسمح بتعزيز التوعية بين أصحاب العمل حول هذا الجانب من الصحة والسلامة المهنية وتطبيق.

تقديم اطار لصانعي القرار في تطبيق نموذج هذه الدراسة بالمطارات الدولية بحيث يتم استخدام في المستويات الادارية العليا باعتباره قضية استراتيجية للشركات ، وذلك لرسم السياسات والقرارات الاستراتيجية طويلة المدى .

يمكن استخدام هذا النموذج في المطارات الدولية وذلك لتفعيل العمل بكافة توجهات السلامة والصحة المهنية كمنهج حديث مع التقدم المستمر وتحسين رفع مستوى ادراك جودة حياة العمل والذي بدوره يعكس خلق مستوى جيد من ممارسة التسويق الداخلي باستراتيجية جديدة.

ايضا نتائج هذه الدراسة قد تكون مفيدة للممارسين في المطارات الدولية خاصة عندما تؤخذ نتائجها في الحسبان ، حيث يمكن الاستفادة من نتائجها في معرفة أكثر العوامل المؤثرة لتوجهات السلامة والصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة من واقع التطبيق بهذه المطارات الدولية وتشكل دراسة هذه العوامل فرص يستفاد منها في المطارات محل الدراسة.

بما ان ممارسة التسويق الداخلي يعطي اهمية واضحة ضمن اطار التبادل الاجتماعي بين العملاء الداخليين العاملين و الادارة داخل المنظمة في اكتساب ارضاء العملاء الخارجيين ، يجب مراجعة سياسة توظيف العاملين بما يتواءم مع ممارسات التسويق الداخلي في المطارات الدولية يمكن تطبيق نموذج هذه الدراسة بالمطارات الدولية بحيث يتم استخدامه في

المستويات الادارية العليا باعتباره قضية استراتيجية في الاهتمام بقضايا الموارد البشرية ، وذلك لرسم السياسات والقرارات الاستراتيجية طويلة المدى .

6-4 توصيات الدراسة :

بناء على نتائج هذه الدراسة و ما تم التوصل اليه في الدراسات السابقة يمكن تقديم عدد من التوصيات للمطارات الدولية :

1- ساهمت الدراسة من خلال الاهمية العلمية في معرفة دور تبني توجه السلامة و الصحة المهنية في جودة حياة العمل المدركة في قطاع المطارات الدولية و من خلال المساهمة في تسليط الضوء على دراسة اهم الابعاد المؤثرة في توجه السلامة و الصحة المهنية في جودة حياة العمل المدركة بالاستناد الى نموذج الدراسة من نظرية ذات العاملين ، و ذلك عن طريق المسح الشامل للدراسة من خلال المنهج و كيفية تجميع البيانات ، و اظهرت الدراسة بان هنالك علاقة ايجابية بينهما لذلك ضرورة الاهتمام بتوجهات السلامة و الصحة المهنية في تحقيق متطلبات جودة حياة العمل المدركة .

2- ضرورة توفير توجهات السلامة و الصحة المهنية و التقيد بتنفيذ معايير السلامة الوقائية المتمثلة في خلق بيئة عمل نظيفة و امنة و التنقيف الصحي الوقائي و اتباع معايير واضحة في استخدام التوعية الوقائية و تكثيف البرامج التدريبية الخاصة بالسلامة و الصحة المهنية و تقديم الدعم و المتابعة المستمرة من الادارة مؤشر جيد يؤدي الى ادراك مستوى عالي من جودة حياة عمل و هذه تتابق مع نظرية الدراسة في ان تحقيق العوامل الدافعة و العوامل الوقائية تدفع العاملين الى تحقيق الرضا في العمل ، لذلك يجب تبني توجه السلامة و الصحة المهنية في ادراك جودة حياة العمل .

3- ضرورة تبين متخذي القرار مدى أهمية موضوع الدراسة للمنظمات الذي يكشف مدى أهمية جودة حياة العمل المدركة التي تعتبر موردا أساسيا في المنظمات لأنها تعد كاساس لنجاح المؤسسة و تفودها للاستمرارية و البقاء .

4- يمكن تطبيق نموذج هذه الدراسة بالمطارات الدولية بحيث يتم استخدام في المستويات الادارية العليا باعتباره قضية استراتيجية للمؤسسات و خاصة في المطارات الدولية ، وذلك لرسم السياسات والقرارات الاستراتيجية طويلة المدى

5- نتائج هذه الدراسة قد تكون مفيدة للممارسين في المطارات الدولية خاصة عندما تؤخذ نتائجها في الحسبان ، حيث يمكن الاستفادة من نتائجها في معرفة أكثر العوامل المؤثرة لتوجهات السلامة و الصحة المهنية على جودة حياة العمل المدركة من واقع التطبيق بهذه المطارات الدولية و تشكل دراسة هذه العوامل فرص يستفاد منها في المطارات محل الدراسة ، لذلك اوصي بأجراء تطبيقات مماثلة لنفس موضوع الدراسة على منظمات أخرى صناعية او تجارية .

5-6 محددات الدراسة:

من الطبيعي وجود قصور في اى دراسة ميدانية قد يحد من تعميم النتائج ، و كذلك صعوبة ان تشتمل الدراسة على كل الجوانب و الابعاد ذات الصلة بموضوع الدراسة اذ ان الوقت و التكلفة لا يسمحان بذلك ، كما توجد بعض القيود عليها لذلك يجب الحذر عند تعميم النتائج محاولة التغلب عليها في البحوث المستقبلية ، و تتمثل هذه المحددات في الاتي :

- يعتبر موضوع مفاهيم الدراسة توجه السلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة، التسويق الداخلي من المواضيع الحديثة للمؤسسات الخدمية و خاصة في قطاع

- المطارات الدولية ، و هذه الدراسة أجريت على عينة من العاملين بقطاع المطارات الدولية بالسودان للكشف عن علاقات جديد لذلك قد تكون نظرتهم للمفاهيم التي طرحت مختلفة .
- تم استخدام الاستبيان لجمع بيانات العينة وفيه تم الاعتماد على نوعية الأسئلة المغلقة والتي لا تسمح للمبحوث الإجابة على أسئلة الاستبيان حسب نمطه وأسلوبه الشخصي وحصره في عدد من الإجابات المحددة مسبقاً .
- تم الاعتماد على حجم العينة من اسلوب العينة الميسرة و أنها ركزت على قطاع المطارات الدولية بالسودان على (اربعة مطارات فقط) مما يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة علي باقي القطاعات .
- تم دراسة بعض المتغيرات التي أخذت في هذه الدراسة بدون أبعاد مهمة مثل (توجه السلامة و الصحة المهنية) .
- قلة المراجع فيما يتعلق بالسلامة و الصحة المهنية و جودة حياة العمل المدركة و خاصة الدراسات العلمية و ان الدراسات تختلف في بيئتها عن هذه الدراسة .

6-6 الدراسات المستقبلية :

- 1- تم بناء نموذج هذه الدراسة وفقاً لحدود البحث المذكورة سابقاً فيمكن الاقتراح مستقبلاً أن يطور النموذج وذلك باستخدام عينة كبيرة من قطاعات حيوية أخرى .
- 2- هذه الدراسة أجريت على عينة من العاملين بقطاع المطارات الدولية بالسودان قد تكون نظرتهم للمفاهيم التي طرحت مختلفة ، لذلك اوصي بأجراء تطبيقات مماثلة لنفس موضوع الدراسة على منظمات أخرى صناعية او تجارية .
- 3- بما ان موضوع السلامة و الصحة المهنية أصبح موضوعاً مؤثراً في حياة المنظمات المعاصرة ولارتباطه الشديد بسلامة العاملين و لدرء مخاطر العمل و لحفظ مقومات الانتاج اقترح ان تتعمق الدراسة مع مفاهيم و مناهج اخرى مع التقدم التكنولوجي و خاصة مع قطاعات المطارات عامة .
- 4- تقترح الدراسة أن تتوجه البحوث المستقبلية إلى التعمق في قياس ادراك جودة حياة العمل بنفس الابعاد الخمسة للدراسة في قطاعات المطارات العامة بعينة موسعة .
- 5- دراسة نفس ابعاد ممارسة التسويق الداخلي التي أخذت في هذه الدراسة مع متغيرات اخرى و خاصة كمتغير وسيط لنسبة للندرة في هذه الدراسات من اجل تقوية العلاقة .
- 6- تطبيق نفس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة مع متغيرات وسيطة ومعدلة اخرى لدراسة مدى تأثيرها على العلاقة بينها .

