

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

نظريات علم الاجتماع ودورها في تنمية أداء العاملين في شركات الاستيراد
والتصدير في محافظة رام الله والبيرة

غدير ربحان محمد شاهين

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1444 هـ / 2022 م

نظريات علم الاجتماع ودورها في تنمية أداء العاملين في شركات الاستيراد
والتصدير في محافظة رام الله والبيرة

إعداد

غدير ربحان محمد شاهين

بكالوريوس خدمة اجتماعية من جامعة القدس المفتوحة

المشرف: د. سلوى البرغوثي

قدمت هذه الرسالة لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير في التنمية المستدامة -
مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - جامعة القدس أبو ديس

1444 هـ / 2022 م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج ماجستير في بناء المؤسسات والتنمية البشرية

إجازة الرسالة

نظريات علم الاجتماع ودورها في تنمية أداء العاملين في شركات الاستيراد والتصدير

في محافظة رام الله والبيرة

اسم الطالبة: غدير ربحان محمد شاهين

الرقم الجامعي: 22012243

المشرف: د. سلوى البرغوثي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2022/11/23 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم

وتوافقهم:

التوقيع:

1- رئيس لجنة المناقشة: الدكتورة سلوى البرغوثي

التوقيع:

2- ممتحناً داخلياً: الدكتور إياد لافي

التوقيع:

3- ممتحناً خارجياً: الدكتور زياب جرار

القدس - فلسطين

1444 هـ / 2022 م

الإهداء

أول من أهدى إنجازي له والدتي الغالية، إلى الحاضرة الغائبة إلى التي لا تزال رغم رحيلها كلمات تشجيعها تترد على مسامعي، تشد من أزري وتحفزني على أن أستمّر، فالنجاح حليف المجتهد فيها أنا يا أمي أفخر بأني ابنة المرأة المجاهدة التي بذلت أقصى ما لديها لتكون ما عليه اليوم، ففي جنات الخلد يا روح تسكن روحي.

إلى والدي الغالي، الذي تحمل مشقة الحياة وصعاب الدنيا لنكبر في ظله وتحت رعايته، فهنئاً لنا بك وهنئاً لنا بك.

كما أهدى إنجازي لزوجي ووالدته الذين كانا داعمين لي طيلة مسيرتي، إلى أبنائي وشمعة أيامي ونور دربي عابدة، حسن، عز الدين.


إلى أخواتي وإخوتي فهم سندي ومنتكأي في هذه الدنيا فأدامكم الله لي سنداً صلباً لا يلين.

الباحثة

غدير ریحان محمد شاهین

الإقرار

أقر أنا معدة الدراسة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه من مصادر واقتباسات أينما وردت، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.


التوقيع:

الاسم: غدير ربحان محمد شاهين

التاريخ: 2022/11/23

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر له فلولا فضل الله علي ورحمته ورضاه لما تمكنت من إتمام هذا العمل وإنجازه.

كما أتقدم بالشكر للدكتورة الموجهة والمشرفة والباحثة والمرشدة،،،،، إلى منارة البحث والإرشاد إلى مشرفتي الدكتورة سلوى التي لم تبخل عليّ بالجهد والعطاء، فشكراً لك على كل ما بذلته معي من جهد.

كما أشكر السادة لجنة التحكيم الذين لم يبخلوا عليّ بالنصح والإرشاد،،،،، وأوجه شكري وامتناني للسادة لجنة المناقشة والوقت الذي منحوني إياه في قراءة ومراجعة الرسالة،،،،،

وأشكر السادة في شركات قطاع الاستيراد والتصدير على تعاونهم معي والاستجابة لطلبي، وأخيراً يبقى لي أن أشكر جامعتي العريقة وأساتذتي كلاً باسمه ولقبه وإلى إدارة الكلية لسعيهم لتذليل العقبات أمامنا في ظلّ الإغلاق والتعليم الإلكتروني،،،،،

والله ولي التوفيق

الباحثة

غدير ریحان محمد شاهین

التعريفات

تعريفات نظرية

علم الاجتماع: هو العلم المتخصص يهتم بدراسة المجتمع والجماعة بهدف التعرف على أنظمتها الأساسية ونظمها المحورية ما يطرأ عليها من تغيرات (حوفان، 2018).

نظريات علم الاجتماع: هي استنتاجاً نسقياً مستخلصاً من الملاحظات المصاغة بصورة قضايا مترابطة، ناجمة عن مجموعة بديهيات وتعريفات ومفاهيم، الغاية منها وصف وتفسير خصائص ظاهرة اجتماعية معينة، أو معطيات اجتماعية محددة أو مشاكل اجتماعية معيشية (خليل، 1982).

أداء العاملين: هو أثر للجهود المبذولة من الأفراد تبدأ بالقدرات وإدراك المهام، فهو نتاج العلاقة بين الجهد والقدرة وإدراك المهام، من خلال مؤشرات الكفاءة التي تشير إلى أداء العمل بأفضل صورة، والفعالية التي تشير إلى تحقيق الأهداف بالشكل الأفضل (الخوالدة، 2018).

تنمية أداء العاملين: هي عملية تزويد العاملين بالمهارات والخبرات والمعارف التي تستخدم حالياً وبالمستقبل، بحيث يتم تطوير مهاراتهم لتقبل أي عمل حالي أو قد يوكل إليهم في المستقبل (الزير الحسيني، 2017).

تعريفات إجرائية

علم الاجتماع إجرائياً: هو العلم الذي يدرس طريقة الناس في الحياة سويماً لتأسيس علاقات ونظام للحياة سويماً، وفي الدراسة هو العلم الذي سعت الباحثة لقياس تنمية أداء العاملين في ظل نظرياته.

نظريات علم الاجتماع إجرائياً: هي نظريات تفسير الظواهر في المجتمع ووظائفه وأسبابها عبر الزمن، وسعت الدراسة لقياس مدى التزام الشركات المبحوثة بمبادئ النظريات في تنمية أداء عاملها.

أداء العاملين إجرائياً: هو الجهد الذي يبذله العاملين لإنجاز المهام والوظائف التي يقوم بها العاملين، حيث تقوم الشركات المبحوثة بقياسها كماً عبر كمية العمل المنجز، ونوعاً عبر قياس جودة الأداء.

تنمية أداء العاملين إجرائياً: يشار بها إلى مدى اهتمام الشركات المبحوثة العاملة في قطاع الاستيراد والتصدير بتحسين أداء العاملين فيها، مما ينعكس على جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها هذه الشركات للعملاء والزبائن.

المخلص

تهدف هذه الدراسة للبحث في دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة من خلال استطلاع آراء ووجهات نظر العاملين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمتها لطبيعة هذه الدراسة، حيث تم تطوير الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدمت الدراسة عينة المسح الشامل وتكونت عينة الدراسة من (242) مفردة، وبعد جمع المعلومات تم إجراء التحليل الإحصائي من خلال برنامج (SPSS) وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك دوراً لنظريات علم الاجتماع على محور تنمية أداء العاملين حيث بلغت نسبتها 49.7%، وكانت النظرية الهيكلية الوظيفية هي الأكثر ارتباطاً بنسبة ارتباط 60.8%، فيما كانت نظرية الدور الأقل تأثيراً مقارنة مع النظريات الأخرى بنسبة 41.0%، كما أظهرت النتائج أن النظرية الهيكلية الوظيفية هي الأكثر تأثيراً بنسبة 65.2%، فيما كانت نظرية التبادل الاجتماعي الأقل مقارنة مع النظريات الأخرى بنسبة 38.2%، كما كانت نتائج الدراسة متقاربة في درجة تأثير نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة، وفي ختام هذه الدراسة توصلت الباحثة لمجموعة من التوصيات أبرزها:

- على الشركات أن تهتم بالمعايير السلوكية والأخلاقية عند استقطاب وتعيين الموظفين، وذلك من خلال طلب شهادة حسن سلوك، وأن يتعهد العامل على الالتزام بمدونة السلوك الأخلاقية كم يجب متابعة التزام العاملين بقوانين وأنظمة الشركة.
 - ضرورة تفعيل وتطوير نظام داخلي قوي يمكنها من خلاله تنظيم عملها والمحافظة على القوانين، مع توضيح للأنظمة والقوانين التي تحدد النظام الداخلي للشركة وحقوق وواجبات العاملين بشكل صريح وواضح.
 - العمل على تعزيز البرامج التدريبية من خلال تنوعها وتطبيقها وترشيح أصحاب الكفاءة والمهارة وفق معايير واضحة وبكل نزاهة وشفافية.
- كلمات مفتاحية: علم اجتماع، نظريات علم الاجتماع، أداء العاملين، تقييم أداء العاملين، تنمية أداء العاملين.

Sociological Theories and their Role in Developing Worker's Performance in Import and Export Companies in Ramallah and Al-Bireh Governorate

Prepared by: Ghadeer Rihan Muhammad Shaheen

Supervision: Dr. Salwa Barghouti

Abstract

This study aims to investigate the role of sociological theories in developing the performance of workers in the import and export sector in the Ramallah and Al-Bireh governorate by surveying the opinions and points of view of workers. The study used the descriptive analytical approach due to their suitability to the nature of this study. The comprehensive survey and the study sample consisted of (242) individuals, and after collecting the information, the statistical analysis was conducted through the (SPSS) program. The results of the study showed that there is a role for social science theories on the axis of developing the performance of workers, as it reached 49.7%, and the functional structure theory was the most connected with an association rate of 60.8%, while the role theory was the least influential compared to other theories by 41.0%. In the degree of influence of social science theories in developing the performance of workers in the import and export sector in Ramallah and Al-Bireh Governorate, and at the conclusion of this study, the researcher concluded A set of recommendations, most notably:

- Companies should pay attention to behavioral and ethical standards when recruiting and appointing employees, by requesting a certificate of good conduct, and that the worker undertakes to abide by the ethical code of conduct.
- The necessity of activating and developing a strong internal system through which it can organize its work and maintain the laws with clarification of the regulations and laws that define the internal system of the company the rights and duties of workers explicitly and clearly.
- Work to enhance training programs through their diversity and application, and nominate the qualified and skilled persons according to clear criteria, with full integrity and transparency.

Keywords: sociology, sociological theories, employee performance, employee performance evaluation, employee performance development.

1.1 المقدمة

يعد علم الاجتماع من العلوم الإنسانية المهمة، فهو العلم الذي يساهم في تفسير الحياة الاجتماعية، وتنظيم العلاقات والفاعليات التي بموجبها تنتظم المجتمعات، ويقترب علم الاجتماع من العلوم الفلسفية والتاريخية والاقتصادية، إلا أنه يهتم بدراسة الوقائع والظواهر وفقاً للوعي الاجتماعي، بحيث يشمل كل ما هو اجتماعي ضمن حياة الإنسان اليومية (لجنة مركز المناهج التعليمية والبحوث التربوية، 2020).

حيث بدأ الإنسان يفكر في حياته الاجتماعية منذ بدأ يفكر بنفسه بأنه موجود ضمن مجموعة إنسانية، وبدأ التفكير بالفكر الاجتماعي، فلم تخلو أي حضارة على مر التاريخ من البحث والاهتمام به، فمنذ الحضارة الفرعونية تلاها الصينية واليونانية حيث يزعم مؤرخو الفكر اليوناني أن سقراط هو الموجه الأول للفكر الإنساني الاجتماعي، كما تلاه تلميذه أفلاطون، واستمر البحث والتطوير إلى أن ظهرت الحضارة الإسلامية والتي برز فيها الجاحظ والفارابي وابن خلدون الذي يعد المؤسس الأول لعلم الاجتماع والفلسفة وأرجع حاجة الفرد الى التعاون لغاية البقاء، فالإنسان مدني بطبعه (بغريش، 2015).

وعبر التاريخ ومراجعة الأدبيات نجد أن علماء الاجتماع بحثوا آلية استفادة الباحث في علم الاجتماع من التقنيات والمهارات والطرائق التي تسعفه في بناء موضوعه، حيث كثر المنظرون والباحثون، لنجد أن كل نظرية من نظريات علم الاجتماع تثبت فيها كافة شروط النظرية العلمية، إلا أنها مرتبطة بطابع اجتماعي معين لتساعد في أداء وظائف ترتبط فيها، وتعتمد على واقع ومعطيات ذات صفة تنبئية تساعد في فهم المستقبل.

فهو علم يهدف بشكل عام لتحقيق التنمية البشرية عبر التعليم والأمن الاقتصادي وزيادة القدرة التنافسية، من خلال تمكين الموارد البشرية ورفع الكفايات لمواجهة التطورات الحديثة، فالأمم الذكية تسعى لتنمية العقل البشري لبيدع وبيتكر. ويؤكد كثير من الباحثين على أن العلوم الإدارية هي فرع خاص من العلوم الاجتماعية عبر دراسة السلوك البشري في ظل سياق اجتماعي للمؤسسة التي يعمل

فيها، ويعد العنصر البشري هو المورد الأهم للمؤسسة وركزتها الأساسية، ورغم تنوع الموارد وتعددتها نجد أن الشركات تصب جهودها في تركيز هذا المورد وإلحاق التقدم في أدائه عبر توجيه جهودها في تنمية قدراته إيجاباً، فالاستقرار والثبات هي الحالة الطبيعية التي ترغب فيها الشركات (الفقاوي، 2017).

في حين أن العنصر البشري يبقى هو الأهم مهما بلغت الشركات من التطور، حيث تشير دراسة أبو جليدة (2019) إلى أهمية اتباع استراتيجيات خاصة بالموارد البشرية لمكانة العنصر البشري في الشركة وتحقيق أهدافها، فالفرد هو أساس الاستثمار والشريك الحقيقي في نجاح المنظمة. لذا وعبر اطلاع الباحثة على النظريات ومراجعتها لعينة من الدراسات ذات العلاقة بأداء العاملين ارتأت أن تجمع في الدراسة كلاً من نظريات علم الاجتماع بأبعادها، وأدوات تنمية أداء العاملين وبذل العناية الكافية للتأكيد على أثر النظريات في تنمية الأداء، والوصول لنتائج ترجو من خلالها تقديم العلم والفائدة لغيرها من الباحثين.

