

تقييم الرضا الوظيفي للعاملين في المطارات المصرية دراسة حالة: مطار شرم الشيخ الدولي

Zaki Zaki Abourifaei

Director of Customer Service Department at Sharm El-Sheikh Airport, Airport Duty Manager, and Lecturer at The Higher Institute for Tourism and Hotels king Mariott

المستخلص

مما لا شك فيه أن العنصر البشري يعد أحد أهم الموارد في المؤسسات المختلفة، حيث تعتمد فاعلية جميع موارد المؤسسة على كفاءة العنصر البشري في إدارتها، فمن خلال العنصر البشري تتحقق الاستفادة الكبيرة من الموارد الأخرى من مواد خام ورأس المال والإدارة والتسويق وغيرها، بل والعنصر البشري بما لديه من قدرة على التجديد، والإبداع، والإبتكار، والتطوير يمكنه أن يتغلب على ندرة الموارد الأخرى خاصة داخل المنظمات الخدمية مثل المطارات. وللمطارات دور هام كإبوابة أولى وأخيرة للزائرين من كافة أنحاء العالم، بالإضافة إلى الدور الهام الذي تلعبه المطارات في زيادة الدخل القومي خاصة من العملة الصعبة.

لذا تناولت الدراسة مدى الرضا الوظيفي للعاملين بالمطارات المصرية، وتكمن مشكلة البحث في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: ما هو مدى الرضا الوظيفي للعاملين في المطارات المصرية؟

وتتبع أهمية البحث في دراسة البيئة الداخلية للمطارات وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ومدى قدرة العاملين على إنجاز ما يوكل إليهم من مهام. ويهدف البحث إلى محاولة تفقد بيئة العمل الداخلية للمطارات المصرية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي، ومحاولة اكتشاف نسبة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وأثر ذلك في تحقيق الرضا الوظيفي، وضمان توافر المساواة في منح الحوافز. ومن أهم الفرضيات هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عمل الترقية وأداء العاملين، يتبع الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة ويستخدم الاستبانة والمقابلات الشخصية وفحص السجلات لجمع بياناته، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن رواتب العاملين لا تتناسب مع طبيعة العمل، الراتب لا يحقق المتطلبات الأساسية للحياة ولا يتناسب مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع، البرامج التدريبية المطبقة غير كافية لتزويد العاملين بالتأهيل المطلوب وحاجة العاملين للتدريب.

الكلمات الدالة: الرضا الوظيفي – المطارات -مطار شرم الشيخ – بيئة العمل

المقدمة

قام العديد من الباحثين بدراسة الرضا الوظيفي، و الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، وما زال يحظى باهتمام المديرين في أغلب المؤسسات، وهو مستمر وذلك لأن ما يرضي الموظف حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، و دراسة الرضا الوظيفي يمد الإدارة بالمعلومات والأفكار التي تساعد على تحسين رضا الموظفين عن التدريب والأجور والعلاقات الداخلية بين الموظفين (عبد القادر، 2012)، وهناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والتحفز وبين الرضا ومستوى الأداء، وأيضا هناك علاقة طردية بين التحفز ومستوى الأداء، وهنا تأتي دور ادارة الموارد البشرية لقياس مدى الرضا الوظيفي باستمرار (محمد، 2014).

وجاءت هذه الدراسة لقياس مدى رضاء العاملين بالمطارات المصرية بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي، حيث تعتبر المطارات من أهم المرافق والمنظمات التي تساعد في نمو الاقتصاد والحركة السياحية.

مشكلة الدراسة

مما لا شك فيه أن الرضا الوظيفي يؤثر على الولاء الوظيفي وبالتالي يتأثر الاداء الوظيفي و جودة المنتجات و الخدمات المقدمة، و طبيعة عمل الباحث في المطار و شعوره بتذمر العاملين و استيائهم بالرغم من العمل في واحد من أكبر المطارات المصرية و التمتع بمكانة اجتماعية متميزة و ارتفاع المرتبات مقارنة بقطاعات أخرى كثيرة في الدولة، لذا أراد الباحث صياغة المشكلة و الوقوف على الاسباب الحقيقية و محاولة إيجاد حلول للمشاكل اللآتي تواجه العاملين.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

لا يوجد رضا وظيفي من العاملين بمطار شرم الشيخ.