المصادر و المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- البرنوطي ، سعاد نايف ، ادارة الافراد . الطبعة الثانية ، عمان ، دار وائل للطباعة و النشر ، (2001 م) .
- العجارمة ، تيسير، التسويق المصرفي ، الطبعة الاولى ، دار حامد للنشر ، عمان ، الاردن ، (2005) م .
- العمري ، هاني عبد الرحمن ، التطور التنظيمي و اعادة التنظيم ، كلية الاقتصاد و الادارة - القسم العلمي ، ادارة الاعمال ، الطبعة الاولى ، (2007) م .
- المحمادي ، عبد الرحمن عبدالله ، (2016م) ، السلامة و الصحة المهنية ، مجلة الجودة الصحية ، العدد : 81 ، ادارة صحية ، السعودية .
- المغربي ، عبد الفتاح عبد الحميد ، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، المكتبة العصرية ، الطبعة الاولى ، مصر ، (2004م) .
- حلمي، أحمد والعفشوك ، عبد المنعم (2000) : السلامة و الصحة المهنية ، دار الكتب العلمية للنشر ، القاهرة ، مصر .
- حمود ، خضر ، (2007م) ، ادارة الجودة و خدمة العملاء . دار الميسرة للنشر و التوزيع ، عمان ، المملكة الاردنية الهاشمية .
- خوان سومافيا (2005). عمل لائق. عمل آمن. برنامج حول الصحة والسلامة في العمل والبيئة (العمل الآمن). منظمة العمل الدولية

- زكي ، احمد حلمي ، السلامة و الصحة المهنية – الدار المصرية للعلوم – الطبعة الاولى ، مجلدات 1:
- زكي ، عبد المنعم محمد احمد، السلامة و الصحة المهنية ، دار الكتب العلمية للنشر ، الطبعة الاولى ، 2014 .
- سهيلة ، محمد عباس ، ادارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر ، الاردن ، عمان ، 2011 .
- سيكاران ، أوما ، طرق البحث في الادارة ، مدخل لبناء المهارات البحثية ، تعريب اسماعيل بسيوني ، دار المريخ للنشر و التوزيع . الطبعة الرابعة ، 2006م
- شوكت ، اياد منصور (2008م) ، ادارة خدمة العملاء ، الطبعة الاولى ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن .
- صحن ، محمد فريد ، قراءات في ادارة التسويق ، الدار للنشر الجامعية للنشر ، مصر ، 2002 م.
- عاشور ، عبد المجيد الشاعر : السلامة والصحة العامة ، الطبعة الاولى ، دار الياوزي للنشر ، الاردن ، 2015 م .
- عبد الله ، أحمد إبراهيم. (2013). منهجية البحث العلمي، فهرسة المكتبة الوطنية، السودان – الخرطوم .
- عليان ، مصطفى ربحي ، اسس التسويق المعاصر ، دار صفاء للنشر ، عمان ، الاردن ، الطبعة الاولى ، 2009 .

- عواد ، محمد الزيادات ، العوامر ، محمد عبد الله ، استراتيجيات التسويق من منظور متكامل ، دار مكتبة حامد للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، 22 ، 2012 .
- مطر، خالد عبد الرحمن ، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة _ الجزء 65 : ، 2005 م _
- منسى ، عبد الحليم محمود : مناهج البحث العلمى في المجالات التربوية والنفسية ، دار المعرفة ، اسكندرية ، مصر . 2003 م .
- منظمة العمل الدولية. أماكن عمل آمنة وصحية: جعل العمل اللائق واقعاً حقيقياً. مكتب العمل الدولي، جنيف، 2007م .
- ثانيا : الرسائل و المنشورات العلمية :
- افارة ، بشير يوسف ، (2016) ، اهمية جودة حياة العمل في تطوير الاداء المؤسسي ، جامعة القدس المفتوحة ، رام الله ، مجلة الايام ، العدد : 8
- ابو غزالة ، طلال ، و ابو السامن ، امجد ، (2013) " التسويق الداخلي و جودة الخدمة في المطاعم السياحية في الاردن " ، كلية الدراسات العليا في ادارة الاعمال ، الجامعة الالمانية الاردنية ، عمان ، الاردن .
- ابو مازن ، اسعد حماد و علاء الدين ، محمد خلف الله ، (2012) " العلاقة بين التسويق الداخلي و الالتزام التنظيمي للعاملين في الفنادق الاردنية " ، مجلة تنمية الرفدين ، مجلد : 34 ، العدد : 109 .

- اشتوي، محمد عبده ، (2014) " اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة " مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث و الدراسات الادارية و الاقتصادية - المجلد الاول - العدد 3.

- ايمن ، عبد الله ابكر ، (2015) " اثر ممارسات التسويق الداخلي على رضا العاملين " : دراسة حالة بنك ابوظبي الاسلامي ، الامارات ، فرع العين ، ورقة علمية منشورة ، مجلة العلوم الاقتصادية ، مجلد 16 ، العدد الاول .

- الاشرفي ، رياض احمد اسماعيل، و السيد ذاكر حامد الديلمي .(2014) " جودة حياة العمل في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية لكرة السلة " مجلة الرافدين للعلوم الرياضية - كلية التربية الرياضية - جامعة الموصل ؟- العراق ، مج 19 ، ع 62 .

- البياتي ، رنا مجيد صالح ، (2014) " تعويض اصابات العمل " : دراسة مقارنة ، مجلة العلوم الانسانية ، كلية التربية ، جامعة بابل - العراق - العدد : 22

- البسامي فيصل ، و سعاد مشعل ، (2016) " تأثير التسويق الداخلي على الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي في البنك المصرفي السعودي " ، جامعة الملك سعود ، قسم التسويق و الاعمال الدولية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .

- الجوفي ، علياء سعيد عباس ، (2014) " تأثير جودة حياة العمل و راس المال الفكري في الاداء العالي للمنظمات " : دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في الجهاز المركزي ، كلية الادارة و الاقتصاد - جامعة بغداد - العراق .

- الخطيب، عصام (2006) : واقع السلامة المهنية لعمال النظافة في مستشفيات إحدى المحافظات الفلسطينية ، المجلة الصحية لشرق المتوسط ، منظمة الصحة العالمية ، المجلد 12 ، العدد 5.

- الدسوقي ، نجلاء عبد السلام (2015) " تأثير جودة حياة العمل على المهارات الادارية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الاسكندرية " قسم الاقتصاد المنزلي – كلية الزراعة – جامعة الاسكندرية ، مجلة اغريق ، المجلد 60 ، العدد 20 .

- الزهراني ، محمد عبد الله ، (2010) ، " اثر عدم تطبيق انظمة السلامة و الصحة المهنية على اداء العاملين بورش الصيانة " : دراسة مقارنة بين ورش الصيانة بوحدتي حرس الحدود منطقة مكة المكرمة و المنطقة الشرقية ، اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض - السكافي ، ليث ، و الهاشمي ، ياسر حميد ، (2015) ، " ممارسة ادارة السلامة و الصحة المهنية و دورها في تحسين كفاءة الانتاج " : دراسة ميدانية في مصفى نفط النجف ، مجلة العربي للعلوم الاقتصادية و الادارية – كلية الادارة و الاقتصاد – جامعة الكوفة ، العراق ، المجلد / العدد : ع 39 .