2.1 مشكلة الدراسة وتساولاتها

يعد العنصر البشري أهم الأصول بالنسبة للشركات، فالإنجاز يعتمد على أداء العاملين، الأمر الذي يحتم الاهتمام به وبذل العناية الكافية لتطويره، وتولي إدارة الشركات أهمية كبيرة للعنصر البشري وتبحث في كل ما يرفع إنتاجيته وتزيد من كفاءته، للوصول إلى أقصى إنتاجية ممكن تحقيقها عبر الاستفادة من كفاءته (الحلايية، 2013).

كما أشارت Donka & Others (2015) أنه من الممكن عبر علم الاجتماع دراسة موضوعات مثل مكان العمل، والظروف الخاصة بالعمل، والعلاقات بين العمال، والعلاقات العرقية، ونظريات التوظيف وإدارة الأزمات، وعلاقات أصحاب العمل مع العمال، إلى جانب التسلسل الهرمي في الشركة، فالعمال جزء لا يتجزأ من المؤسسة الاجتماعية في ظل اقتصاديات العولمة.

ووفقاً لذلك ترى الباحثة أن الفجوة البحثية تتمثل في أن الشركات عبارة عن منظمات، وتعرف على أنها كيان اجتماعي، مما دعم توجه البحث الحالي لدراسة علاقة نظريات علم الاجتماع ودورها في تنمية أداء المورد البشري باعتباره أهم مكونات هذا الكيان الاجتماعي، وعليه تتمثل الفجوة البحثية

بالسؤال الرئيس التالي: ما دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة؟ وينبثق عنه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما واقع تطبيق نظريات علم الاجتماع (نظرية الدور، نظرية التبادل الاجتماعي، نظرية العقل الجمعي، النظرية الهيكلية الوظيفية، النظرية البنائية، النظرية الوضعية، نظرية إدارة الأزمات،

النظرية الموقفية) في شركات الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة؟

2. ما مستوى تنمية أداء العاملين (التدريب، التعلم، الأجور والحوافز، تقييم الأداء) في قطاع

الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة؟

3. ما مستوى أداء العاملين في شركات الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة؟

3.1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تسعى الباحثة لدراسته، وهو دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في شركات الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة وقراهما، ووفقاً لأصول البحث العلمي فللدراسة أهمية علمية وأهمية عملية تتمثل في:

1.3.1 الأهمية العلمية:

1. تنطلق من أهمية المتغيرات التي تم البحث فيها واختبار العلاقة بينها، وهي نظريات علم الاجتماع وتنمية أداء العاملين.

2. تمثل أهمية خاصة للمكتبة البحثية المحلية والعربية وإثراء لها في مواضيع نادراً ما يتناولها الدارسين لعلم الاجتماع.

3. رسم صورة نظرية حول العلاقة بين المتغيرات لتسهيل فهم القارئ للنظريات الواردة في الدراسة والمفاهيم الخاصة بها.

4. تقدم تصوراً حول أداء العاملين في الشركات وأساليب تنمية الأداء فيها، وتنمية أداء العاملين في دراسة واحدة.

2.3.1 الأهمية العملية:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية علم الاجتماع في تفسير الظواهر الاجتماعية، وتقديم الأسباب المنطقية لحدوثها ودورها في تنمية أداء العاملين عبر اختبار مدى تطبيق الشركات لمبادئ النظريات وأبعادها، ومن هنا تعد الدراسة ذات فائدة لكل من:

1. قامت الباحثة بإجراء هذه الدراسة بهدف دراسة نظريات علم الاجتماع والكشف عن دور تنمية أداء العاملين لدى شركات قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة بهدف الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات لأصحاب القرار.
2. أهميتها للشركات حيث ستقدم تصوراً حول أداء العاملين في الشركات وأساليب تنمية الأداء فيها.
3. أهميتها للباحثين: تجمع الأدبيات ذات العلاقة بكل من علم الاجتماع للباحثين، تجمع الأدبيات ذات العلاقة بكل من علم الاجتماع إلى جانب تنمية الأداء للعاملين في دراسة واحدة.

4.1 أهداف الدراسة

- تهدف الباحثة عبر الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس هو تقصي العلاقة بين نظريات علم الاجتماع وتنمية أداء العاملين وذلك عبر تحقيق الأهداف الفرعية التالية:
1. التعرف على واقع تطبيق نظريات علم الاجتماع في قطاع شركات الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة.
 2. التعرف على واقع تنمية أداء العاملين (التدريب، التعلم، الأجور والحوافز، تقييم الأداء) في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة؟
 3. التعرف على واقع أداء العاملين في شركات الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة؟

5.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نحو دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد نظريات علم الاجتماع وأداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة.

الفرضية الثالثة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نحو أبعاد نظريات علم الاجتماع وتنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة.

الفرضية الرابعة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نحو أبعاد نظريات علم الاجتماع وأداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة.

6.1 حدود الدراسة

جرت هذه الدراسة في ضوء حدود ومحددات الدراسة الآتي:

1.6.1 الحد المكاني: يشتمل على الشركات العاملة في قطاع الاستيراد والتصدير.

2.6.1 الحد الزمني: عام 2022 (فترة عمل الرسالة).

3.6.1 الحد البشري: العاملين في شركات الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة.

4.6.1 الحد الموضوعي: دراسة دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين.

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: علم الاجتماع ونظرياته

يرى كثير من الباحثين أن علم الاجتماع من العلوم الإنسانية المهمة فهو يهتم بدراسة الحياة الاجتماعية للإنسان عبر البحث في تفاعله مع غيره لغاية إشباع حاجاته، فلا يزال له الأثر الكبير في حياة الناس اليومية، واعتبره كثير من العلماء والمتفوقين بأنه المنقذ للبشرية، حيث تعدى أثر هذا العلم من التفكير فقط إلى السلوكيات الاجتماعية لذا فهو من أكثر العلوم جذباً للمجتمعات. حيث عرضت الباحثة جملة من الأدبيات ذات العلاقة بعلم الاجتماع ونظرياته الهدف منها توسيع مدارك القارئ الذي يطلع للمرة الأولى حول هذه المفاهيم.

1.1.2 مفهوم علم الاجتماع، النشأة والأهمية

يقصد بعلم الاجتماع: هو العلم المتخصص الذي يهتم بدراسة المجتمع والجماعة بهدف التعرف على أنظمتها الأساسية وأنظمتها المحورية ما يطرأ عليها من تغيرات (حوفان، 2018). كما عرفه بغريش (2015) بأنه: العلم الذي يدرس المجتمع من أجل التعرف على القوانين الحاكمة لنظامه وتغييراته وأحكامه.

وفي معجم المعاني الجامع: علم يبحث في نشوء الجماعات الإنسانية ونموها وطبيعتها وقوانينها ونظمها، وقد عرف ابن خلدون علم الاجتماع بأنه: "العلم الذي يعرض لطبيعة العمران البشري من الأحوال مثل: التوحش، والتأنس، والعصبيات، وأصناف التغلبات للبشر على بعضهم البعض، وما ينشأ عن ذلك من المُلْك، والدول ومراتبها، وما ينتحله البشر بأعمالهم، ومساعدتهم من الكسب، والمعاش، والعلوم، والصنائع، وأثر ما يحدث في ذلك العمران بطبيعته من الأحوال، وما لذلك من العلل، والأسباب".

وتجدر بنا الإشارة في هذا الموضوع إلى أن هناك ثلاثة تصنيفات لتعريف علم الاجتماع هي:

- التعريف حسب وجهة نظر العلماء.
- التعريف حسب المداخل الهامة لعلم الاجتماع.

• التعريف حسب الموضوعات والقضايا.

وترى الباحثة أن علم الاجتماع: هو علم يهتم بالمجتمع والسلوك الإنساني الى جانب العلاقات الاجتماعية، للوصول الى تفسير الظواهر وبيان أسبابها، حيث تستخرج هذه التفسيرات من الواقع الاجتماعي.

أما فيما يتعلق بنشأة علم الاجتماع، لقد وضع العلماء المصريون أساساً لعلم الاجتماع، حيث عرف نظام المدينة المستقلة وذلك قبل الحضارة اليونانية، كما أن الحضارات الشرقية في الهند والصين عرفت نظام الطبقات الاجتماعية، وجاءت الحضارة اليونانية التي وضع فيها أفلاطون وأرسطو الكثير من النظريات في التنظيم الاجتماعي، وفي الحضارة الإسلامية حيث وضع العلماء حاجة الأفراد إلى الاجتماع والعيش سوية ومنهم الجاحظ، ووضع الفارابي كثيراً من النظريات في التنظيم الاجتماعي، ويعد ابن خلدون أول من وضع أسس علم الاجتماع من خلال ما أسماه علم العمران البشري، فضله سيبقي في الفكر الاجتماعي العالمي وليس العربي فقط، حيث حاول فرز الظواهر الاجتماعية، فقد اكتسب الريادة والقوة حيث ثبتت ريادته في آرائه الاجتماعية التي أبرزتها النظريات السوسولوجية الحديثة، حيث قدم تفسيراً حول نشأة المجتمعات وطبيعتها، كما يعد صاحب أول نظرية متكاملة عن قيام الدولة وسقوطها (عيوش، 2012).

وفي العصر الحديث وخلال القرن التاسع عشر بدأ العلماء الأوروبيون أمثال سبنسر في إنجلترا وماكس فيبر في ألمانيا وتولكوت بارسونز في الولايات المتحدة وغيرهم الذين بدأوا يهتمون بعلم الاجتماع الذي ظهر نتيجة تياران ظهرا في أوروبا، هما التيار العقلاني والتيار التجريبي، وأن المجتمع يخضع لقوانين الطبيعة ويمكن حل المشكلات من خلالها دون إدخال الدين، حيث كانت الكنيسة في تلك الفترة تمارس ضغوطاً كبيرة ومحاولة تحجيم العقل، وقبل ذلك كان العالم (أوجست كونت) العالم الفرنسي أول من رسم الخطوط العريضة لعلم الاجتماع في أوروبا خلال الثورة الكبرى التي شهدتها أوروبا في سبيل التغيير من ثورة اقتصادية أنهت بقايا الأنظمة الاقتصادية القديمة وساهمت في ظهور الصناعات الكبرى، كما كان عهد الثورة الفكرية والثورات السياسية المعادية للدين، الأمر الذي ساعد كونت لتقديم الحلول المناسبة لإصلاح المجتمع وحمايته (آل حوفان، 2018) (الصاعدي، 2011).

2.1.2 أبرز شخصيات علم الاجتماع

نظرا لسعي الباحثة إلى عرض أبرز نظريات علم الاجتماع، لابد من عرض سريع لأبرز علماء علم الاجتماع الحديث، وقد قامت الباحثة بمراجعة العديد من الدراسات التي تناول الباحثون فيها

علم الاجتماع ولا يسعنا حصر علم الاجتماع بهم، ولكنها عينة ممن يعود لهم الفضل الأعظم في وضع تصورات علم الاجتماع الحديث فاذا ما تطرقنا للعصر القديم نجد لدينا الجاحظ والفارابي وابن خلدون، نجد علم الاجتماع بالحضارة الفرعونية واليونانية ونحو ذلك في كافة الحضارات نجد الباحثين والمنظرين ولذا:

1. **أوجست كونت:** وهو فيلسوف فرنسي عاش في الفترة (1798-1857) ولد بأسرةٍ مسيحية، ويعد مؤسس علم الاجتماع، وكانت أبرز أفكاره التي انتهى إليها عبادة الإنسانية محل فكرة الإله في الديانات السماوية، وله كتب كثيرة في علم الاجتماع وغيره بعنوان (دراسات في الفلسفة الوضعية) وكتاب (مشروع الأعمال العلمية الضرورية لإعادة تنظيم المجتمع)، وقد آمن كونت بإمكانية تنمية المجتمع الإنساني ككل عبر العلم وبخاصة الفلسفة الوضعية التي وضعها، فالتنمية الإنسانية في نظره هي استمرار للتنمية الطبيعية بشكل طبيعي، فهو بالتالي يؤمن بالعلم في سبيل التنمية.

2. **كارل ماركس:** فيلسوف ألماني عاش في الفترة (1818-1883م) ولد لأسرة يهودية، وهو من أشهر علماء الاجتماع، حيث يرى أن مجتمعات البشرية تتطور من خلال الصراع الطبقي ضمن نمط الإنتاج الرأسمالي، وهو من أكثر الشخصيات تأثيراً في علم الاجتماع رغم أنه لم يرَ بنفسه عالم اجتماع، حيث نادى إلى مجتمع بلا طبقات وإلغاء الملكية الفردية، وله كتب كثيرة في علم الاجتماع وغيره بعنوان (علم المجتمع) وكتاب (رأس المال) وكتاب (بؤس الفلسفة) وكتاب (العمل المأجور ورأس المال).

3. **هاربرت سبنسر:** فيلسوف إنجليزي عاش في الفترة (1820-1903م) ولد لأسرة والده ملحد وورث ذلك منه، حاول دراسة نهج كونت إلا أنه لم يكن مقتناً به فقد كان يرى أن الأخلاق والمجتمع والحياة والعقل كلها خاضعة للتطور وبذلك يكون قد اشتهر بنظريته عن التطور، حيث ساهم في تطوير مفهوم الارتقاء، وله كتب كثيرة منشورة في علم الاجتماع وغيره بعنوان (أسس علم الحياة) وكتاب (أسس علم النفس)، وكتاب (أسس علم الاجتماع) وكتاب (أسس الأخلاق) وكتاب (الاستاتيكا الاجتماعية)، أكد سبنسر على تطور المجتمع الإنساني من البسيط إلى المعقد أو من حالة التجانس التي يسودها إلى حالة اللاتجانس التي يتحول خلالها المجتمع إلى المرحلة الصناعية التي تنسم بالتمايز وتقسيم العمل والديمقراطية والعلاقات الطوعية.

4. **إيميل دور كايم:** يعد مؤسس علم الاجتماع الحديث عاش في الفترة (1858-1917م) ولد لأسرة يهودية، ونقل نظرية كونت إلى أعتاب الوظيفة وهو زعيم المدرسة الفرنسية لعلم الاجتماع الموجه لكل فرد، حيث أن العقل المشترك للمجتمع هو الموجه لكل فرد، حيث دعا لوضع دين علماني ينبثق من الحاضر، وأن يتم إسقاط التعليم الديني من المدارس الابتدائية، له كتب كثيرة في علم

الاجتماع وغيره بعنوان (تقسيم العمل في المجتمع) وكتاب (قواعد المنهج في علم الاجتماع) وكتاب (الانتحار).