الفروض الفرعية

- 1- هناك رضا من العاملين بمطار شرم الشيخ عن بيئة العمل الداخلية.
- 2- ليس هناك رضا من العاملين بمطار شرم الشيخ عن الحوافز المادية.
- 3- يشعر العاملون بمطار شرم الشيخ بالنجاح.
- 4- هناك رضا من العاملين بمطار شرم الشيخ عن الترقى والتقدم الوظيفي.
- 5- هناك رضا من العاملين بمطار شرم الشيخ عن الأمان الوظيفي.
- 6- هناك رضا من العاملين بمطار شرم الشيخ عن التدريب.

أهداف الدراسة

- 1- تحديد درجة الرضا الوظيفي للعاملين بمطار شرم الشيخ الدولي، وتحديد أكثر العوامل تأثيراً على الرضا الوظيفي.
- 2- تحديد اسباب المشاكل اللاتي تؤثر على عدم الرضا الوظيفي بين العاملين بمطار شرم الشيخ.
- 3- تقديم التوصيات وبعض الحلول لزيادة الرضا الوظيفي بين العاملين.

أهمية الدراسة

- 1- تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوعها، حيث يعتبر العامل البشري أساس الجودة خاصة في المنظمات الخدمية ومنها المطارات.
- 2- أهمية رضا العاملين في المطارات لأسباب أمنية، لوجود تهديدات تمس المطارات ويجب أن يكون الموظفون على درجة عالية من الرضا والولاء لمكان عملهم.
- 3- التعرف على اسباب الرضا الوظيفي بوضوح للادارة الطرق التي تساعد في اشباع احتياجات الموظف و تساعد في تقديم خدمات بجودة عالية.

الإطار النظري

مفهوم الرضا الوظيفي

هناك الكثير من المفاهيم للرضا الوظيفي، منها على سبيل المثال أنه حالة من الارتياح التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و يصبح للفرد اتجاه ايجابي نحو عمله الذي يقوم به (الفرجاني، 2017). عرف أيضا الرضا الوظيفي بأنه حالة شخصية للموظف تعبر عن مدى قبوله العام عن بيئة العمل و العوامل المحيطة بها (يحيى و الأمين، 2016).

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي كما ذكرها الفرجاني (2017).

- 1- مجموعة العناصر المتعلقة بالمنظمة وتتمثل في المرتبات و الحوافز و ظروف العمل و فرص الترقية و الامن الوظيفي و التدريب.
- 2- مجموعة العناصر المتعلقة بزملاء العمل و المديرين و المرؤوسين.
- 3- مجموعة العناصر المتعلقة بالشخصية مثل المؤهل العلمي و الجنس و الخبرة و الشخصية و الحالة الصحية و القيم و الاتجاهات و الدرجة الوظيفية.

أهمية الرضا الوظيفي

أشار ليكرت أنه يصعب جدا تحقيق مستوى انتاج بجودة عالية على المدى البعيد في ظل شعور العاملين بعدم الرضا و ذكر أن الجمع بين زيادة الانتاج و الرضا الوظيفي يؤدي الى تسرب العاملين المميزين و تدنى مستوى الخدمات و المنتجات، و هناك اتفاق أن عدم رضا العاملين مؤشر يكون بسبب تدنى ظروف العمل في المنظمة (الصبحي، 2013). والعامل البشري خاصة في مجال الخدمات هو من اهم عناصر الانتاج و ادى اهمال العنصر البشري الى نقص الانتاج و تدنى مستوى الخدمات، لذا كان من الاهمية دائما متابعة و دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية و علمية (فلمبان، 2008).

قياس الرضا الوظيفي

إن قياس الرضا الوظيفي من الأمور شديدة التعقيد وذلك لأنها تقيس مشاعر ، و القدرة على التعرف عليها صعبة، و مع تقدم علم النفس الذى قدم بدوره المساعدة فى قياس الرضا الوظيفي عن طريق قياس الاتجاهات و شخصيات العاملين و كثير من الجوانب النفسية، وأشار Altinok (2011) الى علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي و الرضا عن الحياة .