- الشنطي ، محمود عبد الرحمن ، (2016) " اثر ممارسة اساليب القادة التحويلية في جودة حياة العمل الوظيفية و تأثير العدالة كمتغير وسيط " : دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية ، الجلة الاردنية في ادارة الاعمال ، المجلد : 12 ، العدد الاول .

-الشريف، حسين (2001) : السلامة وعلاقتها بأداء العاملين في منشآت القطاع الخاص الصناعية بالدمام ، (رسالة ماجستير) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

- الطائي ، حميد عبد النبي ، (2012) " تحليل العلاقة التفاضلية بين الذكاء التسويقي و التسويق الداخلي و اثرهما على رضا العاملين في الفنادق " ، ورقة علمية مقدمة في المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر بكلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، جامعة زيتونة ، مجلة تطوير البحوث الاجتماعية ، بدون عدد .

- الكبيسي ، عبد جهاد ، (2011) ، " السلامة و الصحة المهنية في الشركة العامة لصناعة الحراريات " دراسة حالة تحليلية ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية - العراق.

- بحر ، يوسف عبد عطية و نصار، ايمان حسن ، (2014) " تأثير جودة حياة العمل على تنمية الاستغراق الوظيفي "، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، مصر .

- بدوي ، شرين شريف ، (2013) ، " نموذج لأثر التوافق بين التزامات الادارة و التزامات الموظفين علي جودة حياة العمل في الشركات " ، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة - مصر - العدد :4.

- حبيب ، ريما الصلح ،(2007) ، لمحة عن وضع السلامة و الصحة المهنية في المنطقة العربية ، دراسة للمناقشة خلال الندوة الثلاثية الاقليمية ، منظمة العمل الدولية ، دمشق ، سوريا.

- جهيدة ، زرزوني ، (2014) ، " ثقافة الرعاية من الامراض المهنية في فرتال ، مجلة دراسات و ابحاث ، الجزائر ، العدد : 14

- ديوب ، ايمن حسن ، (2015) ، " تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات " : دراسة ميدانية ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية ، المجلد : 30 ، العدد الاول .

- زعرب، نضال حسن خليل (2016) " الدور الوسيط للملكية النفسية تجاه الوظيفة على العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي و سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات الفلسطينية " ، الجامعة الاسلامية ، كلية التجارة ، غزة ، فلسطين .
- شاهين ، نداء صالح (2013) ، تقييم ادارة السلامة و الصحة المهنية على وفق المواصفة OSHAS 18001 و قياس تحقيق أهدافها باستخدام البرمجة المتعددة الأهداف ، مجلة دار المنظومة ، العدد : 44.
- صالح ، امانى عبد التواب، (2013) " واقع جودة حياة العمل لدى اعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة سليمان بن عبد العزيز " ، مجلة دراسات عربية في التربية و علم النفس ، الجزء الثاني ، العدد : 39 ، المملكة العربية السعودية .
- عجال توفيق ، و الطاهر شنيشنج ، (2015) " نموذج تطوير نظام الامن و السلامة المهنية و الاصحاح البيئي " ، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية ، جامعة مصراته - ليبيا ، مجلة دراسات الاقتصاد و الاعمال ، مجلد : 1 ، العدد الاول .
- غول ، محمد عادل ، (2015)، " دور برامج الامن المهني في تحسين اداء العاملين " دراسة حالة مؤسسة سونطراك - بسكرة ، جامعة محمد خضير - بسكرة ، كلية العلوم و الاقتصاد و التجارة و علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، رسالة ماجستير منشورة .
- 46- قنداح ، محمود ، (2016) ، مفهوم و اهمية جودة حياة العمل في المؤسسات - ورقة بحثية في جامعة القدس ، برنامج العلوم الادارية و الاقتصاد - مجلة الايام ، العدد : الثامن .
- لياس ، سارة حسين ، (2014) " المناخ التنظيمي في ظل الشراكة الاجنبية و مدى ملائمته لتطبيق نظام ادارة السلامة و الصحة المهنية 1800 " : دراسة في مؤسسة فرتيال ، مجلة جيل العلوم الانسانية و الاجتماعية ، الجزائر - العدد : 13 .

- محسن ، ماجدة عبد الرحمن ، (2013) " جودة حياة العمل و تأثيرها في الاسبقيات التنافسية " دراسة استطلاعية لاراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك. مجلة تنمية الرافدين ،العدد 112، المجلد 35 .
- مراد ، نجلاء عبد الصمد (2015) " فاعلية أنشطة تعليمية على تكامل بين المواد الفنية و التدريبات المهنية في تحقيق الامن الصناعي و السلامة المهنية " دراسات عربية في علم النفس - السعودية - مجلة دار المنظومة ، المجلد : الرابع ، العدد : 44 .
- مقبولة ، حسين شمس الدين ، و اخرون ، (2014) " دور اجراءات السلامة و الصحة المهنية في رفع كفاءات اداء العاملين " : دراسة على مصنع الفابريكية الافريقية لإنتاج الاواني ، المجلة العلمية لجامعة الامام المهدي - جامعة الامام المهدي - السودان ، المجلد/العدد: 3
- ناصر، نوال علي 2013، دور التسويق الداخلي في تحسين جودة المنتج - دراسة في مطاحن الزيبان ، سكرة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة خضيرة ، الجزائر .
- نور ، محمد ادم محمد، (2016) " الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين التسويق الداخلي و الولاء التنظيمي "دراسة على عينة من شركات المياه الغازية ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، بحث ماجستير غير منشور.

ثالثا : المراجع الأجنبية

- Abhay Shah.' Internal Marketing Effects on Employer Satisfaction productivity , quality , American Journal of Management .vol.14- lessee . 4 , (2014) .
- Airworthy Anthony – Bailey, " the roses of Employees Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Internal marketing international Journal of Bank Marketing . volume : 34, Lessee : 6 ,(2016) .
- Arif Vaseer & Khuram Shahzad, (2012) " Internal Marketing, Job Satisfaction and Service Quality ": A Study of Higher Education Institutions of Pakistan , Riphah International University, Islamabad .
- Anemartensh & Larsen Groholdt , internal marketing Study of Employees loyalty : it determinants and consequences , Vol : 2 , lessee : 4.(2016) .
- Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidel, Using Multivariate Statistics, Third Edition, HarperCollins College Publishers, USA, (1996) - Boater& Other,2016
- Chaney , S , & Chong , C, Hue . (2009) ," Perceptions of Internal Marketing and Organizational and Commitment by Nurses" Journal of Advanced Nursing . Vol.65 , No .1
- Che Rose, Raduan Che et al. (2006) . “Quality of work life”. Implications of Career dimensions, journal of Social sciences, vol 2, no 2
- Christine Vidal Gomel , (2016) , training to Safety Rules use some reflections Study , Safety Science , Vol : 93 , Less : 11
- Dejoy , D., Schaffer , B. & Wilson, N. , (2003) : " Creating Safer Workplaces : assessing the determinants and role of Safety Climate " , Journal of Safety Research , USA , 2003
- Shih & Rung Fang ,(2014) ,Department of marketing and Distribution Management Hipping University of Science and Technology , Journal of Marketing . Vol : 48 , lessee : 1 .