5. فيلريدو باريتو: عالم اجتماع فرنسي عاش في الفترة (1848-1923م) ولد لعائلة مسيحية، حاول أن يقيم أسساً لعلم الاجتماع بطريقة رياضية، حيث حاول أن يربط علم الاجتماع بالعلوم الاجتماعية الأخرى، كما أشار إلى ضرورة التفريق بين العقل المنطقي وغير المنطقي، له كتب كثيرة في علم الاجتماع وغيره بعنوان (العقل والمجتمع) وكتاب (موجز في الاقتصاد السياسي).

6. ماكس فيبر: عالم اجتماع ألماني عاش في الفترة (1864-1920م) ولد لأسرة مسيحية، حيث كان له تأثير في علم الاجتماع أكثر من غيره قام بتقديم الكثير من أعمال ماركس بطريقة مختلفة، وتناولت بحوثه في علم الاجتماع قضايا متنوعة في السياسة والقانون والاقتصاد والموسيقى، له كتب كثيرة في علم الاجتماع وغيره بعنوان (الأسس العقلانية والسوسيولوجية للموسيقى) وكتاب (العلم والسياسة بوصفهما حرفة)، وكتاب (الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية)، وكتاب (مفاهيم أساسية في علم الاجتماع)، وأشار إلى أن الرأسمالية الحديثة تتمثل في المشاريع الاقتصادية التي تقوم على تنظيم العقل، حيث تتم الإدارة وفقاً لمبادئ علمية ولا ينجح في مجتمع يسوده الكسل فالأداء يرتبط مع الالتزام بالقواعد الأخلاقية (ال حوفان، 2018) (عبد المعطي، 1998) (الصاعدي، 2011) (بوعالية، 2016).

3.1.2 نظريات علم الاجتماع

حيث اجتهد الباحثون في الدراسة والتحليل لوضع بوتقة من النظريات الناظمة لعلم الاجتماع، وبمراجعة الأدبيات ذات العلاقة توصلت إلى مجموعة من النظريات التي أثرت على علم الاجتماع والتي ستسعى عبر الدراسة لإختبار دورها في أداء العاملين وانعكاسه على تنمية الأداء، ويشار بمفهوم نظريات علم الاجتماع إلى: أنها "استنتاج نسقي مستخلص من الملاحظات المصاغة بصورة قضايا مترابطة، ناجمة عن مجموعة بديهيات وتعريفات ومفاهيم الغاية منها وصف وتفسير خصائص ظاهرة اجتماعية معينة، أو معطيات اجتماعية محددة أو مشاكل اجتماعية معيشية".

ومن النظريات التي توصلت لها الباحثة:

1.3.1.2 نظرية الدور

إن علماء الاجتماع الذين يعتقدون بنظرية الدور هم ماكس فيبر الذي تناولها بالدراسة والتحليل في كتابه "نظرية التنظيم الاجتماعي والاقتصادي"، والعالم وهانز كيرث وسي رايت ملز في كتابهما "الطباع والبناء الاجتماعي"، وتالكوت بارسونز في كتابه "النسق الاجتماعي"، والعالم روبرت ماكيفر في كتابه "المجتمع، وهي من النظريات الحديثة في علم الاجتماع.

مبادئ النظرية: تنطلق فكرة النظرية من أن المجتمع عبارة عن مجموعة من المراكز الاجتماعية المترابطة، تتضمن أدواراً اجتماعية يمارسها الأفراد الذين يشغلون هذه المراكز ضمن مجتمع مستقر، كما تستند إلى أن الأدوار بمثابة التوقعات المعيارية التي تشرح وتحدد سلوكيات مشتركة بين هؤلاء الأفراد، والمتصلة بالمراكز الاجتماعية تتصل ببعضها لتكون مجموعة العلاقات الاجتماعية، فالنظرية انبثقت من طبيعة هذه الأدوار ومحدداتها، وخصائصها، إلى جانب تبيان الآثار المترتبة عليها في المجتمعات (العنزي، 2021) (الوهاب، 2018).

أبعاد النظرية

1. يتحلل البناء الاجتماعي إلى عدد من المؤسسات الاجتماعية التي تتحلل بدورها لأي عدد من الأدوار.
2. الدور هو حلقة الوصل بين الشخصية والبناء الاجتماعي.
3. يؤدي كل فرد دوراً اجتماعياً وفقاً لمؤهلاته وخبراته، حيث يشغل كل فرد مجموعة من الأدوار التي تحدد منزلته ومكانته وبالتالي قوته الاجتماعية وطبقته.
4. يمكن أن يساعد الدور الاجتماعي الذي يلعبه الفرد في التنبؤ بسلوكه.
5. يتصل الفرد بالمجتمع ويتصل المجتمع بالفرد من خلال الدور، حيث يكون الاتصال رسمياً وغير رسمي.
6. تكون الأدوار الاجتماعية متصارعة أو متناقضة عندما لا تؤدي المؤسسات مهامها بصورة جيدة بحيث تمنع مثل هذه التناقضات.
7. ينبثق أداء الفرد للدور بصورة جيدة من خلال التدريب عليه، الذي يكون من خلال التنشئة الاجتماعية.

8. الأدوار غالباً ما ترتبط بعدد معين من الأفراد الذين يشتركون في هوية واحدة (البجدي، 2021) (الوهاب، 2018).

وترى الباحثة أنه بعد مراجعة الأدبيات ذات العلاقة من خلال تحديد دور الفرد يمكن تحديد الحقوق والواجبات، فالأدوار إما قيادية، أو وسطية، أو قاعدية، فالفرد يمارس أدواراً متعددة، فهو صاحب دور في المجتمع والأسرة، وعبر مراجعة الباحثة واستقرائها لأبعاد ومبادئ النظرية وجدت أنه من الممكن تسخيرها لقياس مدى التزام الشركات العاملة في قطاع الاستيراد والتصدير بأبعادها ومبادئها من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق هدف الدراسة عبر اختبار العلاقة بين أبعاد النظرية ودورها في تنمية أداء العاملين.

2.3.1.2 نظرية التبادل الاجتماعي

في نهاية الخمسينات من القرن العشرين عندما نشر الخبير في التبادل الاجتماعي أ.ج. كيلي وجي. ثيبوت كتابهما "علم النفس الاجتماعي للجماعات" وذلك في عام 1959م، كما نشر العالم جورج هومانز كتابه "السلوك الاجتماعي وأشكاله الأولية" وذلك في عام 1959م، وهي نظرية عامة واسعة.

مبادئ النظرية: تنبثق النظرية من منطلقات تفاعلية تعتمد على التبادل (الأخذ والعطاء) ولا تنطلق من عوامل بنيوية وظيفية، حيث تسهل النظرية تفسير الكثير من الجوانب والمظاهر الاجتماعية والسلوكية والتحويلية والديناميكية.

أبعاد النظرية:

1. الأساس في هذه النظرية هو الفرد حيث يعد الفرد وحدة التحليل، وترى أن الحاجات والأهداف الخاصة هي الدافع الرئيسي للأفراد، أما حجر الزاوية لهذه النظرية يعد المكافآت التي يحققها الإنسان من سلوكه المتبادل، ولهذا يستمر الأفراد في التعامل مع بعضهم البعض وتتخذ التبادلات صورة التنظيمات الاجتماعية المعقدة.
2. ما يعد مكافئاً للبعض لا يعد كذلك للبعض الآخر، على أن يكونوا مشتركين في علاقة تبادلية، كما ما قد يكون نافعاً لفرد قد لا يكون كذلك للآخرين.
3. يمكن فحص هذه النظرية من خلال ثلاث طرق هي: الملاحظة المباشرة ومراقبة سلوك الفرد، المختبرات النفسية، سلوك الحمام الذي قام به جورج هومانز. (تقديم حبوب الطعام كمحفز للسلوك الغريزي

لها من أجل معرفة رغبتها في الطعام (كمكافأة وعلاقة ذلك في ممارسة ذلك ومعاقبها بواسطة حرمانها من تقديم الحبوب عند عدم إستجابتها لبعض المتطلبات)

4. ويمكن الاستفادة من النظرية في جانبين: الأول هو دراسة عملية التفاعل وأن هناك تأثيرات متبادلة بين الأطراف، والجانب الآخر تمثل في إمكانية الانتقال من مستويات التفاعلي الأولية الى مستويات تنظيمية معقدة التركيب والمستوى الاجتماعي.

5. مفهوم التبادل في الاقتصاد يشير إلى التبادل المادي فقط، بينما ينظر أصحاب نظرية التبادل الاجتماعي إلى مفهوم متبادل على أنه يعني كلاً من التبادل المادي والتبادل الرمزي غير المادي (غنيم، 2008) (محمد، 2018).

وترى الباحثة أنه بعد مراجعة الأدبيات من الممكن توظيف النظرية في دراسة أداء العاملين وتتميته، وممكن توظيف النظرية لغاية تحليل سلوك العاملين، فيما أنها تؤكد على أن العلاقة ليست فقط مادية وإنما تبادلية حيث يرتبط العامل بعلاقة معنوية يسودها جو من الانتماء.

3.3.1.2 نظرية العقل الجمعي

وتسمى أيضا نظرية الشعور الجمعي وتشير إلى مجموعة من المعتقدات التي يعتنقها أعضاء المجتمع فالإنسان محكوم بنزعة القطيع، وتعود نشأة النظرية إلى إميل دوركايم. **مبادئ النظرية:** فهو ناتج من اندماج الفرد مع المجتمع فينتج فرداً جديداً يحمل شخصية جديدة، فالشعور الجمعي أفضل من الشعور الفردي، لذا يرى الكثير أنها أحد أشكال الانصياع والإذعان الاجتماعي، فسلوك القطيع قد يدفع الأفراد إلى الانحياز نحو أحد الآراء.

أبعاد النظرية

1. إلغاء شخصية الفرد وإلغاء إرادته ليتقبل كل ما يتلقاه من العقل الجمعي وتقليد الجماعة دون وعي.
2. يعد المجتمع السلطة الأخلاقية العليا التي تفرض قواعدها على المجتمع.
3. للفرد اتجاهان من المشاعر الأول يتمثل بالمشاعر التي يتقاسمها الفرد مع الجماعة، والآخر يتمثل بمشاعر الفرد تجاه نفسه.
4. تلعب دوراً مهماً لدى صاحب العمل.

وترى الباحثة أن النظرية تستهدف التركيز على سبل تنمية الأداء، فهي تشير إلى أن شخصية الفرد تدوب في سبيل الجماعة مما يدل على أن صاحب العمل من الممكن أن يؤثر في تصرفات

العاملين وتوجيه أدائهم عبر اتخاذه نموذجاً قيادياً يحتذى به، وهذا مؤشر على إمكانية توظيفها لغاية اختبار دورها في تنمية الأداء في الشركات العاملة في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة.

4.3.1.2 النظرية الهيكلية الوظيفية

تهتم النظرية بنظام العلاقات الذي يعكس الأسس الخاصة بالمجتمع حيث يساعد على تحديد طبيعة الحياة للأفراد، ويعد دوركهايم أهم رواد هذه النظرية والأب الروحي لها، حيث أطلق صفة العضوية على التضامن الاجتماعي بين الأفراد في المجتمعات الحديثة، حيث اعتبر شرط البقاء هو قيام المؤسسات وصولاً للأفراد قيام كلٍّ بمهامه من موقعه.

مبادئ النظرية: تدرس النظرية الواقع الاجتماعي الذي يمنع ظهور الفرد الحر حيث يرتبط نشوء هذه النظرية بالفكر الوضعي المؤيد للعلم وصولاً إلى القوانين التي تخضع لها الظواهر، كما تدرس القوانين التي تشكل المجتمع الواحد، حيث يمكن تحليل مجتمع معين والأنظمة الخاصة به والوظائف المكملة.

أبعاد النظرية:

1. أن المجتمع يتكون من أجزاء ولكل جزء وظيفة بنيوية نابعة من طبيعة الجزء الذي يقوم به.
 2. كل قسم من أقسام المجتمع يؤدي وظيفة متخصصة تساعد على الاستمرارية لتحقيق الأهداف المتخصصة، وهذه الوظائف ظاهرة أو باطنة كانت يمكن أن تكون هدامة أو بناءة.
 3. لدى كل مؤسسة اتصال تمرر عبره المعلومات من القيادة إلى العمال، والعكس أي أن هناك نظام اتصال صاعد وهابط في كل مؤسسة.
 4. يحدد النظام الخاص بكل مؤسسة واجبات الفرد وحقوقه وأساليب الاتصال مع الآخرين ويعد هذا النظام بالنظام القيمي (العنزي، 2021) (صغير، 2021).
- وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أنه من الممكن توظيف النظرية في دراسة أداء العاملين وتنميته، فالعامل جزء من شركة تمتلك نظام اتصال يعمل ضمن قسم محدد فيها، فكل شركة لديها نظام داخلي يوضح الحقوق ويحدد الصلاحيات الخاصة بكل عامل وفقاً للوصف الوظيفي.

5.3.1.2 النظرية البنائية

ترتكز النظرية على مشاركة الفرد الفاعلة، فهو يتلقى المعلومة وإذا ما استطاع تبويبها وتصنيفها فقد استفاد مما تعلم، ويكون قادراً على تسخيرها وتوظيفها خاصة في المجالات التربوية والتعليمية.

مبادئ النظرية: تقوم النظرية على رفض الجمود وتقبل الحيوية في الوصول للمعرفة، فالمحيط يبني معرفته على خبراته وتنازله عن فكرة رفض التغيير وتلقي كل ما هو جديد، حيث لا يدرك المتعلم أهمية ما تعلمه ودرجة الاستفادة إلا عند وقوعه في مشكلة وتسخير ما تعلمه لحلها.

أبعاد النظرية

1. المعنى يبني ذاتياً من قبل المتعلم نتيجة تفاعله مع العالم الخارجي.
 2. تتطلب جهداً عقلياً في حالة تلقيه علماً جديداً يضطرب عقله، ويحاول خلق إعادة التوازن لغاية فهم ما هو جديد.
 3. البنية المعرفية تقاوم التغيير حتى لو كانت خاطئة (العدوان، وداود، 2016).
- وترى الباحثة رغم أن النظرية أكثر ما قد تفيد هو جمهور المتعلمين والمعلمين، إلا أنه من الممكن الاستفادة منها في قياس مدى استفادة العاملين من الدورات التدريبية والمعارف الجديدة التي يتم تقديمها لهم والذي يمكن قياسه عبر عمليات تقييم الأداء التي تقوم بها المنظمة، فتمية العاملين تبدأ من التدريب والتطوير.