علاقة الرضا الوظيفي بالعمل

تعددت الآراء حول العلاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء، حيث رأى البعض بوجود علاقة طردية قوية بين الرضا الوظيفي و الاداء و ذلك لأسباب تعكس مستوى الاداء منها:

- 1- الغياب: و هو غياب العامل عن العمل و عن المشاركة فى تقديم الخدمات، و أشار شاويش (2005) الى زيادة نسبة حضور العامل للعمل كلما زاد رضائه عن العمل. و بالعكس تزيد نسبة الغياب مع وجود مشكلات فى العمل و شعور بعدم الرضا (العطية، 2003).
- 2- معدل دوران العمل: و يرتبط الرضا الوظيفي بعلاقة عكسية مع معدل دوران العمل و ذلك بجانب عوامل أخرى مثل ظروف العمل و طول فترة الخدمة و الحالة العائلية و محددات كثيرة تؤثر على القرار بترك العمل (العطية، 2003).
- 3- الانتاجية: الرضا الوظيفي ظاهرة سلوكية و الاداء الوظيفي ظاهرة مادية، و أكدت الكثير من الدراسات بعدم ضرور وجود علاقة بينهما، فليس من الضروري أن يكون هناك رضاء وظيفي لتنفيذ المهام الوظيفية، و قد يقل الرضا الوظيفي بالضغط لزيادة الانتاج و على الادارة الواعية عمل توازن بين الأمرين (مصطفى، 2000).
- 4- السرقة و عوامل اخرى: تؤكد بعض الدراسات بقيام العامل بالسرقة عندما لا يشعر بالرضا الوظيفي، و كذلك عدم انضمامه لل نقابات العمالية (شاويش، 2005).

العوامل المؤثرة فى أداء العاملين

هناك العديد من العوامل التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر فى أداء العاملين، منها ما يقع تحت سيطرة الفرد العامل و الكثير منها هو خارج سيطرته، و على الرغم من أن هذه العوامل قد تؤخذ بوصفها أعماراً إلا إنها يجب أن تؤخذ بالإعتبار لأنها حقيقية موجودة بالفعل (حسن، 2000).

ويمكن تصنيف هذه العوامل المؤثرة فى أداء العاملين الى ثلاثة أصناف، يحوي كل صنف مجموعة من المؤثرات الفرعية كما ذكرها كلا من شاويش (1996) و العلق والطائي (1999) و محمد (2000) :

- عوامل تنظيمية : تتعلق بفلسفة المنظمات والسياسات والإجراءات والطرق الإدارية المستخدمة مع العاملين.
- الظروف المادية للعمل : وتتمثل بالعوامل المادية التي تحيط بالعامل أثناء قيامه بالعمل.
- عوامل شخصية : وتتمثل فى السمات والمزايا الموجودة لدى الفرد العامل.

ويجب النظر الى هذه العوامل على أنها مؤثرات فى الجهد والقدرة، وأن أي خلل فى هذه العوامل يمكن أن يؤثر فى أداء الفرد، فضلا عن ذلك فإن تأثيرات هذه العوامل تتفاوت حسب أهميتها فيما يخص الفرد العامل، فمثلا السياسات غير الواضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهد، وبالطريقة نفسها فإن النقص فى التدريب يمكن أن يتسبب فى استغلال غير صحيح لل قدرات الموجودة لدى الأفراد العاملين، لذا فإن على الإدارة أن تهتم بهذه العوامل وتسخرها بشكل إيجابي لزيادة فاعلية وكفاءة أداء العاملين، وهذا يكون عن طريق النقاط التالية التي ذكرتها حسن (2000) كما يلي:

- أ- توفير بيئة منظمة مدعمة تستخدم طرق إدارية كفؤة وناجحة يقل فيها عوائق الأداء الى أدنى حد ممكن.
- ب- اختيار العاملين الأكفاء الذين يمتازون بقدرات ومهارات وخبرات عالية.
- ت- توفير ظروف عمل جيدة للعاملين.

الدراسات السابقة

دراسة عربية

القط (2004): و قد هدفت تلك الدراسة الى تحديد العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي و سمات العمل و مدى ادراك العاملين لأثر ذلك على أدائهم فى بيئة العمل المصرية، و من نتائج الدراسة التأكيد على الاهتمام ببعض سمات العمل مثل الاستقلالية فى اداء مهام العمل و تحديد مهام العمل بدقة ، و توافر المعلومات بين العاملين، و أوصت الدراسة بأهمية دراسة بيئة العمل المصرية كعناصر ذات أهمية بالمتغيرات محل الدراسة.