- Shearing, H., Dehaghani, Z., and Agree, E. (2014) , Investigating the Relationship between Transformational Leadership and Organizational Justice with the Quality of Work Life .
- Dejoy , D, Schaffer,B. & Wilson, (2003), : " Creating Safety Work Places ; Assessing the detarments and role of Safety climate " Jounal of Safety Research , USA .
- Ghazal, (2014),”The relationship between work life Quality and Effectiveness of High school Teachers in Tehran City. Department of educational management, Science and Research Branch, Islamic Azad University. Tehran. Iran.
- Richard , Manilall , (2014), The influence of Quality of Work Life on Employee Job Satisfaction, Job Commitment and Tenure Intention in the Small and Medium Enterprise Sector, Vaal University of Technology, South Africa.
- Herrich ; (2012) . Mechanical Engineering & Occupating Health and Safety .eta , Arts .
- Hair, J. f, Anderson, R.E, Tat ham, R.L and Black, w.c. (1998) "Multivariate Data Anal y sis"5thed, NJ :Prentice-Hall, Inc., p 10.
- James Latin and Others, Analyzing Multivariate Data, Brooks/Cole, Thomson Learning, Inc., Canada,(2003) .
- Joseph F. Hair, JR. and Others , Multivariate Data Analysis with Readings, Fourth Edition, Prentice-Hall, Inc., New Jersey, USA, (1995)
- Innovative .m . Omidri , Analysis of Occupational Faculty of industrial and Mechanical , engineering Qazwin University Iran, Journal of Health and Safety at Work . 2015 , No : 22 – Vol . 80
- Ismai , U,& Froko,F, "Safety Climate as a Predictor of Quality of Work life": An, Empirical Study among Miners in Ghana, European Journal of Business and Management, Vol.6 ,(2010) .

- Labiertorr Marcrithe Sukadi,(2015) , commission doperation Development Marketing,Vol.34,No.5
- OSHA " Occupational Safety and Health Administration " , (1990) : Excavations , Publication , 2226, Us Department OF Labor.
- Murlid Hary & Marria , Anassess men (2016) " Occupational Haelth and safety measures and performance of SME " . Journal of Safety Sciece ; Vol : 93 .
- Maric , Labie & Ritha Sukadl , (2015) , Commission cood pertinence Development , and Internal Marketing Vol : 34 . Lu 3.
- Manjunath & Sherikurian, Impact of QWL of the hotel employees in customer satisfaction – A Study on star hotels in Bangalore, SAjTH, V 4, N2, 2011.
- Masoud Porkiani, et al, Relationship between the Quality of Work Life and Employees' Aggression Journal of American Science, V:7 . N2, 2013.
- Maek Saundres, Research Methods for Business Students,Philip lewis, Adrian thornhill . ; fifth edition ;2009 .
- Ukko Johani, at. el. (2009) . ” The Impacts of Performance Measurement on the Quality of Work life”,Int. J. Business Performance Management, Vol. 10,No. 1
- Sufiyan , A.& Zillah ,A (2014), Quality of Work Life and Ego Strengths Organizational Commitment : Study of Managerial , Personnel , National institute Technology Aisha. India .
- Walker , D.& Talit , R., (2003) " Worker productivity , and Occupational Health and Safety issues in Selected industries " , UK .

المواقع الالكترونية و المجلات :

- مجلة الجودة الصحية ، العدد : 81 ، ادارة صحية ، السعودية .
- مجلة رؤى اقتصادية . الجرائر . العدد الثاني
- مجلة دار المنظومة . العدد 44
- مجلة القدس المفتوحة لبحاث و الدراسات الادارية و الاقتصادية . المجلد الاول . 2015
- المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، (2012)
 - منظمة العمل الدولية <http://www.ilo.org/global>
 - منظمة العمل العربية <http://www.alolabor.org>
 - الجامعة الإسلامية <http://www.iugaza.edu.ps>
 - جامعة الأزهر <http://www.alazhar.edu.ps>
 - جامعة الأقصى <http://www.alaqsa.edu.ps>
 - جامعة القدس المفتوح <http://www.qou.edu/homePage/arabic>
- <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/decent.htm>
- http://www.ilo.ru/OSH/docs/2007/WD_Report2007.pdf
- <https://hrdiscussion.com/hr8504.html>
- www.uwwc.ac.za
- <http://www.univ-eloued.dz/roa>

الملاحق

ملخص الدراسات السابقة

1- الدراسات العربية جودة حياة العمل

العنوان	المؤلف	المتغير المستقل	المتغير التابع	المتغير الوسيط	المنهجية	أهم النتائج	توصيات مستقبلية	محددات الدراسة
1- اثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية	محمود الشنطي ، (2015)	القيادة التحويلية	جودة الحياة الوظيفية	العدالة الإجرائية	الوصفي التحليلي	1- أن القيادة التحويلية تؤثر تأثيرا ايجابيا على جودة الحياة الوظيفية 2- أن العدالة الإجرائية تتوسط كليا في العلاقة بين أسلوب القيادة و جودة الحياة الوظيفية	1- إجراء بحوث مستقبلية تضم متغيرات مستقلة أخرى 2- تشجيع المدراء على نمط القيادة التحويلية	1- اقتصر تطبيق هذه الدراسة على العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة و لم يشمل العاملين بالوزارة بالضفة الغربية وذلك لصعوبة الاتصال والحركة وبالتالي هذا يحد من تعميم النتائج
2- تأثير جودة حياة العمل على المهارات الإدارية لأعضاء هيئة التدريس	نجلاء الدسوقي ، (2015)	جودة حياة العمل	المهارات الإدارية	لا يوجد	الوصفي التحليلي	وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين مستوى المهارات الإدارية و بين مستوى جودة حياة العمل	إجراء مزيد من الدراسات في المجال المعرفة الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس	لا يوجد

<p>لا توجد</p> <p>يقترح بدراسة متغيرات الدراسة الحالية في بحوث مستقبلية</p>	<p>وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية في المنظمات محل الدراسة</p>	<p>المنهج الوصفي و التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>جودة الحياة الوظيفية</p>	<p>تمكين العاملين</p>	<p>أيمن ديوب ، (2014)</p>	<p>3- تطور جودة حياة العمل و علاقتها بالمنظمة المتعلمة</p>
<p>لا توجد</p> <p>بذل الجهود للقيام بدور فعال في النهوض بالمؤسسة على وجه أكمل</p>	<p>1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل و تنمية الاستغراق الوظيفي في دائرة التربية و التعليم و التعليم في وكالة الغوث و في التعليم الحكومي</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>الاستغراق الوظيفي</p>	<p>جودة حياة العمل</p>	<p>إيمان نصار، (2013)</p>	<p>4 - جودة حياة العمل و أثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي في وزارة التربية و التعليم في وكالة الغوث</p>

<p>1- ضرورة إعداد دراسات مقارنة بين جودة حياة العمل في القطاع الخاص و القطاع العام</p>	<p>وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>الأداء الوظيفي</p>	<p>جودة الحياة الوظيفي</p>	<p>أسامة ، (2012)</p>	<p>5- جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفية في المنظمات الغير حكومية - غزة</p>
<p>1- إجراء مزيد من الدراسات في دور جودة حياة العمل في تنمية مهارات العاملين الابتكارين</p>	<p>1- وجود علاقة ارتباط جوهريه بين جودة حياة العمل و مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>معايير الجودة الشاملة</p>	<p>جودة حياة العمل</p>	<p>عارف ، (2011)</p>	<p>6- جودة حياة العمل ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية</p>

2- الدراسات الأجنبية :

العنوان	المؤلف	المتغير المستقل	المتغير التابع	المتغير الوسيط	منهجية الدراسة	أهم النتائج	نتائج مستقبلية	محددات الدراسة
1- تأثير جودة حياة العمل على اتخاذ القرارات في مكان العمل في ظل تطور التعليم المستمر لدى الشباب في روسيا	Savi, 2015 (n,	جودة حياة العمل	اتخاذ القرارات	تطور التعليم	الوصفي التحليلي	أن اتخاذ القرارات بشأن الاستمرار في الدراسة يدل على توقعات من الاحتمالات للحصول على أجور أعلى في المستقبل و نشاط العمل 3- أن اعتماد نظام المعلومات الوظيفية المتطورة مؤشر جيد في زيادة مستويات الارتباط بالعمل	1- ضرورة التدريب الكافي للطلاب في مجال التخصص 2 - تطوير تخصص مجال جودة حياة العمل وفقاً للقواعد و التغييرات في المستقبل	
2- علاقة جودة حياة العمل و الالتزام التنظيمي بين المحاضرين في جامعة فرهاد - ماليزيا	Alipou, 2015	جودة حياة العمل	الالتزام التنظيمي	لا يوجد	الوصفي التحليلي	1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عالية بين جودة العمل و الالتزام التنظيمي	لا يوجد	لا توجد