6.3.1.2 النظرية الوضعية

تهتم النظرية باستخدام الطريقة العلمية وتطبيقاتها في علم الاجتماع حيث يتم اتخاذ موقف إيجابي مما هو قائم في المجتمع. أسس هذه النظرية (كبير) وقام بالتنظير لها العالم الفرنسي (أوجست كونت)، حيث نشأت لإقامة التفكير على أسس محددة.

مبادئ النظرية: تستخدم الفلسفة الوضعية المنهج الاستقرائي/ التجربة حيث استخدمت النظرية الوضعية إقناع العامة والخاصة للتخلص من التسلط الديني والكهنوت الكنسي، وظهرت الفلسفة الوضعية كبديل عقلي وتفسير علمي للمتغيرات الاجتماعية والأخلاقية قادر على تحقيق الاستقرار الاقتصادي من خلال تنظيم العلاقة بين العمال ورأس المال (شاهين، 2019).

وتقوم النظرية على ثلاثة عناصر هي:

- الكمية: على اعتبارات العد والقياس كضرورة للاستقصاء العلمي.
- السلوكية: حيث لا يمكن قياس المشاعر والتي تحتاج الى دراسة السلوك.
- الموضوعية: بأن حقيقية الأمر تترتب على إمكانية حدوثه جزئياً أو كلياً، حيث يمكن سن القوانين وفقاً للانطباعات.

أبعاد النظرية

1. إن المادة وحدها هي الممكن الاعتماد عليها في معالجة الحقائق.
 2. العلم هو المنهج المناسب لدراسة الظواهر الاجتماعية وبالتالي استخدام المنهج العلمي في البحث عن الجماعة.
 3. باستخدام العلم والعقل يمكن فهم الظواهر والتنبؤ بالمستقبل وتقديم تفسيرات واقعية.
 4. للظواهر الاجتماعية قوانين ثابتة تحكمها.
 5. تقوم هذه النظرية على تصور الطبيعة العضوية للمجتمع إلى جانب النمو المستمر، حيث تتعرض لعدد كبير من التغيرات وهي بذلك عكس الكائن البيولوجي ثابت. (أل حوفان، 2018)
- وترى الباحثة وعبر مراجعة الأدبيات أن البحث في تنمية أداء العاملين ظاهرة تحتاج للبحث والدراسة عبر ربطها بمتغيرات من الواقع، فالنظرية ترى أن هناك قوانين تحكم الظواهر الاجتماعية، الأمر الذي أكد للباحثة إمكانية توظيف النظرية، فهي تقوم على ثلاثة عناصر كمية سلوكية موضوعية يمكن تفسير أداء العاملين من خلالها.

7.3.1.2 نظرية الصراع

يعد مفهوم الصراع من المفاهيم التي تعددت الآراء حوله، فهو يتركز حول أي اختلاف بين جماعتين ترى كل منهما أنها على حق، ويعد التنافس أبسط أنواع الصراع في حين أن الصراع المعقد قد يكون أزمة أو توتر وقد يصل إلى النزاع، وتهتم النظرية بفكرة أن المجتمع يقوم على مجموعة من الطبقات تسمى الطبقة المسيطرة بالطبقة البرجوازية، والأخرى الطبقة الضعيفة البرولوتارية، ويعود تأسيس النظرية إلى كارل ماركس.

وتقوم النظرية على أن هناك ثلاثة محاور للصراع هي: الأول يتعلق بالموقف الصراع ذاته والثاني أطراف الموقف الصراع أما الثالث فهو يهتم بالصراع الدولي. (زيدان، ضيف، 2016)

مبادئ النظرية: أن على أعضاء الطبقة الضعيفة أن يبذلون الجهد في سبيل كسب قوتهم، وأن الصراع الطبقي مفيد وإيجابي، والمجتمع قادر على أداء وظائفه من خلال الصراع بين الطبقات والسعي وراء المصلحة الخاصة (صغير، 2021).

أبعاد النظرية

1. يحدث الصراع نتيجة عدم الانسجام بين أفراد المجتمع، كما من الممكن أن يحدث الصراع نتيجة عدم الرضى عن توزيع الموارد المادية.

2. المحيط الاجتماعي المهتم بالصراع هو المجتمع، حيث أن الصراع هو ظاهرة مرتبطة بالحياة الاجتماعية.

وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أن النظرية أنسب ما يكون دورها في تحليل أسباب الصراع بين العاملين، وحيث أن الصراع أحد معيقات الأداء فلن تعمل الباحثة على توظيفها، فجل اهتمامها يتركز حول تنمية الأداء.

8.3.1.2 نظرية إدارة الأزمات

هي أهم مداخل المعالجة الاجتماعية لمعالجة الناس في مواجهة المشاكل الطارئ، فالأزمة هي مشكلة تتصف بالمفاجئة والتعقيد نظراً لأنها لم تكن في الحسبان، حيث تنشأ الأزمة نتيجة مجموعة من الأسباب المتنوعة منها سوء الفهم، سوء الإدراك، سوء التقدير، الإدارة العشوائية، تعارض الأهداف، تعارض المصالح.

وتعرف إدارة الأزمات بأنها: كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات.

وتشمل نظرية الأزمات مجموعة من المفاهيم أهمها: التوازن، القلق، التوتر، الحيل الدفاعية، مرحلة نشاط الأزمة، فترة الوقت المحدد، فترة التعاقد.

مبادئ النظرية: تقوم النظرية على مجموعة من المبادئ تمثل خطوات التدخل المهني هي (التقدير، التخطيط للتدخل العلاجي، التدخل، حل الأزمة).

أبعاد النظرية

ستستخدم الباحثة الأساليب العلاجية لنظرية الأزمة وهي:

1. أساليب التخفيف من حدة الضغط الإنفعالي: وتتضمن الإفراغ، الانفعال، التأكيد، الاتصال الانفعالي.

2. أساليب تدعيم الذات: وتتضمن التوجيه للمستقبل، اختيار الحل المناسب، التوضيح والتعليم، تقبل الواقع.

3. أساليب استثمار إمكانيات البيئة: وتتم من خلال الاستخدام الفعال للموارد والإمكانيات الداخلية والخارجية والتي من شأنها أن تساعد في التخفيف من الأزمة (الشرييني، 2020).

وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أن الأزمات تحتاج إلى أساليب لمواجهةها وتمر بمراحل تبدأ من حادث يتسم بالخطورة يليها حالة من القلق الزائد نتيجة استخدام أساليب غير مناسبة، يبدأ تأثير الأزمة ويتسبب بحالة من عدم التوازن، وفي المرحلة الأخيرة مرحلة إعادة التكامل التي يتم من خلالها ضبط الأداء، لذا ستعمل الباحثة على توظيف النظرية حيث أن استراتيجيات إدارة الأزمات تتضمن خطأً تنموية طويلة الأجل وقصيرة الأجل تشمل كافة عناصر الإنتاج ضمن ما يسمى إعادة البناء نحو الأفضل، لذا ستعمل على توظيف النظرية من خلال الدراسة.

9.3.1.2 نظرية النخبة

ظاهرة النخبة موجودة في كل المجتمعات والتمايز بين الجماهير، فالحب أمر طبيعي يشير إلى التمايز بين الأفراد ولا ينجم عن انتماء فرد إلى فئة اجتماعية معينة، فهي لا تتم بالتوريث وإنما بمميزات فردية والتي تتم من خلال حركات اجتماعية وسياسية بقيمة ثورية.

مبادئ النظرية: انتشار القوة في يد أقلية فقط وعدم انتشارها، وتنقسم إلى ثلاث درجات من النخبة هم: الجماعات الوظيفية والمهنية، الطبقة السياسية التي تضم كافة الجماعات وتنشغل غالباً بالصراعات، النخبة السياسية داخل طبقة سياسية وتشمل من يشتغلون بالقوة السياسية في المجتمع.

أبعاد النظرية: وفقاً لأربعة مرتكزات هي القدرة التنظيمية الفائقة، السمات النفسية والذكاء العقلي، اقتصادي فمن يسيطر على وسائل الإنتاج هو نخبوي، مؤسسي كون هناك منظمات كبيرة في المجتمع يسيطر عليها هؤلاء النخبويون (صاغور، 2019).

وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أن النخبة موجودة في كل منظمة، فإن للنخبة الاقتصادية من أصحاب رؤوس أموال والشركات تأثيراً في المجتمعات أكثر من النخبة السياسية،

وتركيز النظرية على النخبة السياسية وأن العصر الحديث يعتمد على المناصب لا على النخب، فإن النظرية بحاجة للبحث والتطوير للتماشي مع العصر الحديث ولا حاجة لتوظيفها ضمن الدراسة.

10.3.1.2 نظرية التفاعل الرمزي

تعد آلية الاتصال بين الأفراد والجماعات باستخدام اللغة ممثلة بالرموز والمصطلحات ذات الدلالة المرجعية حول سلوك وعلاقات والفاعليات الاجتماعية والمعرفية المختلفة، فهوية الإنسان الاجتماعية تتكون بصورة تفاعلية عبر التفاعل الاجتماعي.

مبادئ النظرية: تقوم النظرية على أن المجتمع عبارة عن منظومات متشابكة من التفاعل الرمزي والمواقف والاتجاهات والرصيد أو المخزون المعرفي والتطبيع الاجتماعي.

أبعاد النظرية:

1. التفاعل الاجتماعي هو علاقة متبادلة بين فرد وفرد أو مجموعة أفراد، يتأثرون بسلوك الآخر.
 2. تمثل العلاقات الاجتماعية منظومة متشابكة من الرموز والمعاني تستخدم في المواقف الاجتماعية التي هي نقطة التقاطع في الزمان والمكان والبشر والثقافة والمعرفة.
 3. الثقافة إطار مرجعي للتفاعل.
 4. سلوك الأفراد والجماعات في المواقف والمناسبات يتأثر بمفهوم دلالة رمز أو كلمة أو موقف.
 5. التفاعل الاجتماعي أداة أساسية للتكيف الاجتماعي.
 6. يولد الإنسان والأنا الخاصة به تكون هذه الهوية بفعل التنشئة والتربية والتعليم ليتحول الإنسان إلى كائن له شخصية اعتبارية.
 7. يخضع الفرد في تعاملاته الاجتماعية لمعطيات مثل الجنس والعمر والتعليم والتنشئة الاجتماعية والخبرة والدين (لجنة متخصصة في إعداد المناهج، 2020).
- وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أن النظرية تقوم على التفاعلات الرمزية في المجتمع، الأمر الذي يدفع بالباحثة إلى التأكيد على عدم قدرتها على تسخير هذه النظرية لخدمة أغراض الدراسة، فلن يتأثر أداء العاملين وتنميته بمنظومة الشبكة الاجتماعية، إلا أنه من الممكن الاستفادة منها في دراسات مستقبلية حول علاقة العاملين وتنظيمها داخل الشركات.

11.3.1.2 الرصيد الفكري المعرفي

طور العالم الفرنسي فوليه في سياق دراساته وكتابه الفلسفية وخاصة ما يتعلق بالفلسفة الاجتماعية، بتأسيس النظرية وفقاً لفرضيات ومعطيات نظريته في القوى والموروث الفكري والمعرفي الإنسانية. **مبادئ النظرية:** تجاوز البعد الكمي للمجتمع والاهتمام بالبعد الفكري المعرفي خاصة من يساهمون في تنمية وتطوير المجتمع.

أبعاد النظرية:

1. تؤكد المعارف على أن البحث والتجريب والتطبيق في سياق نشاطه الاجتماعي بما فيها التربية والتنشئة الاجتماعية.
2. تنتقل الأفكار والمعارف من جيل إلى جيل، حيث تستمر الأفكار والمعارف ويلحقها التغيير.
3. لا يقتصر الرصيد الفكري على المعارف، إنما يشمل الرغبات والميول.
4. تكون الأفكار والآراء والنظريات والإنتاج العلمي والأدبي فاعلة ومقبولة ومنقولة وخاضعة للتطوير، ومؤثرة في السلوك والضمير الجمعي عندما تكون قابلة للتطبيق وأقرب إلى الواقعية. وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أن وفقاً لأبعاد النظرية ومبادئها أنها تركز على الاهتمام الفكري المعرفي للمؤثرين في التنمية، في حين أن الاهتمام بالتنمية أداء العاملين ينصب باتجاه كمي، حيث تقاس تنمية الأداء بكميته وجودته وفقاً للمقاييس التي يتم تزويدهم بها من قبل جهات إشرافية، لذا من الممكن توظيف النظرية في دراسات تتعلق بالمشرفين والجهات الإدارية العليا.

12.1.3.2 نظرية التبعية

تشير نظرية التبعية أن سبب فشل دول العالم الثالث يعود إلى تبعية الدول الرأسمالية، ومع تطور النظرية أكدت على أن بمقدور دول العالم الثالث اللحاق بركب الدول المتطورة. **مبادئ النظرية:** تقوم على تقسيم العمل ويتم على أثره توظيف موارد مجتمع معين (تابع) لخدمة مجتمع آخر غالباً متطور.

أبعاد النظرية

1. إن المجتمع المتطور والمتخلف وجهان لعملة واحدة.
 2. إن الدول المتقدمة تعمل على استنزاف موارد الدول المتخلفة، حيث اعتبر كثير من الباحثين أن العولمة هي امتداد للهيمنة.
 3. أن هناك علاقة متبادلة بين القوى الخارجية وقوى داخلية مهيمنة، بحيث تسهل عملية التغلغل الخارجي.
 4. إن هناك عدم توازن في عواصم العالم والتي تشير إلى أن إيجاد الدول الرأسمالية كان السبب في تخلف باقي عواصم العالم (الناير، 2014).
- وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات ووفقاً لمبدأ النظرية والأبعاد الخاصة بها أن من الممكن توظيف النظرية في دراسة الصراع، نظراً لأن الطبيعة البشرية تحتم وجود طبقة مهيمنة تستنزف الطبقة الأقل منها كما هو الحال بين الدول المتقدمة والنامية.