دراسة أجنبية

لحود (2006): و هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي لدى مديري شركات الانترنت بولاية كارولينا، و قد شارك في الاستبيان 381 مدير، و من نتائج الدراسة وجود علاقة خطية بين السن و الرضا الوظيفي، و وجود علاقة ايجابية بين التعليم و الرضا الوظيفي، و وجود علاقة خطية بين الخبرات و الرضا الوظيفي، و كشفت النتائج عن وجود رضاء وظيفي بشكل عام بين المديرين، و كذلك عدم رضا عن طرق وضع السياسات التنفيذية، و أوصت الدراسة باجراء المزيد من الدراسات لمعرفة أسباب اختلاف نسب الرضا الوظيفي بين الرجال و النساء.

منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و الذي عرفه عبيدات و آخرون (1999) بأنه طريقة لوصف موضوع الدراسة بمنهجية علمية و تبسيط و تصوير النتائج على شكل أرقام قصيرة يمكن تفسيرها.

مجتمع الدراسة

العاملين في مطار شرم الشيخ من المعينين في الشركة المصرية للمطارات و لم تشمل الدراسة العاملين بنظام اليومية و عدد العاملين 550 موظف موزعين على 6 إدارات عامة.

عينة الدراسة

تم توزيع الاستبيان على كل العاملين و عددهم 550 استمارة و استلم الباحث 460 استمارة صحيحة قابلة للتحليل و تم ارسال استمارة الاستقصاء لكل العاملين من خلال حسابهم الشخصي على الواتساب بعد تعديل الاستمارة و جعلها رقمية من خلال تطبيق جوجل و ذلك للتسهيل على الموظفين في تعبئتها و أيضا لسهولة الوصول للموظف الموجود في العمل سواء وردية صباحية او مسائية او في الراحة، حيث ان نظام العمل في مطار شرم الشيخ للعاملين بالشركة المصرية للمطارات 15 يوما و وردية لمدة 12 ساعة في اليوم.

مطار شرم الشيخ

مطار شرم الشيخ الدولي كود المطار (SSH / IATA) وكود (HESH / ICAO) و هو مطار دولي يبعد عن مدينة شرم الشيخ بمسافة 23 كم، يعرف سابقاً باسم مطار العفيرة (Ophira) الدولي، وهو من المطارات السياحية العملاقة، فقد تسلمته الهيئة المصرية للطيران المدني (وزارة الطيران المدني حالياً) بعد استرجاع باقي الأراضي المحتلة من سيناء وذلك في أبريل 1982 لإدارته مدنياً (التقرير الإحصائي السنوي لمركز المعلومات بالشركة القابضة للمطارات و الملاحة (2014).

حدود الدراسة

الحدود الزمنية

تم توزيع استمارات الاستقصاء في بداية اكتوبر 2022 و تجميعها في نهاية اكتوبر 2022

الحدود المكانية

تم توزيع استمارات الاستبيان في مطار شرم الشيخ الدولي و الذي يعتبر من اكبر مطارات جمهورية مصر العربية، و هو مطار صديق للبيئة تم توسعته و تجديده بمناسبة مؤتمر المناخ الذي عقد في نوفمبر 2022 في مدينة شرم الشيخ.

اداة الدراسة

تم تصميم استمارة استبيان تتناسب مع اهداف الدراسة لقياس رضا العاملين و ذلك بعد مراجعة الكتب المنهجية و شروط تصميم الاستبيان و الرجوع الى المقاييس التي تناولت الموضوع سابقا.

ثبات الاستبانة

ويقصد به (الإتساق الداخلي) بحيث تكون كل فقرة من إستمارة الإستبيان متنسقة مع المجال الذي تنتمي اليه الفقرة، وقد قام الدارس بإستخدام حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات في إستمارة الإستبيان عن طريق إستخدام معامل (ألفا كرونباخ) (Zikmund, 1997) تم إجراء اختبار كرنباخ الفا لقياس صدق الاداة بإستخدام البرنامج الإحصائي الجديد (JASP.8.4.5) اصدار نوفمبر 2017 و الذي يتميز بقياس جديد هو McDonald's الذي يقيس الثبات و الإعمادية بدقة أكبر و يتميز بأنه مجاني و أكثر سهولة و متعة في الإستخدام، وقد وجد أن معامل الثبات للإستمارة 0.967 و الصدق 0.98. و الصدق هو الجزر التربيعي لمعامل الثبات .

خصائص العينة
جدول رقم (1) تقسيم النوع

النسبة	التكرار	الجنس
99.5	458	ذكر
0.5	2	أنثى
100	460	الإجمالي

من الجدول السابق يتضح أن أكثر العاملين في مطار شرم الشيخ من الرجال و ذلك بسبب بعد مدينة شرم الشيخ و أكثر العاملين مغتربين من محافظات اخرى و تكلفة الإقامة عالية جدا لجلب الأسر و الإقامة بمدينة شرم الشيخ ، و توفر المطار السكن فقط لمجموعات في سكن مشترك.