<p>زيادة مستويات الارتباط بالعمل في الموارد الشخصية و الوظيفية</p>	<p>1- أن تعهدات نوعية العمل و تغيير أساليب العمل بشكل صحيح يحد من التوتر الذي يهدد التوازن بين الحياة و العمل للموظف 2- إن اعتماد نظام المعلومات الوظيفية الجيدة مؤشر للحد من المشاكل و القضايا حول تحقيق التوازن بين العمل و الشخصية</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات</p>	<p>التوازن بين العمل و الحياة</p>	<p>نوعية العمل</p>	<p>ريالي ، 2015</p>	<p>3- تأثير نوعية العمل في ضمان التوازن بين العمل و الحياة للموظف - اندونيسيا</p>
<p>لا توجد</p>	<p>1- إن غالبية المستطلعين ينظرون إلى أن هناك مستوى معتدل من جودة حياة العمل 2- هناك مستوى عالي من التقدم الوظيفي 3 - هناك ارتباط ايجابي بين جودة حياة العمل و التقدم الوظيفي</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>التقدم الوظيفي</p>	<p>جودة حياة العمل</p>	<p>باريسا ، (2014)</p>	<p>4- العلاقة بين جودة حياة العمل و التقدم الوظيفي بين الأكاديميين، إيران</p>

3- دراسات السلامة و الصحة المهنية

العنوان	المؤلف	المتغير المستقل	المتغير التابع	المعدل الوسيط	المنهجية	أهم النتائج	النتائج المستقبلية	محددات الدراسة
1- تقييم ثقافة السلامة المهنية من الطيارين المحترفين في منظمات الطيران في جنوب إفريقيا	Dave,(2016)	ثقافة السلامة المهنية	الالتزام التنظيمي	لا يوجد	الوصفي التحليلي	1- أن الغالبية العظمى من المبحوثين استجابة بشكل ايجابي تجاه العناصر التي تمثل ثقافة السلامة المهنية 2- وجود ارتباط بين عناصر ثقافة السلامة المهنية مع الالتزام التنظيمي .	1- إجراء دراسات حول ثقافة السلامة المهنية في الصناعات المختلفة ومقارنة تأثيراتها . 2- اقتراح حجم عينة مقبولة للبحث في المستقبل لتعميم النتائج .	1- استخدام عينات غير احتمالية لجمع البيانات بشكل ملائم ، لذلك يصعب إمكانية تعميم النتائج في المنظمات 2- معدل الاستجابة من الطيارين وردت بطريقة تعتبر منخفضة في غضون خمسة أشهر من المتابعة .
2- تقييم إجراءات الصحة و السلامة و أداء الشركات الصغيرة و المتوسطة : كوتري - باكستان	Murlidhar & Maria,(2016)	إجراءات السلامة و الصحة المهنية	أداء الشركات	لا يوجد	الوصفي التحليلي	وجود علاقة ارتباط ايجابية بين المعتدلين لم تنفذ بشكل صحيح أثرت إجراءات OHSMS على أداء الشركات الصغيرة و المتوسطة	تشكيل لجنة لتطوير تنفيذ الأداء في OHSMS لتعزيز استدامة السلامة المهنية التي تحتاج الشركات للدفع و التنفيذ السليم .	1- اقتصرت الدراسة على سياق منطقة باكستان موقع واحد فقط و بالتالي هذه النتائج تمثل وجهة نظر المنطقة فقط . 2- تمديد الدراسة .

<p>1- صغر حجم العينة قد تحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة .</p> <p>2- الدراسة لم تسمح بالسببية إلى أنها ضمنية .</p>	<p>1- وضع نظريات لتحريك ممارسات السلامة المهنية .</p> <p>2- خلق روح المبادرة في عملية صنع القرار .</p>	<p>1- إن أبعاد ممارسات جوانب السلامة و الصحة المهنية مرتبطة إلى حد كبير في الامتثال بالسلامة</p> <p>2- أن المشاركة هي الوسيط في العلاقة بين ممارسات السلامة المهنية و الامتثال بالسلامة .</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>المشاركة</p>	<p>امتثال السلامة</p>	<p>إجراءات السلامة و الصحة المهنية</p>	<p>Subarea , Maniam (2016)</p>	<p>3- ممارسات إدارة السلامة وامتثال السلامة و المشاركة كوسيط في الشركات – ماليزيا</p>
<p>عدم وجود رغبة في ملء الاستبيان من قبل الباحثين مما أدى إلى تمديد الدراسة لمدة أطول</p>	<p>1- استخدام الأفلام في التدريب الجماعي يحل محل المتعلمين و تحفيز النقاش حول التعامل مع مزاياها من وجهة نظر الوقاية من المخاطر .</p> <p>2- يجب أن يفهم هذا المقترح التدريب اعتبره احد الوثائق اللازمة لتطوير ثقافة السلامة التي تساهم في نظام العمل .</p>	<p>يتطلب التدريب للوقاية من المخاطر في مواقع العمل بتحديد المعرفة المهنية من ممارسات فعالة و موضوعية من ذوي الخبرة الأكثر تعامل مع قواعد السلامة من المخاطر في موقع العمل .</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>قواعد السلامة و الصحة المهنية</p>	<p>التدريب</p>	<p>Christine , Gomel, (2016)</p>	<p>4- دراسة التدريب على استخدام قواعد السلامة و الصحة المهنية .</p>

<p>لا توجد</p>	<p>1- إجراء بحث عن الحوادث و الأمراض المهنية وفقا لتشريعات تحديد المخاطر 2- تعيين لجنة مشتركة لوضع سياسات عالية من موظفين مؤهلين لتنفيذ و صيانة النظام</p>	<p>توجد فجوات كبيرة في الشركات الصغيرة مقارنة بالشركات المتوسطة و الكبيرة فى درجة تنفيذ أنظمة السلامة المهنية OSHMS</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>أنظمة السلامة والصحة المهنية</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>Boater & Ather, (2016)</p>	<p>5- درجة تنفيذ أنظمة الصحة و السلامة المهنية في الصناعات المعدنية في كالداس - كولومبيا</p>
<p>أن نموذج الدراسة الافتراضية لا يمكن اعتباره النهائية بسبب صغر حجم العينة نسبيا و مع ذلك فانه يمكن تقديم بعض المتغيرات ذات التأثير على OSHMS 2- أن الدراسة ليست بكامل قطاع الصناعة بل تمثيلا للشركات الصغيرة و المتوسطة لذا يتطلب الدعم الواسع</p>	<p>يجب دعم نموذج الدراسة من هيئة السلامة و الصحة المهنية خلال توثيق مجموعة كاملة من المعايير و مدونات الممارسة و المبادئ التوجيهية لتعزيز قدرتها في OSHMS</p>	<p>1- أن العوامل الشاملة ترتبط إلى حد كبير في تطوير نظام إدارة السلامة في تنفيذ المشاريع الصغيرة و المتوسطة . 2- يؤثر 11 من عوامل الرقابة و الممارسات و ترتيبات في هيكل السلامة المهنية .</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>تطوير نظام إدارة السلامة والصحة المهنية</p>	<p>العوامل المؤثرة</p>	<p>Nathai & Balkisson , (2016)</p>	<p>6- تحليل العوامل المؤثرة على السلامة المهنية و تطوير نظام إدارة السلامة المهنية في الصناعات التحويلية في ترينيداد - توباغو</p>