13.3.1.2 نظرية الفعل

تناقش النظرية الفعل الاجتماعي، قدم هذه النظرية الباحثان تالكوت بارسونز وماكس فيبر، حيث ميز الباحثان بين الأفعال، منها ما هو الفعل العقلي الذي توجهه غايات محددة، والفعل العقلي الذي توجهه القيمة المطلقة، والفعل العاطفي والتقليدي.

مبادئ النظرية: أن كل فعل هو سلوك إنساني هادف ضمن مجموعة محددة من الأساليب والوسائل مما يساهم في التمييز بين الأفعال والغايات.

أبعاد النظرية

1. تؤكد النظرية على ضرورة وجود فاعل له خصائصه وسماته.
 2. موقف يحيط بالفاعل ويتبادل معه التأثير.
 3. توجهات قيمية وأخلاقية تجعل الفاعل يمارس سلوك معين دون غيره (ويكيبيديا، 2021).
- وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أن من الأفضل تسخير النظرية لدراسة تفسير ردود أفعال العاملين، فهي تنصب بالتركيز حول أسباب ممارسة سلوك معين دون غيره، فمن الممكن تسخيرها في دراسات خاصة بالصراع وإدارته.

14.3.1.2 النظرية الموقفية

يمكن الإشارة إلى أن التطبيقات الأولية للنظرية الموقفية تمحورت حول دراسة الهيكل التنظيمي وتعديله وفقاً للموقف، حيث يمكن استخدام أساليب إدارة الصراع المختلفة لإدارة الموقف. **مبادئ النظرية:** لا يوجد أسلوب واحد لإدارة الصراع يعد هو الأسلوب الأمثل، إنما يتم إدارة الصراع وفقاً للموقف حيث يتم دراسة الهيكل التنظيمي وتعديله.

أبعاد النظرية:

1. أساليب وأنماط القيادة، فنجاح القائد يرتبط بقيادته للموقف.
 2. القيادة وليدة الموقف وتعتمد على صفات القائد الخاصة.
 3. المناخ التنظيمي والظروف المتغيرة داخل المنظمات.
 4. الموارد المتاحة وقدرات المنظمة (العاصي، 2019).
- وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أن العامل من الممكن أن يتأثر بموقف يقوم به القائد، وأن دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتصويب الخطأ هي عوامل مؤثرة بشكل مباشر في تنمية أداء العاملين، لذا ترى أهمية توظيف النظرية في دراسة أداء العاملين وتنميته.

15.3.1.2 نظرية التنظيم الاجتماعي

يساعد تقديم مفهوم شامل للتنظيم في عمليات الإدارة الفعلية والتطبيق العملي، غايتها توفير إطار واضح المعالم يحدد المتغيرات التي تتكون منها التنظيمات وطبيعة العلاقة بينها، والأهمية النسبية لكل منها. **مبادئ النظرية:** تقوم النظرية على تفسير لتكوين التنظيم الداخلي وكيفية تركيبه، حيث أبدى باك واضع النظرية اهتماماً بالتنظيم الداخلي، عكس النظريات التي أبدت اهتماماً بالتنظيم الخارجي، وعلى التصور العام للمؤسسة أن يكون مطابقاً للواقع حيث يتم من خلال المؤسسة توضيح العلاقة بين المتغيرات.

أبعاد النظرية

1. يمد الباحثين بإطار متكامل عن أجزاء المنظمة ومكوناتها والعلاقة بينها.
 2. تساعد الباحث على إدراك كافة جوانب السلوك التنظيمي للعامل.
 3. تساهم في التنبؤ بآثار التغيير في بعض الأجزاء والجوانب من التنظيم على سلوك الأجزاء الأخرى، حيث نعلم كافة أجزاء المنظمة وطبيعة العلاقة بين أجزائها، فيصبح من السهل مستقبلاً التنبؤ بأي حدث مستقبلاً.
 4. لا يوجد مفهوم عام شامل لمعنى التنظيم، حيث أن وجود مثل هذا المفهوم يعد ضرورة ملحة لغايات البحث والدراسة في موضوع التنظيم (السلمي، 1995).
- وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أن النظرية تركز على الجوانب التنظيمية في حين أن الدراسة تركز على الأداء وتنميته، قامت الباحثة من خلال توصيات الدراسة بالإشارة إلى أهمية إجراء دراسة موسعة حول البيئة التنظيمية بالاعتماد على نظريات علم الاجتماع.

16.3.1.2 النظرية الشمولية

حيث أن المجتمع عبارة عن وقائع وظواهر بحاجة إلى تفسيرها بصورة شمولية. مبادئ النظرية: تقوم النظرية على مبدأ تفسير الوقائع والظواهر الاجتماعية بمنظور شمولي متعدد التوجهات والمعطيات.

أبعاد النظرية

1. المجتمع هو الإطار الكلي والفرد جزء منه، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه.
2. ترتبط مكونات المجتمع بعلاقات اجتماعية مادية ومعنوية لا يمكن لها أن تستمر منفردة.
3. لا يتحول العقل الفردي الى عقل جمعي إلا من خلال الأسرة، التنشئة الاجتماعية، الأصدقاء، التربية والتعليم، الحياة العملية.
4. يتسبب السعي نحو إشباع الحاجات إلى خلق اتجاه لسلوكيات معينة يساهم في خفض التوترات الاجتماعية.
5. الوظيفة الأساسية للمجتمع هي العدل والإنصاف وهما المكون الأساسي لبناء المجتمع، وهما النموذج الأمثل للبناء المجتمعي.

6. الواقع الاجتماعي لا يمكن تفسيره وفقاً لنظرية محددة وإنما يتم تفسيره وفقاً لمنظومة متشابهة شاملة للعديد من وجهات النظر (مسهل، 2015) (اللجنة المختصة في إعداد المناهج، 2020).

وترى الباحثة عبر مراجعة الأدبيات أن النظرية تهتم بمكونات المجتمع المادية والمعنوية، فهي تخدم الدراسات ذات العلاقة بالأسرة والتنشئة الاجتماعية بصورة مباشرة، لذا نظراً لتركيز اهتمام الباحثة حول النظريات ذات العلاقة بأداء العاملين وتنمية الأداء فلا تخدم النظرية أهداف الدراسة.

17.3.1.2 نظرية الحشد

يعد غوستاف لوبون عالم الاجتماع الفرنسي واضع النظرية ومن وضع حجر الأساس لـ"علم نفس الجماهير"، وشملت الأبعاد النفسية والاجتماعية لتحركات وعلاقات الحشود الاجتماعية، حيث تتميز هذه الحشود بالقهر.

مبادئ النظرية: تقوم النظرية على مبدأ تكثيف المشاعر لدى الحشود وخفض المستوى الفكري.

أبعاد النظرية:

1. هناك مجموعة من الأفراد تجمع بينهم صفات وسلوكيات عقلية مشتركة.
2. تختفي شخصية الفرد وتتحوّل حيث تبدأ هذه الجماعات بالتفكير بطريقة العقل الجمعي والتفكير خارج حدود الفرد، وكأن الفرد تحت تأثير التنويم المغناطيسي، فهذه الجماعات أكثر ميلاً نحو العناد والرفض لما هو خارج الحشد وأهدافها، حيث تقودها المشاعر وليس العقل (اللجنة المختصة في إعداد المناهج، 2020) (الشهري، 2011).

وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أن مبادئ وأبعاد النظرية يمكن من خلالها دراسة أسباب المشاكل التي تحدث في أي دراسات تتعلق بالصراع وأساليب إدارته بشكل مباشر.

18.3.1.2 نظرية الاتجاه الثالث

تؤثر النظرية بالدافعية وإثارة الوعي، فهي تقارن بين علم النفس وعلم الاجتماع، لذا من الممكن دراسة قضايا المجتمع التي تحتاج إلى تحليل عبرها.

مبادئ النظرية: تركز النظرية على جمع عدد من الوقائع بعيداً عن التفاصيل التي تعيق خضوع العالم لمبدأ الاستعمال الأمثل لموارد عقله بدون تحفظ.

أبعاد النظرية

1. تدرس أنماط السلوك الملموسة والمحسوسة.
 2. تدرس أحداث المجتمع التي تتكرر والمشكلات المتكررة.
 3. أن يكون الباحث صانعاً لأدوات ويسأل الناس، فالناس لا يتذكرون ولا يرغبون بالإجابة.
 4. تركز على التجزئة فهي تدرس ظواهر منفصلة ومتنوعة (الصاعدي، 2011).
- وترى الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات أنه من الممكن تسخيرها في دراسة الأحداث المتكررة التي تقع داخل المنظمة، والتي تؤثر على إدارة الصراع عبر تحليل بعض الظواهر المرتبطة بأداء العاملين.

19.3.1.2 نظرية النسق المفتوح

يؤكد المسار الفكري ضمن نظرية النسق المفتوح على وجود علاقة وثيقة بين المنظمات والبيئة الخارجية.

مبادئ النظرية: إن المنظمة ترتبط بعلاقة مع منظمات كبرى تساهم في استمرار وجودها، فهي تتعامل مع مستويات متعددة من العلاقات المتبادلة، وبذلك تعد نظرية النسق المفتوحة المنظمة نسق اجتماعي له جانبين؛ أحدهما البناء الداخلي للمنظمة، والثاني يتمثل بالعلاقات الخارجية، ولهذا النسق اعتبارات اجتماعية ونفسية ومكونات مادية.

أبعاد النظرية

1. متطلبات واحتياجات البيئة تعطي مؤشراً للتوجهات، فتصبح من خلال النظرية قادرة على التنبؤ لاعتمادها على اتجاهات متعددة في التقييم لغايات تحسين الأداء.
2. إن ثقافة المنظمة تتأثر ببيئتها، فهي تتأثر بالبيئة الخارجية الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، فهي توفر لها البيئة التنظيمية للموارد البشرية والمادية إلى جانب المعايير التي تنظم العمل.
3. تحدد من خلال النظرية الأهداف الكيفية التي ينبغي أن تعمل المنظمة من خلالها، فهي تركز على الأداء الفعلي.

4. تحاول المنظمة دمج الأنشطة الفرعية لإقامة رابط مع البيئة الداخلية والخارجية.
5. الإدارة، حيث تشجع النظرية المديرين على التجريب واتخاذ القرار، وتؤكد على أهمية العنصر البشري.
6. الصراع الذي من الممكن أن يؤدي إلى تغييرات إيجابية في ظل قيادة مبدعة.
7. منظمات النسق المفتوح تستورد المعلومات، الأمر الذي ينعكس سلباً عليها (عبد المحسن، 2021).

وترى الباحثة عبر مراجعة الأدبيات أن النظرية يمكن توظيفها في علاقة العاملين مع المنظمة وسياسات التقييم المتبعة عبر القوانين الموضوعية من قبل الجهات الخارجية، أكثر من تأثيرها في الأداء وتنميته، وستقدم ضمن التوصيات توصية بضرورة إجراء دراسات حول بيئة العمل والقوانين النازمة وتحليل العوامل المؤثرة؛ لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات.

المبحث الثاني: تنمية أداء العاملين

1.2.2 أداء العاملين

مفهوم الأداء ومحدداته

الأداء لغة: كلمة "أداء" مشتقة من الفعل "أدى"، ويشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى "معنى المشي مشياً ليس بالسرير ولا بالبطيء، وأدى الشيء قام به، ويقال أدى فلان الدين، بمعنى قضاؤه، وأدى فلان الصلاة، أي قام بها لوقتها، وأدى الشهادة أي أدلى بها، وأدى إليه الشيء أي أوصله إليه، وبهذا فإن المعنى الدقيق في اللغة لكلمة أداء هو قضاء الشيء، أو القيام به" (المنجد، 1982:36).

الأداء اصطلاحاً: نظراً لاستخدام مصطلح الأداء في عدد من الميادين جعل منه مصطلح متعدد المعاني والأبعاد، إلا أنه يشمل ثلاثة أبعاد هي النتيجة، القيام بالفعل، والنجاح، وعبر مراجعة الأدبيات وجدت الباحثة أن الباحثين اجتهدوا في تعريف الأداء ومنهم:

الأداء: درجة تحقيق المهام والمسؤوليات بما يحقق أهداف المنظمة، ويفسر إنجاز الأعمال بأفضل الطرق والأساليب (أبو الروس، 2016).

كما عرف (الحوالدة، 2017) الأداء بأنه: أثر للجهود المبذولة من الأفراد تبدأ بالقدرات وإدراك المهام، فهو نتاج العلاقة بين الجهد والقدرة وإدراك المهام من خلال مؤشرات الكفاءة التي تشير إلى أداء العمل بأفضل صورة، والفعالية التي تشير إلى تحقيق الأهداف بالشكل الأفضل.

كما عرف (عكاشة، 2008) الأداء بأنه: تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات، مثل السلع والخدمات بمواصفات معينة ومعدلات محددة، حيث يقاس الأداء وفقاً للنتائج التي يحققها الفرد، بحيث يعتبر الأداء محصلة للنتائج والمخرجات نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة له.

ومن خلال ذلك ترى الباحثة أن الأداء: هو الجهد المبذول للوصول إلى الأهداف المنشودة من خلال إنجاز كافة المهام والوظائف التي تقع على عاتق الفرد، والتي من الممكن التعبير عنها كمياً أو نوعياً من حيث درجة الجودة.

محددات الأداء

1. الجهد: الطاقة الجسدية المبدولة في سبيل أداء المهام ويترتب عليها حصول الفرد على الحوافز.
2. القدرات: الخصائص الفردية التي يسخرها الفرد في أداء مهامه، والتي لا تتغير خلال فترة زمنية قصيرة.
3. إدراك المهام: هو الاتجاه الذي يقوم الفرد بتوجيه جهوده من خلاله لتقويم السلوك الذي يعتقد بأهميته. (الخوالدة، 2017)
4. الدافع الفردي على أداء العمل، حيث يساهم تحديد الدافع إلى تسهيل عملية توزيع المهام بطريقة صحيحة.
5. بيئة العمل حيث تتكون بيئة العمل من بيئة داخلية وخارجية محيطة بها (قلوسي، 2020).