جدول رقم (2) مدة العمل بالمطار

عدد العاملين	مدة العمل بالمطار بالسنوات
26	من 1 : 3
266	من 4 : 10
153	من 10 : 20
15	أكثر من 20

يتضح من الجدول السابق الخاص بمدة العمل بالمطار و سنوات الخبرة أن غالبية العاملين تعدو الاربعة سنوات و يليهم في ترتيب العدد خبرات تعدت العشرة سنوات، و العاملين الجدد 26 فقط بسبب توقف التعينات في هذه الفترة و 15 موظف بخبرة أكثر من 20 عاما و هذه النسب تعكس وجود خبرات كثيرة بين العاملين.

جدول رقم (3) متوسط أعمار العاملين بمطار شرم الشيخ

التكرار	السن
53	من 18 : 30
353	من 31 : 40
43	من 41 : 50
11	أكثر من 50

جدول الأعمار و السن يعكس متوسط عمر كبير ، حيث ان أكثر العاملين تخطى عمرهم 31 عاما الى 40 عاما بخبرات تعدت العشر سنوات و هذا يعطي ثقل للمطار من حيث الخبرات لكن يعكس مدى الحاجة لضخ دماء جديدة خاصة في الإدارات التي تحتاج لشباب صغير نشيط مثل إدارة العمليات.

جدول رقم (4) الحالة الاجتماعية للعاملين بمطار شرم الشيخ

التكرار	الحالة الاجتماعية
44	أعزب
392	متزوج
5	أرمل
19	مطلق

يتضح من الجدول السابق أن غالبية العاملين من المتزوجين و نسبة قليلة أعزب و أرمل و مطلق مما يعكس استقرار الغالبية من العاملين، و حاجتهم للاستقرار فى العمل و حرصهم على الأداء الجيد الذى يضمن لهم البقاء فى مطار كبير مثل مطار شرم الشيخ و عدم الانتقال الى مطار حوافره المادية أقل.

جدول رقم (5) مستوى التعليم

التكرار	المستوى التعليمى
44	دبلوم
341	بكالوريوس
68	دبلومة دراسات عليا
7	ماجستير او أعلى

من جدول المستوى التعليمي يتضح حصول غالبية العاملين على درجة البكالوريوس و اتجاه عدد كبير للدراسات العليا خاصة دبلوم الدراسات العليا للحصول على حافز إضافي ، استمر عدد 7 فى دراسة الماجستير و الدكتوراه، و يعكس ذلك حرص العاملين على تطوير الذات خاصة مع وجود نظام عمل بنظام 15 يوم عمل و 15 يوم راحة مما يتيح فرصة للاستثمار فى مجال اخر بعد فترة العمل بالمطار و اختيار عدد كبير بالاستثمار فى تطوير نفسه الالتحاق بالدراسات العليا.

قياس عوامل رضا الموظفين
جدول رقم (6) بيئة العمل الداخلية

الانحراف المعيارى	الوسط الحسابي	معيار : بيئة العمل الداخلية
0.70	3.7	التعاون السائد بين العاملين فى إنجاز العمل
0.73	3	حرص الإدارة لسماع شكاوى العاملين و تظلماتهم و محاولة انصافهم
0.642	3.8	كفاءة الرئيس المباشر وقدراته
0.58	2.8	الجو العام و النظافة
0.634	3.4	التهوية و التكيف
0.59	2.7	وسائل نقل العاملين

من جدول رقم 6 يتضح رضا العاملين عن العلاقة و التعاون بينهم بمتوسط حسابي 3.7 و هذا مما يميز العمل فى مطار شرم الشيخ و يعتبر عامل الجذب الاول لكثير من العاملين المنتقلين إلى العمل بمطار شرم الشيخ من المطارات الأخرى كما جاء فى المقابلات الشخصية، و رضاهم كذلك عن المدير المباشر بمتوسط حسابي قدره 3.8 و الرضا عن سماع الإدارة للشكاوى و التظلمات بمتوسط حسابي 3 و عن الجو العام و النظافة بمتوسط حسابي 2.8 و الرضا عن التهوية و التكيف بمتوسط 3.4 و الرضا عن وسائل نقل العاملين بمتوسط 2.7 .