لا توجد	<p>1- ينبغي توفير برامج تعليمية مطبوعة من خبراء السلامة المهنية و الصحة على نطاق واسع في كليات الطب لسد الفجوات .</p> <p>2- تشكيل لجنة السلامة لتوجيه الأنشطة في مجال الرعاية الصحية للطلاب .</p>	<p>1- أن مستوى الوعي بالسلامة و الصحة المهنية للطلاب منخفض جدا بنسبة 41/1% .</p> <p>2- أن مستوى المعرفة و الممارسة من الطلاب المهنية غير كافية .</p>	الوصفي التحليلي	لا يوجد	مستوى الوعي و الممارسات	السلامة و الصحة المهنية	Barselan, (2016)	7- الممارسات المتعلقة بالصحة و السلامة المهنية في توعية طلاب الطب العسكري - تركيا
---------	---	--	-----------------	---------	-------------------------	-------------------------	------------------	---

لا توجد	<p>دعم الحكومة وجهة نظر هذه الدراسة .</p> <p>2_ على القائمين بإعمال نقابة البناء العمل بنتائج الدراسة و العمل على الفحص والتفتيش في مواقع البناء .</p>	<p>1_ ما يقارب من نصف أماكن العمل في المملكة المتحدة لم يكن لديه السلامة المهنية و النسبة الأكبر في مواقع البناء 80% .</p> <p>2_ ما يقارب من نصف من ممثلين السلامة يقرون بان أماكن عملهم لم يسبق للتفتيش من قبل إدارة السلامة المهنية .</p>	الوصفي التحليلي	لا يوجد	السلامة و الصحة المهنية	تفتيش أماكن العمل	Paton, Nic,(2016)	<p>8 – دراسة وتفتيش أماكن العمل من قبل هيئة نقابة التفتيش في UK</p>
---------	--	---	-----------------	---------	-------------------------	-------------------	--------------------	---

<p>وجود صعوبة في توزيع الاستبيانات نسبة لاستخدام وسائل التقنية الحديثة ، البريد الالكتروني و الرسائل النصية و نسخة مطرووف و لكبر العينة هو السبب في تأخير الدراسة .</p>	<p>1- ضرورة الاعتماد على بيانات الدراسة الحالية لتطوير ثقافة استباقية إدارة السلامة المهنية 2- أهمية الاستثمار في مجال السلامة المهنية لتحقيق الربح</p>	<p>أظهرت النتائج أن أداء المنظمات مع استباقية إدارة السلامة المهنية كانت في ارتفاع هوامش الربح و انخفاض معدلات الحوادث بشكل إيجابي ، و تدعو إلى الالتزام التنظيمي .</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>1- فوائد أصحاب العمل و الموظف 2- الالتزام التنظيمي</p>	<p>استباقية إدارة السلامة و الصحة المهنية</p>	<p>Haslam & Cheryl, (2016)</p>	<p>9- إستباقية إدارة السلامة والصحة المهنية : تعزيز للصحة جيدة و تجارة جيدة - UK</p>
<p>لا توجد</p>	<p>يجب أن تعتمد الصين على تجربة الولايات المتحدة و استراليا لتحسين التدخلات و إنتاجية العمل مثل التكنولوجيا و الإدارة و البيئة الاجتماعية و الاقتصادية في العمل في مناجم الفحم .</p>	<p>هنالك تأثيرات مختلفة من التدخلات على السلامة المهنية في الشركات المملوكة للدولة و مشاريع قرية (TVE) و المناجم الصغيرة على وجه الخصوص . 2- لا توجد تأثيرات كبيرة لهذه التدخلات في مناجم التعدين التقني و المهني التي تعتمد على ظروف معينة .</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>السلامة والصحة المهنية</p>	<p>فعالية اللوائح</p>	<p>Wie ,Cheng Other & (2015)</p>	<p>0- فعالية اللوائح الصينية على السلامة والصحة المهنية في مناجم صناعة الفحم في الصين</p>
<p>لا توجد</p>	<p>اختيار العامل المناسب فيما يتعلق بنوع المهنة و توفير شروط السلامة و التدريب في</p>	<p>إن التدريب و العمر و عدم الامتثال لمديري السلامة في مكان العمل من أهم العوامل التي تؤثر في الحوادث</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>لا يوجد</p>	<p>الحوادث المهنية</p>	<p>الخطأ البشري</p>	<p>Omidvaei, (2015)</p>	<p>11- تحليل الخطأ البشري في الحوادث المهنية</p>

	مكان العمل	المهنية						في صناعات توليد الكهرباء – إيران
لا توجد	1- إجراء بحوث مستقبلية عن متغيرات الدراسة في منظمات التعدين . 2- ضرورة توفير المعلومات الدقيقة حول الموظفين الذين يشعرون بعدم الأمان حول وظائفهم .	1- إن تنفيذ نظام الصحة والسلامة المهنية ارتبطت بمؤشرات أداء السلامة . 2- إن نظام إدارة البيئة و الصحة و السلامة المهنية تؤثر في خفض الحوادث و عواقبها .	التحليلي	لا يوجد	مؤشرات أداء السلامة	1- نظام إدارة البيئة 2- الصحة و السلامة المهنية	Pour sole iman (2015)	12- تأثير نظام إدارة البيئة و الصحة و السلامة المهنية على تحسين مؤشرات أداء السلامة في شركة الأمونيا – إيران
لا توجد	1- ضرورة استثمار الإدارة في حماية صحة العمال وسلامتهم في المنظمات . 2- وضع تدابير السياسة العامة و الجيدة بالتزام العاملين تجاه مؤسساتهم .	توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصحة والسلامة المهنية في أبعاد الالتزام التنظيمي .	الوصفي التحليلي	لا يوجد	الالتزام التنظيمي	الصحة والسلامة المهنية	Amboynas , (2015)	13- تأثير الصحة و السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي للعاملين في صناعة التعدين في غانا
لا توجد	1- تطوير أطراً فعالة و	1- أن العاملين على بيئة من المخاطر المرتبطة	الوصفي	لا يوجد	الأخطار	إجراءات	Herbert,	14- الأخطار

	متكاملة لتنفيذ و تطوير و ضمان لوائح السلامة المهنية في مصانع الطلاء 2- تشجيع الانضمام إلى المبادئ التوجيهية لممارسات إجراءات السلامة المهنية .	بوظائفهم بنسبة % 72 2- توجد تدريب و تدابير السلامة بشأن المخاطر في مكان العمل .	التحليلي		المهنية	السلامة المهنية	(2014)	المهنية و إجراءات السلامة المهنية في العمل بين عمال مصنع الطلاء - لاغوس
لا توجد	ينصح بإجراء مزيد من الدراسات على الشركات الصغيرة و المتوسطة في قطاع البناء و التشييد .	أن ممارسة إجراءات السلامة المهنية و اعتراف الموظف يساهم بشكل ايجابي في خلق ثقافة السلامة الفعالة في مواقع البناء .	الوصفي التحليلي	لا يوجد	خلق ثقافة السلامة	إجراءات إدارة السلامة والصحة المهنية	Hanoi , (2014)	15- دور إدارة السلامة في خلق منظور متوازن للثقافة السلامة والصحة المهنية في شركات البناء النموذجية في مقاطعة الكاب
لا توجد	يجب تطبيق الدراسة الحالية و إدخال الأساليب الحديثة في التعدين تحت الأرض في مختلف المؤسسات و قياس المعايير التي تساهم في	1- إن عمر العامل و مهارات العامل علاقة ذو تأثير ذات دلالة للإصابة و زيادة معايير الخطر . 2- إن الخطر النسبي لحدوث الأمراض هو جسم العمل و الأجزاء الضعيفة من الجسم .	الوصفي التحليلي	لا يوجد	إصابات العمل	العوامل الديمغرافية و المهنية	Carmaker & Other (2014)	16- تأثير العوامل الديمغرافية و المهنية على إصابات العمل