أنواع الأداء

من خلال مراجعة الأدبيات توصلت الباحثة أن هناك بعض الاتجاهات لدى جمهور الباحثين الذين سبقوها إلى الإجماع حول تشابه الأداء مع الأهداف، الأمر الذي دفع جمهوراً واسعاً من الباحثين لاعتماد معايير تصنيف الأهداف كمعايير لتصنيف الأداء ومنها:

التصنيف وفقاً لمعيار الشمولية

الأداء الكلي والذي يشمل أداء كافة عناصر المنظمة من عاملين وأنظمة ووظائف، والذي يضمن تحقيق أهداف المنظمة الشاملة من استمرارية، أرباح ونمو. الأداء الجزئي والذي يضمن تقسيم عناصر المنظمة إلى أجزاء وقيام كل عنصر بتحقيق أهدافه منفردة.

التصنيف وفقاً لمعيار الطبيعة

نظراً أن الأهداف يتم تصنيفها وفقاً لطبيعتها لأهداف اقتصادية، اجتماعية، تنظيمية، وأنه من المقبول وفقاً لإجماع الباحثين من خلال الأدبيات التي تمت مراجعتها اعتماد ذات التصنيف، فإن الأداء من الممكن تصنيفه وفقاً لطبيعته إلى أداء مالي، تنظيمي، اقتصادي، إلا أنه من الممكن أن

تولي المنظمة اهتماماً جانباً على حساب الآخر، فالأداء مفهوم قابل للتطور نظراً لتطور مكوناته (هروم، 2008).

التصنيف وفقاً لمعيار المصدر

الأداء الداخلي: ويشمل الأداء البشري من خلال امتلاك المنظمة لنوعية خاصة من العاملين قادرين على تحقيق الميزة التنافسية لها، والأداء التقني والذي يشمل حسن استغلال المنظمة لمواردها، والأداء المالي والذي يشمل حسن استغلال الموارد المالية المتاحة أفضل استغلال.

الأداء الخارجي: وهو مدى استجابة المنظمة لمجموعة من التغيرات الخارجية التي تؤثر في سير العمل، وبذلك يتحتم على المنظمة متابعة التغيرات الخارجية لتستطيع مواكبة التطورات والتغيرات، فكثيراً ما يتوقف نجاح المنظمة وفشلها في قدرتها على مواكبتها للتطورات.

التصنيف وفقاً للمعيار الوظيفي

ويمكن تصنيف أداء المنظمة وفقاً لمعيار الوظيفة ويمكن حصرها في الوظائف الإنتاجية، الوظائف المالية، الوظائف التسويقية، ووظائف العلاقات العامة، ووظائف الأفراد (زرنوخ، 2017).

العوامل المؤثرة في الأداء

أما عن العوامل المؤثرة في الأداء فقد تنوع تقسيم العوامل المؤثرة في الأداء حيث ذهب بعض الباحثين إلى تصنيفها لعوامل إيجابية وعوامل سلبية، ومنهم من صنف العوامل في مجموعات (العوامل العامة، العوامل التقنية، العوامل الإنسانية)، ونظراً لأن المجموعات رغم اختلاف تصنيفها ومسمياتها إلا أنها تتشابه في بنودها ونقاطها، لذلك وجدت الباحثة فرصة لجمع هذه العوامل ضمن تصنيف يشمل بيئة العمل الداخلية بما تضمن من عوامل إنسانية تتعلق بالفرد ذاته، وعوامل تنظيمية، لذا قامت الباحثة باستخدام التصنيف الأكثر تداولاً والذي يشمل في بنوده كافة التصنيفات الأخرى:

أولاً: عوامل تتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة

يقصد بالبيئة الداخلية: هي الظروف الداخلية في المنظمة بكل ما تحتويه والتي تؤثر على سلوك ونشاط العاملين فيها، أي أنها مجموعة الظروف التي ترتبط بشكل مباشر بالمنظمة وتضم فيها:

- **العنصر البشري:** حيث يعتبر العنصر البشري المحدد الأول لكمية وجودة وتكلفة المنتجات، حيث يعد العنصر الفعال لأي منظمة ويتأثر العنصر البشري بمجموعة من العوامل منها التحفيز، التكوين، القيادة.

- الإدارة: حيث يعتمد الأداء على أساليب الإدارة التي تؤثر في الأداء، وتتمثل في التخطيط والتنظيم والتنسيق والقيادة والرقابة، حيث أن أي تقصير في تسخير هذه الأساليب لصالح الأداء ستكون سبباً في ضعف الإدارة، ووفقاً للدراسات التي قامت الباحثة بالاطلاع عليها يرجح الباحثون أن 75% من معدلات الأداء يرتبط بأساليب الإدارة.
- الهيكل التنظيمي: حيث يتم من خلاله توزيع المهام والمسؤوليات التي من خلالها يمكن خلق التعاون وتحسين مستوى الأداء في المنظمة ككل، فهو يعمل على تجنب تضارب المصالح بين العاملين، تنظيم العمل بسهولة مما يساهم في تحقيق الأهداف المنشودة بسهولة وبسرعة وكفاءة أعلى.
- العوامل الفنية: وتعد الآلات والمعدات وطرق تشغيلها ذات دور مركزي على الأداء، وكذلك صيانة الآلات والمعدات، ومدى توافر الطواقم المتخصصة لصيانتها، وقدرتها على تحديد الخلل ومعالجته، وتوفير قطع الغيار الضرورية من المحددات المهمة للأداء لأثرها على حجم ومستوى الإنتاج.
- بيئة وطبيعة العمل: حيث تعد بيئة العمل من العوامل المؤثرة جداً في الأداء، فهي ترتبط بالمنظمة من توفير مكان مناسب للعمل يضمن شروط الرعاية الصحية الجيدة، والعلاقات الاجتماعية الرأسمية والأفقية داخل المنظمة، كما أن طبيعة العمل تؤثر في الأداء خاصة تلك التي تتعلق بأهمية الوظيفة التي يقوم بتأديتها وما تضمنه للفرد من فرص النمو والتقدم الوظيفي، ويعد من العوامل المؤثرة في الأداء مدى الإشباع المتحققة للعامل من الأداء مثل الإشباع المادية متمثلة بالراتب، والبدلات المادية ممثلة بالحوافز والعلاوات والمكافئات وغيرها من الحوافز الخارجية التي تعمل على خلق الدافع الداخلي لديه نحو تقديم أفضل أداء.
- الثقافة التنظيمية: والتي تعد المحرك الأساسي للطاقت والقدرات، فهي تشكل المنطلق لكثير من الأعراف الرسمية وغير الرسمية، فالثقافة القادرة على خلق القبول بين العاملين لدرجة أن تحكم سلوكهم هي منظمة ذات ثقافة قوية (قلوسي، 2020) (حماد، 2020).

ثانياً: عوامل تتعلق بالبيئة الخارجية

- ويقصد بها كافة العوامل خارج المنظمة إلا أنها ترتبط بعلاقة مع المحيط الداخلي بشكل دائم وشبه دائم، تؤثر وتتأثر فيه ومنها:
- العوامل السياسية والقانونية: وتعد العوامل السياسية من أكثر العوامل التي تؤثر في المنظمات، إلى جانب العوامل القانونية حيث تخضع أي منظمة لمنظومة من القوانين التي تسنها الدولة، كما أن

- أموالها تخضع لقوانين الدولة، ولا بد من الإشارة إلى أن اختلاف العوامل مرتبط بالبيئة العامة من حين لآخر، مثل الضرائب والرسوم الجمركية والتشريعات البيئية وقوانين العمل وغيرها .
- العوامل الاجتماعية والثقافية: وتضم التغيرات الديموغرافية للسكان ومستويات التعليم إلى جانب قواعد السلوك الاجتماعي، كما تتضمن التقاليد ونمط الحياة ومستواها والقيم الأخلاقية، وهناك من يضيف العوامل الثقافية من مستوى التعليم والثقافة والخبرات ينتج عنه عناصر بشرية مؤهلة.
 - العوامل الاقتصادية: حيث يحكم عمل المنظمة النظام الاقتصادي للدولة، وتشمل وضع ميزان المدفوعات وطريقة توزيع الدخل إلى جانب السياسات المالية والنقدية التي تتخذها الدولة.
 - العوامل التكنولوجية: وتشمل التغيرات التقنية مثل الإنترنت الذي يوفر المعلومات الدقيقة ويسرعة تنعكس إيجاباً على الأداء مما يوفر الوقت والجهد، إلا أنها تقلل من التدخل البشري في المعلومات، الأمر الذي يساهم كثيراً في تحسين المخرجات وتسريع الأداء.
 - العملاء (الزبائن): حيث يحكم على أداء أي منظمة من خلال الفوائد التي تحققها للمجتمع، حيث يقاس أداء المنظمة من خلال قدرتها على تلبية احتياجات وتطلعات العملاء خلال أقصر فترة زمنية ممكنة، وبمواصفات عالية الجودة وتكلفة معقولة، علماً أن القطاع الخاص والعام تجمع بينهما علاقة شراكة في تحقيق الخدمات للعملاء.
 - البيئة الخاصة بالمنظمة: مجموعة العوامل ذات التأثير في حدود تعاملات المنظمة، والتي يختلف تأثيرها من منظمة إلى أخرى إلا أنه بشكل عام يمكن للمنظمة السيطرة عليها، وتضم مجموعة من العوامل (الموردين، المنافسين، الشركاء الخارجيون. (الهاشمي، 2019) (زرنوخ، 2017).
- أما عن العوامل المؤثرة في مستويات الأداء الفردي علماً بأن هذه العوامل قد تكون إيجابية بحيث تعمل على تحسين الأداء، وإما أن تكون سلبية بحيث تكون من مهبطات الأداء ونذكر منها:
1. المعرفة بمتطلبات العمل، الخبرات التي يملكها الفرد في ذات المجال.
 2. مستوى الطاقة الجسدية والعقلية التي يبذلها الفرد في سبيل أداء المهام الموكلة إليه.
 3. المزايا الشخصية والصفات الفردية التي يمتلكها والتي تسهل عليه أداء المهام.
 4. قدرته على تحمل المسؤولية والالتزام بأداء المهام ضمن الوقت المحدد.
 5. طبيعة العمل الموكل للفرد ومدى انسجامه مع إمكانياته الشخصية وقدراته الفردية.
 6. مدى اعتقاد الفرد بأهميته في المنظمة يسهل عليه إدراك أهمية الدور الذي يقوم بأدائه.
 7. دافعية الإنجاز للأفراد (أبو جليدة، 2018) (حماد، 2020).

4.2.2 أبعاد أداء العاملين

حيث أن أداء العاملين يقصد به "مجموعة الأنشطة والإنجازات والمهام التي يقوم بها الفرد بكفاءة وفاعلية خلال تأديته لعمله للوصول إلى تحقيق الأهداف المرسومة للمنظمة"، نجد أنه من خلال هذا التعريف يمكن الوصول إلى جملة من الأبعاد التي تمثل أبعاد أداء العاملين ومنها:

1. **السلوك:** وتعكس الطريقة التي يؤدي فيها الفرد العمل المنوط به من خلال ما يملك من مهارات، قدرات، معرفة، عادات، مزايا، عوامل كفاءة تميزه عن غيره، إلى جانب طريقته الشخصية في أداء العمل بما يشمله من إبداع وابتكار وسرعة اتخاذ القرارات.

2. **النتائج:** تعد النتائج المحصلة النهائية للأداء والهدف الأول في التقييم، حيث تعكس النتائج ما يقوم الفرد بإنجازه، وتمثل مخرجات العمل والنتائج القابلة للعد والقابلة للقياس، أي أن النتائج قد تكون كمية وقد تكون نوعية.

3. **مهارات ومعارف العامل:** وهي مجموعة المعارف والمهارات الفنية والتقنية الخلفية العلمية والعملية المرتبطة بالأداء للمهمة (قلوسي، 2020).

4. **مقاييس الأداء:** وتشمل الكفاءة، الجودة، الفاعلية، التجديد، الابتكار، مدى رضا الزبائن.

5. **الإطار الزمني للأداء:** الفترة الزمنية اللازمة لأداء المهمة فمنها ما قد يحتاج لفترة زمنية طويلة، قصيرة، متوسطة.

6. **مجال تركيز الأداء:** حيث لا يجب أن ينصب تركيز الأداء على مجال معين وإنما يجب التنوع في التركيز بحيث يضمن للمنظمة أداء متقدم يتمتع بالتميز والابتكار والاستمرارية (الأهدل، 2011).

2.2.2 تقييم أداء العاملين

مفهوم تقييم الأداء وعناصره

يقصد بتقييم الأداء: دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم خلال تأديتهم للعمل للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم للقيام بالأعمال الحالية وأي أعمال مستقبلية. (كروا، 2016)

كما عرفت (قلوسي، 2020): نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين بعد أن تمضي فترة زمنية عليهم في عملهم، الأمر الذي يسمح بتقييم أدائهم عنها.

وعرفها (أبو حطب، 2009): بأنها عملية تقوم بها إدارة الموارد البشرية أو المدراء في المنظمة لتحديد وتقدير وتقييم أداء وسلوك العاملين الحقيقي، وهي عملية تتسم بالطابع الرسمي لغاية الوقوف على الأداء الحالي وتحديد نقاط القوة والضعف والعمل على معالجة الضعف.

وترى الباحثة أن تقييم الأداء هو: عملية إدارية يتم من خلالها تحديد كفاءة العاملين ومساهماتهم في إنجاز الأعمال الموكلة إليهم، إلى جانب الحكم على سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل والتقدم الذي يحرزونه أثناء عملهم.

عناصر تقييم الأداء

للقيام بعملية التقييم لابد من توافر جملة من العناصر منها:

أغراض التقييم وعناصره: أي الغاية من عملية التقييم كالترقيات والعلاوات، كما يجب تحديد القائمة التي سيتم التقييم وفقاً لها والتي تشمل الإنتاج والنوعية والمواظبة.

معايير الأداء: وضع معايير لما يعتبر أداء ضعيف، جيد، ممتاز، وهذه المعايير تختلف من معايير الصفات والتي قد تكون ظاهرة أو غير ظاهرة، معايير الأداء والتي قد تكون كمية أو نوعية أو تجمع بينهما، ويجب أن تتمتع هذه المعايير بالمصادقية والموضوعية والثبات، والقابلية للقياس وسهولة القياس، والتمييز.