جدول رقم (7) الحوافز المادية

معياري	الانحراف المعياري	معياري: الحوافز المادية
0.95	2.3	الراتب مقارنة بالجهد الذي أبذله
0.93	1.9	الرفاهية التي يوفرها الراتب
0.97	1.4	مقدار الزيادة السنوية على الراتب
0.94	2.1	المزايا الأخرى = تأمين صحي و غيرها
1.01	3.9	البنك الذي أتعامل معه

معياري الرضا عن الحوافز المادية كان السبب الرئيسي الذي دفع الباحث لعمل هذه الدراسة و شعوره بعدم رضا العاملين عن الزيادة السنوية و الذي جاء ضعيفا متوسط 1.4 يليه الرفاهية التي يوفرها الراتب بمتوسط 1.9 ثم يرتفع الرضا عن التأمين الصحي بمتوسط 2.1 ولكنه رضا متوسط بسبب عدم شموله للأسرة و رضا بمتوسط حسابي قدره 2.3 عن المرتب و بمتوسط 2.3 و هو مرتفع مقارنة بباقي معايير قياس الحوافز المادية مقارنة ببعض الطائف العامة في الدولة و لكنه غير مرضى بدرجة أعلى مقارنة بالعمل في أماكن حيوية مثل المطارات و شركات الطيران في العالم، و اخر عنصر و هو الرضا عن البنك الذي يتم تحويل المرتب عليه و هو رضا كبير بمتوسط حسابي 3.9.

جدول رقم (8) الشعور بالنجاح

معياري	الانحراف المعياري	معياري: الشعور بالنجاح
1.02	3.4	الاستقلالية و الرقابة الذاتية في العمل
1.08	2.8	الفرص المتاحة للابتكار و الابداع في العمل
1.19	3.6	الاحترام و التقدير الذي أحصل عليه من رئيسي لقاء أدائي المتميز
1.24	2.7	وضوح مسؤوليات الوظيفة
1.02	2.1	هل هناك سياسة واضحة لتحفيز الأداء

معياري الشعور بالنجاح في الفترة الاخيرة ارتفع بسبب تقدير الإدارة الحالية و تكريمها للعاملين المتميزين باستمرار في جميع المناسبات مما انعكس على المتوسط الحسابي لمعياري الشعور بالنجاح بمتوسط 3.06 و مع زيادة الخبرة و العمر يتمتع العامل باستقلالية و برضاء عن هذا المعيار بمتوسط حسابي قدره 3.4 و برضاء عن الفرص المتاحة للابتكار و الابداع في العمل بمتوسط حسابي 2.8 و احترام و تقدير من الاداره قدره 3.6 اما وضوح المسؤولية الوظيفية مازالت متوسطة بمقدار 2.7 و اخيرا رضا العاملين عن سياسة تحفيز الاداء ضعيفة بمتوسط حسابي 2.1 مما يستدعي مراجعة هذه السياسات و تطويرها.

جدول رقم (9) الترقية والتقدم الوظيفي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معياري: الترقية والتقدم الوظيفي
0.938	2.5	النزاهة و الموضوعية لدى الإدارة في تطبيق الأنظمة و التعليمات و اتخاذ القرارات
0.99	2.9	الفرص التي تتيحها الوظيفة لاكتساب معارف و مهارات جديدة
1.18	2.4	تكافؤ الفرص في الترقية
0.186	2.5	فرص العضوية في مجالس و لجان عليا في المؤسسة
1.46	2.2	الفرص المتاحة للمشاركة في التخطيط و صناعة القرارات

من الجدول رقم 9 يتضح أن رضا العاملين عن النزاهة و الموضوعية لدى الإدارة في تطبيق الأنظمة و التعليمات و اتخاذ القرارات جاء بمتوسط حسابي 2.5 ، أما فرص الحصول على معارف و مهارات جديدة بمتوسط حسابي 2.9 و جاءت فرص الترقية بمتوسط حسابي 2.4 و قريبة من تقييم العاملين عن فرص العضوية في مجالس و لجان عليا في المؤسسة بمتوسط 2.5، و أقل تقييم حصل عليه معيار الفرص المتاحة للمشاركة في التخطيط و صناعة القرارات و الذي أعتقد أنه يقتصر على المشرفين و المديرين و قليل من الموظفين .