	إصابات العمل .							لعمال مناجم الفحم تحت الأرض في الهند
لا توجد	1- العمل على رفع دور العمال في مشاركتهم في مع أنشطة السلامة و الصحة المهنية 2- العمل على استحداث أنشطة إجراءات السلامة المهنية .	1 - أن امتثال العمال عالية جدا مع إجراءات السلامة و الصحة المهنية 2 - أن إجراءات السلامة المهنية الروتينية ترتبط بشكل كبير مع الدعم الاجتماعي 3- تعبير كل من عوامل الفرد والسياقية في بيئة العمل مع زيادة مشاركة العمال مع الأنشطة .	المنهج الوصفي	لا يوجد	امتثال بإجراءات السلامة والصحة المهنية	عوامل العمل الفردية و السياقية	Stevin (2009)	17- تأثير عوامل العمل الفردية و السياقية على امتثال العمال مع إجراءات السلامة و الصحة المهنية
لا توجد	2 - إدراج برامج التوعية	1- إن إدارة السلامة المهنية لها تأثير ايجابي على	المنهج	القدرة	أدارة	مؤشرات	Beatriz & Other	18- العلاقة بين

<p>التنافية لأنشطة السلامة والصحة المهنية في الشركات . 3 – إجراء مزيد من البحوث حول ثقافة السلامة والصحة المهنية .</p>	<p>الأداء و القدرة التنافسية و الأداء المالي و الاقتصادي للشركة 2- يوجد توافق بين حماية العاملين و القدرة التنافسية للشركات .</p>	<p>الوصفي</p>	<p>التنافسية</p>	<p>السلامة والصحة المهنية</p>	<p>الأداء التنظيمي</p>	<p>(2009)</p>	<p>إدارة السلامة و الصحة المهنية و أداء الشركات في اسبانيا</p>
--	---	---------------	------------------	-------------------------------	------------------------	---------------	--

4- دراسات التسويق الداخلي

العنوان	المؤلف	المتغير المستقل	المتغير التابع	المعدل الوسيط	المنهجية	أهم النتائج	النتائج المستقبلية
1- اثر ممارسات التسويق الداخلي على رضا العاملين في بنك ابوظبي	ايمن ، 2015	ممارسات التسويق الداخلي	رضا العاملين	لا يوجد	الوصفي التحليلي	1- وجود اثر للتسويق الداخلي على رضا العاملين	1- ضرورة العمل على تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي
2- دور التسويق الداخلي كمتغير وسيط في العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي في البنك المصرفي السعودي	البسامي و اخرون ، 2015	الرضا الوظيفي	الالتزام التنظيمي	التسويق الداخلي	الوصفي	1 التسويق الداخلي يتوسط العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام الداخلي	ضرورة الاهتمام بالتسويق الداخلي لتحقيق معدلات الرضا و الالتزام التنظيمي
3- الدور الوسيط للملكية النفسية في العلاقة بين التسويق	(زعرب، 2016)	التسويق الداخلي	سلوك المواطنة	الملكية النفسية	الوصفي	هنالك تاثير للدور الوسيط للملكية النفسية في العلاقة بين التسويق	ضرورة الاهتمام بابعاد التسويق الداخلي الاكثر تأثيرا للملكية النفسية

	الداخلي و سلوك المواطنة التنظيمية						الداخلي و سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات الفلسطينية
إجراء نشر المعلومات التسويقية للعاملين على أدائهم	وجود علاقة تأثير ايجابية بين مكونات أنشطة التسويق الداخلي و الأداء العام للعاملين .	الوصفي	لا يوجد	اداء العاملين	التسويق الداخلي	اسعد،علاء ، 2012	4- العلاقة بين التسويق الداخلي و اداء للعاملين في الفنادق الاردنية
ضرورة ايلاء إجراءات التسويق الداخلي أهمية قصوى بهدف التوجه نحو العاملين والعمل .	هناك علاقة بين التسويق الداخلي ورضا العاملين , مما يشير الى تماسك العلاقة وتفاعلها مع بعضها البعض .	الوصفي	التسويق الداخلي	رضا العاملين	الذكاء التسويقي	الطائي، (2012)	5- تحليل العلاقة التعاضدية بين الذكاء التسويقي و التسويق الداخلي و اثرهما على رضا العاملين في الفنادق
ضرورة تحسين التسويق	هناك تأثير كبير	الوصفي	الرضا	الولاء التنظيمي	التسويق الداخلي	نور،2016	6- الدور الوسيط

الداخلي وجوانب أخرى يجب النظر إليها	للتسويق الداخلي في الولاء الوظيفي		الوظيفي				للرضا الوظيفي في العلاقة بين التسويق الداخلي و الولاء التنظيمي
الاهتمام بالتسويق الداخلي كمدخل لكسب ميزة تنافسية لدى المؤسسة الخدمية	وجود علاقة ذات تأثير قوي بين التسويق الداخلي و مستوى الرضا الوظيفي	الوصفي	لا يوجد	الرضا الوظيفي	التسويق الداخلي	Abhay, 2014	7- اثر التسويق الداخلي على الرضا الوظيفي
تطوير الكفاءات الفردية في تطبيق التسويق الداخلي لرفع الألتزام التنظيمي	هناك تأثير كبير للتسويق الداخلي في الألتزام التنظيمي	الوصفي	لا يوجد	التسويق الداخلي	الألتزام التنظيمي	Farzad, 2016	8- اثر الألتزام التنظيمي على التسويق الداخلي
لا يوجد	خلصت الدراسة إلى وجود اثر ايجابي قوي لأبعاد التسويق الداخلي في الألتزام التنظيمي	الوصفي	Employees Job Satisfaction	Internal marketing	Organizational Commitment	Bailey, 2016	9- the roses of Employees Job Satisfaction and Organizational Commitment in

							the Internal marketing
إجراء دراسات مماثلة في قطاعات أخرى بابعاد أخرى	هناك تأثير إيجابي للتسويق الداخلي على أداء الاعمال في متاجر التجزئة.	الوصفي	لا يوجد	Business performance	Internal marketing	Maric ,2015	Internal-10 marketing Impact on Business performance

استبيان:

إلى السادة العاملين فى المطار

تحية طيبة

تمثل الاستبانة هذه جزء من متطلبات إعداد دراسة لنيل درجة الدكتوراه بعنوان " توجه

السلامة والصحة المهنية وأثره فى جودة حياة العمل المدركة : و التسويق الداخلي

كمتغير وسيط "

و تعد مشاركتكم فى تقييم الصورة الحقيقية ذات أثر إيجابي فى إخراج هذا البحث

بالمستوى

المطلوب لذا نرجو تفضلكم مشكويين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال علما بأن

البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية.

مع وافر الشكر والتقدير

القسم الأول : الخصائص الشخصية

النوع : () ذكر () أنثى

العمر : أقل من 30 () ، من 30 — 40 () ، من 40 — 50 () ، 50 فأكثر ()

الحالة الاجتماعية : متزوج () ، عازب ()

المؤهل العلمي : شهادة ثانوية () بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه () أخرى

() أذكرها

المهنة : مدير () رئيس قسم () موظف () عامل ()

الخبرة العلمية : أقل من 5 () من 5 — 10 () من 10 — 15 () 15 فأكثر

القسم الثاني : فيما يأتي مجموعة من العبارات التي تقيس واقع جودة حياة العمل الرجاء
تحديد درجة توافرها في أماكن عملكم و ذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1- طبيعة العمل
					1- أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة مع الجميع
					2- تهتم الإدارة بتوفير جو نفسي محبب للعاملين
					3- يوجد ارتباط وثيق بيني وبين أدائي لعملي
					4- تتركز معظم اهتماماتي حول عملي في المطار
					5- أشعر بالرضا اتجاه أدائي لعملي في المطار
					2- الشعور بالهدف من الوظيفة:
					1- تتميز مهام عملي بأهمية
					2- أشعر بالمسئولية والحرية لعملي
					3- حجم العمل في وظيفتي مناسب
					4- امتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي
					3- الضمان الوظيفي:
					1- هنالك تدرج في تنفيذ العقوبات في مقر عملي
					2- تلتزم الإدارة بتطبيق قانون العمل على موظفيها
					3- لم يفصل أي موظف فصل تعسفي من عمله
					4- تحقق الإدارة في معالجة مشكلات العاملين
					5- يتم تثبيت الموظف بعد تحقيقه لشروط النظام
					4- المشاركة في اتخاذ القرارات:

					1- يوجد إستراتيجية واضحة لتفويض السلطة
					2- استطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي
					3- لدى الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي
					4- تتخذ القرارات في أقل المستويات قدر الإمكان
					5- احصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي
					5- عدالة الأجور والمكافآت:
					1- يتناسب دخلي مع أعباء حياتي الأسرية
					2- يتناسب دخلي مع أعباء عملي
					3- تتوافر العدالة في توزيع الأجور بين العاملين
					4- تتوفر مكافآت مالية للتميز بالعمل
					5- يشعر العاملون بتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص بين العاملين
					6- أسلوب الرئيس في الإشراف:
					1- أحصل على معاملة محترمة من رئيسي
					2- يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه
					3- يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل
					4- يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف
					5- يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مؤوسيه
					7- التزامات العاملين تجاه الإدارة:
					1- لدي المقدرة على أداء مهماتي الوظيفية بجدارة
					2- لدي المقدرة الكاملة على تعلم جميع الجوانب الوظيفية

					3- لدي المقدرة على تطبيق أساليب جديدة لنمو وظيفتي
					4- لدي المقدرة على العمل كفريق واحد
					5- أتقبل متطلبات العمل التي تتعارض مع سلطاتي الشخصية
					6- لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة
					7- أحس بارتباط عاطفي اتجاه الجهة التي اعمل به

القسم الثالث : الأسئلة التالية تقيس توجهات السلامة والصحة المهنية أرجو منكم التكرم بالإجابة عليها حسب معلوماتكم

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1- ظروف بيئة العمل
					1- تقوم الإدارة بتهيئة بيئة عمل تعتبر في الحد الأمن للجميع
					2- هنالك نقص في الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق معايير السلامة والصحة المهنية في المطار
					3- هنالك ضعف في الإمكانيات الاجتماعية والفنية اللازمة لتنفيذ قواعد السلامة المهنية
					4- يتم توفير المستلزمات والأجهزة المطلوبة لجوانب السلامة والصحة في الأماكن الحيوية في المطار
					5- هنالك ضعف في الصيانة الدورية لأجهزة السلامة المهنية في المطار

					2- توافر السلامة والصحة المهنية :
					1- يوجد قسم مخصص بالسلامة والصحة المهنية في المطار
					2- يوجد تقييم لمخاطر العمل من قبل الإدارة ويتم إطلاع الموظفين عليها
					3- يوجد خطط للسلامة المهنية للوقاية من الحوادث وفقاً لمواصفات أنظمة السلامة والصحة المهنية
					4- يتم توفير الإمكانيات اللازمة لتطبيق معايير السلامة والصحة
					5- يوجد تعاون في المطار لتحقيق تطبيق قواعد السلامة المهنية
					3- توجه تثقيف العاملين:
					1- تقدم الإدارة برامج تدريبية في مجال السلامة والصحة المهنية تدريباً أولاً ينفذها أشخاص أكفاء
					2- تقوم الإدارة بإرشاد وتوجيه العاملين بوسائل التوعية الوقائية
					3- تقوم الإدارة بتقديم النصائح لتثبيته العاملين لتجنب الحوادث والأمراض المهنية
					4- تقدم الإدارة أهداف واضحة للسلامة والصحة المهنية وتحديد أولويات قياسها وفقاً للوائح المطبقة
					5- تعمل الإدارة على تقديم برامج طوعية باشتراكات السلامة والصحة المهنية للعاملين بشكل دوري مستمر
					4- توجهات الدعم والمتابعة:
					1- تحرص الإدارة على المتابعة المستمرة لصحة وسلامة العاملين

					2- تحرص الإدارة على متابعة مسببات الحوادث والأمراض المهنية
					3- تحرص الإدارة على مراجعة دورية للأداء السلامة استناداً على البيانات المجمعمة والتدقيق المستمر لنظام الأمن والسلامة المهنية
					4- تلتزم الإدارة بالتحسين المستمر على التطوير الدائم لتنفيذ وسائل الحد من المخاطر
					5- تتبنى الإدارة تطبيق برنامج تقييم الخسائر لفهم المخاطر الموجودة في بيئة العمل

القسم الرابع : الفقرات التالية تقيس التسويق الداخلي نرجو من كريم تفضلكم بالإجابة عليه حسب معلوماتكم

الدرجة					العبارة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					1- سياسة توظيف العاملين:
					1- هنالك معايير خاصة لتوظيف العاملين في المطار
					2- تستعمل الإدارة لوحة إعلانات والمراسلات الكتابية بشكل فعال من أجل اختيار العاملين
					3- توجد بيانات ومعلومات واضحة بخصوص عملي
					4- الوظيفة التي أشغالها حالياً تتناسب مع مؤهلاتي
					5- المهام التي أقوم بها تساهم في تنفيذ البرامج لتحقيق الأهداف

					2- سياسة تمكين العاملين:
					1- أملك حرية التصرف في عملي لتلبية حاجات العملاء
					2- تتيح الإدارة فرصة إبداء الرأي في حل المشكلات وطرح الأفكار
					3- تُوفر إدارة المطار فرص الإبداع والابتكار أثناء عملي في الوظيفة
					4- تقدر الإدارة جهود موظفيها المميزين في أداء أعمالهم وتكافئهم
					5- يشجع نظام المكافآت في المطار للعمل بروح الفريق الواحد
					3- ثقافة الخدمة:
					1- تتوجه الإدارة نحو العمل لتقوية أواصر العلاقة بين العاملين
					2- هناك مشاركة بين الإدارة والعاملين في وضع الخطط لتقديم الخدمة
					3- تدرك الإدارة دور العاملين في الاتصالات التسويقية مع العملاء
					4- تعطي الإدارة أهمية كبيرة للعلاقات التفاعلية مع العاملين
					5- تنظر الإدارة إلى العاملين على أنهم في قمة الهرم التنظيمي
					4- التدريب والتطوير:
					1- تعتبر البرامج التدريبية كافية لعملي
					2- تهتم الإدارة بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم في مجال التعامل مع العملاء
					3- أشعر بأن التدريب المقدم يغطي نقصاً حقيقياً لكسب

					المزيد من المهارات
					4- تقوم الإدارة بإعداد وتنفيذ برامج تدريبية للعاملين بشكل دوري
					5- يتم تطوير البرامج التدريبية بما يتلاءم مع التغيرات المستمرة
					5- الاتصال الداخلي:
					1- يوجد نظام اتصال فعال بين العاملين في المطار
					2- تتوفر المعلومات الكافية للموظف حول إستراتيجيات العمل في المطار
					3- يمكنني الاتصال بسهولة برئيسي المباشر في حال مواجهة مشكلة
					4- معظم العاملين في المطار على علم بإجراءات العمل
					5- تقوم إدارة المطار بتوضيح أدوار العاملين ومختلف المهام الموكلة

قائمة أسماء محكومي استبانة البحث

الاسم	الدرجة الوظيفية	القسم
1- عبد العزيز عبد الرحيم	أ . مشارك	إدارة الأعمال : جامعة النيلين
2- بكري الطيب	أ . مشارك	إدارة الأعمال : جامعة التقانة
3- الطاهر احمد محمد	أ . مشارك	إدارة الأعمال:جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا
4- أمين صالح الحسن	أ. مشارك	إدارة الأعمال : جامعة الملك خالد : أبيها
5- مصطفى حمدي راضي	أ. مشارك	التسويق . جامعة الطائف
6- فتح الرحمن محمد على	أ. مشارك	إدارة الأعمال : جامعة الطائف
7- عماد الدين محمد زين	أستاذ	إدارة الأعمال : جامعة بيشة