مصادر جمع البيانات: أي البيانات التي يتم التقييم وفقاً لها والتي إما أن تكون بيانات موضوعية أو ذاتية وفيما يتعلق بمصادر البيانات فهي ملاحظة الزملاء والعاملين، التقارير الإحصائية، التقارير المكتوبة، التقارير الشفوية.

تحديد أساليب التقييم: تتم عملية التقييم وفقاً لمجموعة من الأساليب والتي تختلف ما بين الأساليب التقليدية والحديثة، وستتطرق الباحثة لأساليب التقييم بمزيد من العرض خلال عرض أدبيات الدراسة.

تنفيذ التقييم: ويشمل أساليب التقييم، فالتنفيذ قد يكون مطلقاً أو نسبياً، مواعيد التقييم والتي قد تكون أسبوعية، شهرية، ربعية، نصفية، سنوية، وفقاً لحاجة المنظمة، الأطراف التي تنفذ التقييم وتشمل من يقوم بتنفيذ التقييم وهم الرئيس المباشر، التقييم الذاتي، الزملاء في ذات المستوى الوظيفي، المرؤوسون، خبراء من خارج المنظمة، العملاء، لجان مختصة، كما تشمل الأطراف التي تقوم بتحليل النتائج والتي قد تشمل أطراف مختصة من داخل المنظمة أو من خارجها.

التغذية الراجعة: أي الرجوع للموظف بنتائج التقارير الصادرة عن عملية التقييم لتغيير سلوكه بعد معرفته بسلوكه السابق، وبالتالي استثارة الدافعية في داخله لتوجيه طاقاته نحو تحسين أدائه وتقليل

التوتر والقلق الذي يعيشه الموظف، كما قد تعد سبباً في تعديل أداء الموظف بعد التأكيد له بأن أداءه كان خطأً وهذا ما تسبب بحدوث الأخطاء اللاحقة، حيث تكون التغذية الراجعة فورية أو مؤجلة. **التظلم:** والتي تسمح من خلالها الإدارة للموظف بالاعتراض على نتائج التقييم حيث يرسخ هذا الإجراء في ذهن الموظف أن عملية التقييم تتم وفقاً لأسس سليمة، فهناك جهة رقابة تقوم بمراجعة التظلمات والتقارير، وحق الاعتراض للموظفين الذين يحصلون على تقييم ضعيف أو أقل من التقييمات السابقة (فلوسي، 2020) (الأشقر، 2015) (أبو حطب، 2009).

أهداف تقييم الأداء

- يمكن الإشارة إلى أن عملية تقييم الأداء تحقق مجموعة من الأهداف نذكر منها:
- تتبع العاملين ومراقبة الأداء بصورة مستمرة: حيث تسهل على المدير المباشر مراقبة العاملين بصورة مستمرة.
 - دفع العاملين للاهتمام بالعمل وبذل مزيد من الجهد عندما يدرك أن أداءه سيخضع للتقييم المستمر من قبل مديره في العمل، وسيتم توجيه تقارير التقييم للجهات العليا في المنظمة.
 - تقييم الموظف الجديد واتخاذ القرار المناسب بخصوص تثبيته من عدمه.
 - النهوض بمستوى الخدمات المقدمة: من خلال إبراز نقاط القوة والضعف في أداء العاملين، والتركيز على معالجة نقاط الضعف والتي يمكن من خلالها تحديد معوقات العمل.
 - الكشف عن الأفراد المؤهلين لشغل المناصب القيادية.
 - رفع الكفاءة الإنتاجية.
 - تعد بمثابة اختبار لسلامة إجراءات الاختيار والتعيين في المنظمة.
 - الكشف عن المشاكل التنظيمية والإدارية التي تعيشها المنظمة، حيث قد يدل قصور في أداء مؤشر معين لدى كافة أفراد قسم معين لمشكلة تنظيمية وعدم حصرها بمشكلة فردية.
 - الإشارة إلى ضرورة إخضاع الموظفين لدورات تدريبية وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين (أبو حطب، 2009) (الأشقر، 2015) (بعجي، 2007).

أساليب تقييم الأداء

حيث يمكن قياس الأداء باللجوء إلى أكثر من أسلوب عمدت الباحثة من خلال مراجعتها للأدبيات على جمع هذه الوسائل والعمل على نظمها في مجموعات والتي أجمع جمهور الباحثين عليها في علم الإدارة وواقع التطبيق العملي بأنها تقليدية وحديثة وهي كما يلي:

الأساليب التقليدية في التقييم

أولاً: التدرج البياني/ الصفات

يطلق بعض الباحثين مثل (قلوسي، 2020) على طريقة التقييم بالتدرج البياني طريقة التقويم من خلال بحث الصفات ويطلق عليها (أبو حطب، 2009) طريقة التدرج البياني، إلا أن كلا المسميات تصب في اتجاه واحد هو تجميع الصفات المشتركة تتعلق بالعمل والأداء، ويتم منح كل صفة درجة بحيث يتم في النهاية تجميع هذه النقاط ليصبح المجموع مساوياً لمستوى معين، وتمتاز هذه الطريقة بالسهولة والبساطة وتتم بواسطة المدير المباشر، ويعاب عليها أنها تتأثر بالآراء الشخصية للشخص الذي يقوم بالتقييم، لذا لتجنب المشاكل الذي تواجه مثل هذا الشكل من التقييم، يمكن اللجوء لتشكيل لجنة للتقييم مع احتفاظ الإدارة بإضافة نقاط أو التقليل منها.

ثانياً: طريقة الترتيب

تضم طريقة الترتيب ضمنها أربعة أصناف من الترتيب هي:

الترتيب البسيط: يتم ترتيب الموظفين بالتسلسل وفقاً لأدائهم ومقارنتهم بمن يشغلون وظيفة مشابهة في المنظمة بحيث يؤديون ذات المهام والواجبات، حيث يبدأ القائم بعملية التقييم (المشرف) بالموظف الأفضل فالأقل فالأقل لأن يصل إلى الأسوأ بذلك تكون القائمة مرتبة تنازلياً، ويتم استخدام مثل هذا التقييم لأغراض العلاوات والزيادات حيث يسهل استخدامها ويصعب في المنظمات ذات الأعداد الكبيرة، كما يعد هذا الأسلوب بمثابة عامل التحفيز للعاملين.

الترتيب التبادلي: يتم التقييم وفقاً لهذه الطريقة بصورة تبادلية بين الأفضل أداءً والأسوأ أداءً إلى أن تنتهي القائمة، حيث يتم التمييز بين الأفضل أداءً والأسوأ أداءً.

المقارنة المزدوجة/الثنائية: حيث يتم التقييم وفقاً لعدد المرات التي يحصل فيها الموظف على أفضل أداء داخل المجموعة التي يحددها المدير بأنها الأفضل أداءً بحيث يتم مقارنة كل اثنين من الموظفين سوياً لحين الوصول إلى الأفضل أداءً، ويصعب تطبيقها في الشركات كبيرة الحجم، كما أن كثيراً ما تتشابه النتائج مما يجعلها تستغرق وقتاً طويلاً فلا تصلح لأغراض التدريب والترقية، فهي لا تحدد مشاكل العاملين بدقة.

طريقة التوزيع الإجباري: حيث يتم توزيع الموظفين بالاعتماد على المنحنى الطبيعي للتوزيع المعتدل، ويتركز عادة عند الوسط بينما يكون عند الأطراف قليلاً، ويقال أكثر كلما ابتعدنا عن الوسط بحيث تمثل الأطراف أداءً جيداً إلى جيد جداً، ونسبة أقل عند الأطراف وتمثل أداءً ممتازاً على اليمين ومقبولاً وضعيفاً على اليسار، وأهم ما يميز هذه الطريقة هي عدم التساهل وعدم التشدد في قياس

الأداء نتيجة استبعاد التحيز الشخصي، وتصلح في المنظمات التي يزيد فيها عدد العاملين في المستوى الواحد.

ثالثاً: طريقة تقويم المهارات

وذلك من خلال قياس مدى توافر مهارات الأداء لدى العاملين والشاغلين لوظيفة معينة من خلال تحديد المهارات الأساسية المطلوبة وبالحد الأدنى الذي يحتاجه العامل، حيث يتم تحديد العناصر التي يجب أن تتضمنها كل مهارة.

رابعاً: طريقة القوائم

يستخدم المقيم قوائم بالأوصاف السلوكية محددة مسبقاً من قبل مستويات إدارية عليا، حيث تقتصر مهمة المقيم على اختيار العبارة التي تشبه أداء العامل، ويكون هذا المقيم في الغالب هو المشرف المباشر، حيث يتم تحليل هذه الإجابات التي تحمل أوزاناً لتحديد الدرجات حسب وزن كل عبارة تقييمية في القائمة، ويعود التقييم النهائي للمقيم المباشر لمناقشته مع العاملين بحيث لا يتدخل بشكل مباشر في العملية، وتمتاز ببعدها عن التحيز، ويعاب عليها تكلفتها، إلى جانب عدم خلوها من التحيز بشكل تام حيث يمكن أن يقدر المقيم المباشر وزن كل عبارة تقييمية وأهميتها.

خامساً: طريقة التعبير بحرية التقييم

حيث يقوم المشرف خلال هذا الأسلوب بتسجيل ملاحظاته الشخصية، حيث يطلق بعض الباحثين عليها طريقة الوقائع المهمة وذلك كما ورد في دراسة (الهاجري، 2011) حيث يقوم المشرف بتسجيل الوقائع والأحداث المهمة، وترتيبها في مجموعات، ليتم اتباع هذا الأسلوب من القياس/التقييم يجب على المشرف الذي يقوم على عملية التقييم تخصيص الوقت الكافي والتفكير بالإجراء الذي سيتبعه، ويعاب على هذا الأسلوب أنه يعتمد على الجهد الشخصي للمشرف وقدرته على الكتابة، فضعف قدرته تنعكس على تقييمه، كما يمكن الحصول على مثل هذا التقييم من خلال مراجعة سجلات العاملين في الشركة.

سادساً: طريقة الوقائع الحرجة

حيث تركز هذه الطريقة على جمع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل والتي تؤثر في الأداء والتي قد تتسبب في نجاح أو فشل العمل، يتولى المقيم تسجيل هذه الوقائع ويحدد وزناً لكل حادثة وفقاً لأهميتها، لا يطلع على تلك القيم المشرف على التقييم وتقوم الإدارة بتحديد كفاءة العامل، وذلك على أساس عدد الأحداث المميز والتي فشل فيها، وتمتاز بتقديمها تغذية عكسية عن العامل، إلا أنها تمثل أسلوب ضغط عليه حيث يشعر بأنه تحت المراقبة المستمرة.

الأساليب الحديثة في التقييم

أولاً: الطريقة المبنية على نتائج الأعمال/ الإدارة بالاهداف

حيث يتم التركيز على نتائج الأعمال كمعيار رئيسي للتقييم، حيث يتم تقييم الأداء من خلال مقارنة الأداء مع الأهداف المحددة للأداء، حيث يتم عقد لقاءات بين المقيم/المشرف وبين العاملين وتحديد الأهداف المراد تحقيقها والمدة الزمنية اللازمة لتحقيقها، حيث يقوم بمساعدة العاملين من خلال تقديم النصح والإرشاد وتذليل العقبات وتتم عملية التقييم في نهاية المدة المتفق عليها، حيث تمتاز بتفعيل الاتصال بين المدراء والعاملين وزيادة الدافعية لدى العاملين، إلا أنه يعاب عليها تركيزها على العامل والجهد الفردي له.

ثانياً: الطرق المبنية على مقاييس

ويشمل هذا الأسلوب ثلاثة مقاييس هي:

طريقة الاختيار الإجباري: حيث يتم تصميم قائمة تضم مجموعات من العبارات تصف مستوى أداء العاملين، بحيث تحتوي على جملتين وصفيتين بشكل ثنائيات إيجابية وسلبية، ويجبر المشرف على اختيار جملة واحدة تنطبق على أداء العامل، بحيث يتم إعطاء وزن نسبي لكل جملة وتحديد النتيجة النهائية من خلال تجميع الأوزان، وتمتاز بالبعد عن التشدد والتساهل والتحيز، ويعاب عليها أنها تحتاج إلى وقت وجهد وكذلك جهل المشرف بأوزان العبارات، مما يجعله يتجاهل النواحي التطويرية للعامل.

التدرج على أساس المستوى السلوكي: ضمن الأساليب التقليدية يتم استخدام أسلوب التدرج البياني والوقائع الحرجة، ويجمع هذا الأسلوب في التقييم بينهما حيث يتم تصميم خاص لكل صفة أو سلوك على أن يكون من واقع العمل الفعلي، ولا يعتمد على صفات عامة محددة مسبقاً حيث يتم تقييم الفرد وفقاً لمدى امتلاك العامل للصفات التي ترتبط بمتطلبات العمل الأساسية، حيث يتم توضيح وتفسير المستويات المختلفة للسلوك ودرجة فاعليته، كأن يكون أداءً متميزاً أو جيداً أو ضعيفاً الأمر الذي يسهل على المشرف ربط التقييمات بسلوك الفرد مباشرة أثناء العمل بعملية التقييم، وتمتاز بتقليل الصراعات وتحديد نقاط القوة والضعف في أداء العاملين وتقليل الأخطاء، ويعاب عليها أنها لا يمكن استخدامها في المنظمات الصغيرة وحاجتها للوقت والجهد وافتقادها للثبات.

طريقة مقياس الملاحظات السلوكية: يتم تحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء، وتمتاز بأن المشرف على التقييم يقوم بملاحظة سلوك الأفراد العاملين وترتيبها على خمسة أوزان لكل بعد، بدلاً من وزن واحد ومن ثم تجمع الدرجات التي يحصل عليها العامل لكل بعد من أبعاد العمل، أي أن كل بعد من

الأبعاد السلوكية يحتوي على مواقف متعددة، تمتاز بالتركيز على السلوك الفعلي وليس بالسلوك المتوقع، ويعاب عليها حاجتها لمشرف يقظ دائم المتابعة فكثيراً ما يؤدي إلى نتائج غير عادلة.