جدول رقم (10) الأمان الوظيفي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معياري: الأمان الوظيفي
0.985	2.9	الشعور بالاستقرار النفسي
0.893	2.6	دور الوظيفة في تأمين مستقبلي
0.941	2.7	الطريقة التي يتم بها التعيين بوظيفتي أو النقل منها و اليها
1.123	3	هل ترغب بالعمل بإدارة أخرى

يتضح من الجدول رقم 10 رضا العاملين بمتوسط حسابي 2.9 عن معيار الشعور بالاستقرار النفسي و عن دور الوظيفة في تأمين المستقبل بمتوسط 2.6 و عن طريقة التعيين أو النقل من الوظائف بمتوسط حسابي 2.7 و اخيرا الرغبة في الانتقال للعمل بإدارة اخرى بمتوسط حسابي 3.

جدول رقم (11) التدريب

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معياري : التدريب
1.11	2.6	مدى الاستفادة من الدورات التدريبية
1.77	2.5	مدى استفادة الشركة من تدريب العاملين
1.12	2.1	تكافؤ فرص التدريب

من الجدول رقم 11 يتضح استفادة العاملين بالدورات التدريبية بمتوسط حسابي 2.6 و و استفادة الشركة من تدريب العاملين بمتوسط 2.5 و رضا العاملين عن فرص التدريب بمتوسط حسابي 2.1 و يرجع ذلك لتقليل مصروفات التدريب بسبب الظروف الاقتصادية.

النتائج

- وجود خبرات كبيرة في مطار شرم الشيخ و معدل تعليم عالي و ارتفاع نسبي في أعمار العاملين
- رضاء العاملين عن بيئة العمل الداخلية و هي من النقاط اللاتي تميز مطار شرم الشيخ.
- رضاء العاملين عن الحوافز المادية ضعيف في ضوء ارتفاع معدلات التضخم.
- يشعر العاملون بالنجاح و حرية الابتكار ولكن الرضا ضعيف عن سياسة تحفيز الأداء.
- رضا العاملين عن معيار الترقية و التقدم الوظيفي عامة ضعيف خاصة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات و المشاركة في التخطيط .
- يشعر العاملون بالامان الوظيفي الى حد جيد و ذلك لانهم يعملون بقطاع أعمال تابع لوزارة الطيران و هي من النقاط الايجابية في العمل بمطار شرم الشيخ.
- مع الأزمة الاقتصادية العالمية و أزمة الكورونا و الحرب الروسية الاوكرانية اتجه المطار لتقليص نفقات التدريب مما انعكس عن رضاء العاملين عن سياسة التدريب.
- رضاء قدامى العاملين اعلى من حديثي التعيين و وذلك يتفق مع دراسة العمرى التي تشير الى تغير معدل الرضا الوظيفي مع زيادة سنوات الخبرة.
- اتفقت النتائج مع دراسة العمرى التي تشير إلى وجود فروق بين مستوى الرضا الوظيفي و مستوى التعليم.

التوصيات

- هناك فرصة لتبادل الخبرات مع المطارات الاخرى محليا و اقليميا و ذلك لوجود عاملين لديهم خبرات كبيرة في مطار شرم الشيخ.
- الاستماع الى شكاوى العاملين و ايجاد الحل السريع.
- تنظيم الرحلات الترفيهية للعاملين و عقد الندوات و المشاركة في الاحداث و المؤتمرات و الانشطة التي تعقد في مدينة شرم الشيخ.
- اعادة النظر في المرتبات و الحوافز مقارنة بالمطارات العالمية و الإقليمية.
- استثمار حب العاملين للتجديد و الابتكار و تشجيعهم ماديا و معنويا على تقديم الجديد مما يوفر على المطار الاحتياج لشركات الصيانة الخارجية و كذلك بنمي العائد المادي.
- الاهتمام بالتدريب، و تنظيم دورات تدريبية بالاستعانة بالعاملين القدامى ذوى الخبرة و الحاصلين على درجات علمية و دورات تدريب مدربين.
- تطوير التأمين الصحى للعاملين ليشمل اسرة الموظف من الدرجة الاولى أسوة بالعاملين بشركة ميناء القاهرة الجوى

Measuring job satisfaction of Egyptian airports' employees. case study Sharm El-Sheikh International Airport

Abstract

There is no doubt that the human element is one of the most important resources in various organizations, as the effectiveness of all the organization's resources depends on the efficiency of the human element in its management. Through the human element, great benefit is achieved from other resources such as raw materials, capital, management, marketing, etc. With its capacity for renewal, creativity, innovation, and development, it can overcome the scarcity of other resources, especially in service organizations such as airports, which have an important role as the first and last gate for visitors from all over the world, in addition to the important role that airports play in increasing national income. Especially hard currency

Therefore, the study dealt with the extent of job satisfaction for workers in Egyptian airports, and the research problem lies in answering the following main question: What is the extent of job satisfaction for workers in Egyptian airports? The importance of research stems from the study of the internal environment of airports and its impact on achieving job satisfaction for workers and the extent of the workers' ability to accomplish the tasks assigned to them. The research aims to try to identify the internal work environment of Egyptian airports and its role in achieving job satisfaction, and to try to discover the extent of employee participation in decision-making and its impact on achieving job satisfaction, and to ensure equality in granting incentives.

The researcher used the analytical descriptive approach and the case study method, and used the questionnaire, personal interviews, and examining records to collect his data. Among the most important results he reached, the salaries of workers are not commensurate with the nature of the work. The monthly salary does not meet the basic requirements of life and is not commensurate with the general economic situation in society. Insufficient to provide workers with the required qualification and the workers' need for training.

Keywords: Job satisfaction - airports - Sharm El Sheikh Airport - work environment

المراجع أولا المراجع العربية

الصباحي، فوزية (2013)، الرضا الوظيفي و علاقته بالانتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة، مجلة كلية التربية بالزقازيق.

العطية، ماجدة، (2003)، سلوك المنظمة – سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

العمرى، عبد المطلب محمد، (2006)، الرضا الوظيفي للعاملين بشركة البوتاس العربية، رسالة ماجستير، جامعة ال البيت، عمان.

الفرجاني، كمال، (2017)، الرضا الوظيفي و علاقته ببعض سمات الشخصية لدى اعضاء هيئة التدريس بقسم الاعلام كلية الاداب الجامعة الاسمرية، مجلة الجامعة الاسلامية الزلينية.

المغربي، عبد الحميد، (2004)، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي - دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، العدد 2، الزقازيق.

ديوب، أيمن (2015)، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الإتصالات، مجلة جامعة دمشق لمعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30 عدد 1، دمشق.

شاويش، مصطفى نجيب، (2005)، إدارة الموارد البشرية – إدارة الأفراد، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان.

فلمبان، ايناس، (2007)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة، جامعة أم القرى.

محمد ، نبال يونس ،(2000)، الأثر التتابعي للتصميم والضغط الوظيفيين في الرضى الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل. العربية للعلوم الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة.

مصطفى، أحمد سيد،(2000)، "إدارة السلوك التنظيمي - رؤية معاصرة"، جامعة بنها، كلية التجارة.

نصر الله، حنا ، (2002)، إدارة الموارد البشرية ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان .

يحيى، موسى و الامين ، برباح، (2016)، تأثير الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية ، رسالة ماجستير جامعة ابى بكر، بلقاييد.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Altinok, Vicdan, (2011) , The relationship between job satisfaction of academicians and lifetime satisfaction African Journal of Business Management Vol. 5(7)
- Investigation of the predictors of life satisfaction in university students, Journal of Clinical Psychiatry, 10(1), 14-27.
- Kara, F.M., Kelecek, S.& Aşçı, H., (2014), Determination of life satisfaction and loneliness levels of athletes' spouses, Hacettepe University Journal of Sports Sciences, 25(2), 56-66.
- Katırcı, H.& Oyman, M. (2011), Customer satisfaction and loyalty in sport centers, Journal of Physical Education and Sports Science, 5(2), 90-100.
- KIVILCIM, P. (2014), Satisfaction of Occupation in Teachers. The comparison of the relationship between the belief of self-efficiency and satisfaction of life, Post graduate thesis, The Toros University, the Institute of Social Sciences, the Department of Psychology Mersin,95.
- Polat, A., (2014), And do not exercise of the members of the safety of life satisfaction. job satisfaction and burnout levels (Sakarya province), Master Thesis, Sakarya University, EducationSciencesInstution, Physical Education and Sports Teaching Department, Sakarya,64.
- Ryan, R.M.& Deci, E.L., (2001), On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being, Annual Review of Psychology, 52, 141-166.
- Tekin, H., (1993), Surveying and Evaluation in Education, Yargı Publishing, Ankara.
- Tuzgöl, Dost, M., (2007), Examining life satisfaction levels of university students in terms of some variables, Pamukkale University Journal of Education, 22(2), 132-143.