ثالثاً: طريقة مراكز التقييم

يتم التركيز من خلال هذه الطريقة على قياس مهارات وصفات محددة هي (التخطيط، التنظيم، العلاقات الإنسانية)، ورغم صعوبة تحديد مقاييس معينة لهذه الصفات إلا أن هذه الطريقة تسعى لتقييم المدراء في مختلف المستويات الإدارية والمرشحين لشغل مناصب إدارية عليا، حيث يوكل إليهم محاكاة بعض المهام والواجبات وحل المشكلات واتخاذ القرارات ومواجهة الضغوط وصراعات العمل، ثم يقوم المقيمون بتحليل سلوك كل فرد وتقييم مهاراته وقدراته التي تم عرضها في محاكاة الواقع، وتمتاز بأنها توفر مقياساً موضوعياً للمهام الإدارية الأمر الذي يساهم في إعداد برامج تنمية فردية وقبولها نتيجة صلاحية نتائجها، ويعاب عليها ارتفاع تكلفتها مما يجعلها حكراً على مستويات إدارية معينة (الهاجري، 2011)، (أبو حطب، 2009)، (قلوسي، 2020)، (الأشقر، 2015).

3.2.2 تنمية أداء العاملين

ومن خلال الفرع الثالث للمحور الثاني من الدراسة عرضت الباحثة بعض الأدبيات الخاصة بالتنمية، والتطرق إلى جملة من المفاهيم والأدبيات الخاصة بتنمية أداء العاملين، حيث يعد العنصر البشري مصدر القوة الأول لأي منظمة.

مفهوم التنمية ومراحلها

وفقاً للبنك الدولي فقد مرت عملية التنمية بالعديد من المراحل حيث بدأ يبرز مفهوم التنمية بعد الحرب العالمية الثانية، حيث شهدت الفترة التالية للحرب بداية الاهتمام بالتطور الاقتصادي والسياسي فظهر مصطلح التنمية الاقتصادية حيث انصب الاهتمام على الجانب الكمي في تلك الفترة، ثم ظهر مفهوم التنمية المستقلة التي كانت نتاج المدرسة التبعية التي ظهرت خلال الستينات، حيث ركزت على الاعتماد على الذات وتطوير القدرات وما يقتضيه من بناء القاعدة العلمية والتقنية بما تحتاجه من تطوير قدرات وبناء مهارات لكوادر بشرية قادرة على مواجهة المرحلة، وجاءت في المرحلة الثالثة في الثمانينات عندما ظهر مصطلح التنمية المستدامة بدلاً عن التنمية يأخذ في اعتباره قدرات النظام البيئي وإمكانياته، والتي عرفت بأنها السعي الدائم لتطوير نوعية الحياة الإنسانية مع الأخذ بعين الاعتبار قدرات وإمكانيات النظام البيئي الذي يحتضن الحياة، أما فترة التسعينات ظهر مفهوم التنمية البشرية الذي تبناه

البرنامج الإنمائي للأمم إثر صدور التقرير الأول للتنمية البشرية عام 1990، والذي عرف التنمية البشرية على أنها عملية توسيع الخيارات المتاحة للناس لتوفير مستوى معيشة مناسب، أعلن البنك الدولي في عام 1996 مبادرة الإطار الشامل للتنمية ولا يزال حتى الوقت الحالي يشهد مفهوم التنمية تطورات واسعة والتي ترى الباحثة أن لا حاجة لسردها ضمن هذه المقدمة التعريفية عن التنمية ومفاهيمها (السالم، 2010).

مفاهيم مرتبطة بالتنمية

التنمية: هي عملية تغيير اجتماعي موجه لهدف يقتضي القضاء على مكونات البناء المتخلف في الدول المتخلفة والتي لا تصلح لمواجهة أبعاد المتغيرات لعلاقة المجتمع الجديد الذي تطمح الوصول إليه، وإقامة بناء اجتماعي جديد تنبثق منه علاقات جديدة وقيم مستحدثة.

كما عرفها (البنك الدولي، 1996): أنها عملية تحويل المجتمع من العلاقات التقليدية وطرق التفكير التقليدية وطرق الإنتاج التقليدية إلى طرق أكثر حداثة، والتي ربطها بشمولية تحسين مستويات الحياة كالصحة والتعليم وتخفيف الفقر.

وعرفتها (العمرى، 2016): فعل تشاركي وعملية مرنة تركز على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لغاية تحقيق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية لكافة شرائح المجتمع، ويتسم الفعل التنموي بالشمولية المرتبطة بالموارد والخصوصيات البيئية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المراد تنميته.

التنمية الاجتماعية: تنمية العلاقات والروابط القائمة في المجتمع الى جانب رفع مستوى الخدمات التي تحقق للفرد تأمين يومه وغده، إلى جانب رفع مستوى معيشته ومستواه الثقافي والصحي وقدرته على فهم المشاكل التي يمر بها، وقدرته على التعاون مع أفراد مجتمعه ليصل الى مستوى حياة لائق وأفضل (العمرى، 2016).

التنمية الاقتصادية: هي العمليات التي يزيد بموجبها الدخل القومي الحقيقي للمجتمع خلال فترة زمنية معينة طويلة المدى يتأثر خلالها دخل الفرد نتيجة النمو السكاني، وحين يرتفع الدخل الحقيقي للفرد تحدث التنمية الاقتصادية (العدوان، 2018).

تنمية الموارد البشرية: هي عملية تزويد العاملين بالمهارات والخبرات والمعارف التي تستخدم حالياً وبالمستقبل، بحيث يتم تطوير مهاراتهم لتقبل أي عمل حالي أو قد يوكل إليهم في المستقبل (الزير الحسيني، 2017)، ويعرفها الخوالدة (2017) بأنها: مجموعة النشاطات والإجراءات والبرامج التي تهدف إلى تأهيل وتطوير الأفراد بطريقة تؤدي إلى تحسين أدائهم الحالي والمستقبلي للعمل الذي يمارسونه.

علاقة التنمية الاجتماعية بتنمية أداء العاملين

حيث أن التنمية الاجتماعية هي استجابة الحكومات لمطالب المواطنين، والسعي نحو زيادة الفرص في الوقت الحاضر والمستقبل لكافة الناس، لهدف مهم هو تحقيق كل من التنمية الاقتصادية والبيئية، للحد من الفقر وازدهار المجتمع، كما عرفها البنك الدولي نجد أن التنمية الاجتماعية مع التنمية الاقتصادية تعملان على الحد من الفقر وزيادة الدخل وزيادة الإنتاج، وحيث أن أهم أهداف التنمية الاجتماعية هو تحقيق أمثل استثمار ممكن للإمكانيات والموارد البشرية والمادية والتنظيمية المتاحة والتي من الممكن إتاحتها خلال فترة زمنية معينة (كردي، 2010)، ومن أسس العدالة الاجتماعية توزيع نتائج التنمية وتوزيع الحقوق والواجبات إلى جانب إحداث تغييرات في أنماط العلاقات الاجتماعية والنظم والمعايير التي تؤثر في سلوك الأفراد واختلاف أدوارهم في التنظيمات الاجتماعية على اختلاف أشكالها والتي ينتمي لها الأفراد، كما أنها تهدف إلى إشباع حاجات الفرد إلى العمل والإبداع وتزويدهم بالمعرفة اللازمة لذلك (مناصرة، والهالي، 2017)، ومن خلال ما ورد أعلاه وجدت الباحثة أن من مرتكزات التنمية الاجتماعية الموارد البشرية، لذا تسعى برامج التنمية الاجتماعية إلى تنمية المجتمع بشكل عام عبر برامج تضعها الهيئات المسؤولة تستهدف تنمية وتطوير قدرات الأفراد الذين ينتمي العاملون في المنظمات إليهم كجزء من التكوين المجتمعي.

أهداف تنمية أداء العاملين

1. الارتقاء بمستوى أداء العاملين بتشجيعهم على بذل مزيد من الجهود البدنية والذهنية في سبيل ذلك.
2. وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، الأمر الذي يؤدي إلى تحفيزه نحو بذل مزيد من الجهد.
3. تحقيق الانسجام بين كافة العاملين وبين العاملين والإدارات، الأمر الذي يوفر بيئة عمل يسودها جو من التفاهم والهدوء.

متطلبات تنمية أداء العاملين

تتبلور متطلبات تطوير وتنمية أداء العاملين ضمن مجموعة من المتطلبات منها:

1. دعم الإدارة العليا وإيمانها بضرورة التطوير وتخصيص الإمكانيات المادية والبشرية لذلك حيث لا يكفي لإظهار قناعتها بضرورة تطوير أداء العاملين.
2. التوجه للعملاء من خلال الاهتمام بكافة النشاطات التي تهدف إلى تلبية توقعات العملاء الحالية والمستقبلية، وإدراك الفجوة بين الوضع الحالي والمتوقع.

3. تهيئة بيئة العمل وثقافتها التنظيمية لتطبيق مناهج تطوير الأداء وتهيئة العمال لقبول المفاهيم الجديدة والحد من رفضهم للتغيير.
4. التعلم، حيث يتم تسخير خبرات المنظمة ومعارف العاملين في سبيل تغيير بعض السلوكيات مما يؤدي إلى وجود مناخ تنظيمي داعم.
5. تبني القيادة لأبعاد تتناسب وتطوير أداء العاملين، فمسؤولية تطوير الأداء هي مهمة جماعية لا تقتصر على جهود إدارة الموارد البشرية أو جهود الإدارة فقط.
6. توفير بيانات وافية حول أنشطة المنظمة وتسهيل تبادلها بين العاملين. (حماد، 2020)

وسائل تنمية أداء العاملين

من خلال مراجعة الأدبيات ذات العلاقة توصلت الباحثة إلى أن هناك إجماع حول وسائل تنمية أداء العاملين، فهناك وسائل تتم من خلالها تنمية أداء العاملين وهي: التدريب، بحيث يتم تطويره ليصبح شريكاً في الأداء، التعلم الذي يهدف لتنمية أداء العامل لفترة طويلة ويساهم في تكوين شخصية العامل بحيث يرتقي بالعاملين فكرياً وسلوكياً بحيث يكتسب الأسس المعرفية العامة للبناء، تقييم الأداء بحيث يتم وضع نظام لمراجعة وتقييم أداء العاملين للمهام ومقارنة مستوى الأداء الفعلي مع ما كان متوقعاً، الأجور والرواتب وذلك من سياسات التحفيز التي تتبعها الشركات في سبيل تنمية رغبة العاملين ببذل أقصى جهد ممكن للحصول على أفضل النتائج وتقليل الأخطاء (عبد العال، 2018) (خيرة، وبن النذير، 2019).

ووفقاً لذلك ارتأت الباحثة أن هذه الوسائل حيث أجمع الباحثون عليها عبر مراجعة عينة الدراسات ذات العلاقة، فاجتهدت للبحث واختبار مدى سعي الشركات المبحوثة لتنمية أداء العاملين فيها وفقاً لهذه الوسائل.

4.2.2 قطاع الاستيراد والتصدير في فلسطين

عد قطاع الاستيراد والتصدير بما يسمى بقطاع التجارة الخارجية في العلوم الاقتصادية مؤشراً يدل على ما تحزره الدول من تقدم على كافة الأصعدة، وعبره يستطيع رجال الأعمال تقرير سياساتهم فيما يتعلق بالاستيراد والتصدير والإلمام بحاجة البلاد وإمكانياتها.

وقد اكتسبت فلسطين مكانة خاصة لموقعها الجغرافي في وسط الدول العربية والقارات الثلاث ساعد على تنشيط التجارة الخارجية نسبياً، لكن ندرة الموارد الطبيعية ساهم في ضعف هذا المجال واقتصاره على المنتجات الزراعية وبعض السلع الأولية والبضائع المصنعة. حيث شملت الصادرات

الحمضيات، زيت الزيتون، المربيات، الشعير، الذرة، الصوف الخام، الجلود الخام والمجففة، وبقي الحال في قطاع الاستيراد لفترة طويلة مقتصرًا على هذه الأصناف إلى ما بعد الاحتلال الإسرائيلي، فقد سعت إسرائيل إلى السيطرة على جميع مصادر المياه وتوظيف كافة الموارد لخدمة المستعمرات (مركز وفا، 2022).

وبعد توقيع اتفاق أوسلو وتقسيم الضفة الغربية بقيت السيادة الفلسطينية على الأرض والموارد مفقودة، وترتب عليه غياب وحدة السوق وغياب السيطرة على الحدود والمعابر، مما تسبب في عرقلة النشاط الاقتصادي.

ففي الفترة من 1995-2004 وهي الفترة الأولى من الحكم الذاتي لم يطرأ أي تحسن على قطاع التجارة الخارجية ولا على المؤشرات الاقتصادية بشكل عام، فهي شديدة الاختلال لصالح الجانب الإسرائيلي وصلاحيات السلطة محدودة جداً، وشكلت مناطق السلطة سوقاً استهلاكية لكافة أنواع البضائع المستوردة سواء الاستهلاكية أو المواد الخام وأغلب هذه السلع كان يتم الحصول عليها من الجانب الإسرائيلي. وشهد الميزان التجاري فترة عجز خلال تلك الفترة، وحتى تاريخ إعداد هذه الدراسة يعاني الميزان التجاري من عجز وهو الفرق بين الصادرات والواردات حيث يبلغ جانب الواردات أضعاف جانب الصادرات مما يتسبب في العجز (زعر، 2005).

ويعود كثير من أسباب هذا العجز لسيطرة إسرائيل على المعابر والحدود وتحكمها بحركة الأفراد والبضائع والمواد الخام، ضم السوق الفلسطيني وتسرب البضائع الإسرائيلية بسهولة إلى السوق الفلسطيني، تلاشت كثير من المنتجات الزراعية الفلسطينية والصناعية فتوافر البديل الإسرائيلي بسعر أرخص تسبب بعزوف المستهلك الفلسطيني عن السلع المحلية لارتفاع ثمنها وانخفاض جودتها مقارنة مع الإسرائيلية، ارتفاع تكلفة المواد الخام والأيدي العاملة (ملحم، 2016).

جدول (1.2) الميزان التجاري للعام 2020-2021

مؤشر	الواردات	الصادرات	صافي الميزان التجاري	حجم التبادل التجاري
السلع	6063435	1054621	-5008814	7118056
الخدمات مع إسرائيل	180002	205129	25127	385131

المصدر: جهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، إحصاءات التجارة الخارجية المرصودة.

ونظراً لعدم توافر إحصائيات رسمية لدى الجهات المعنية التي توجهت لها الباحثة استعانة بتقارير غير منشورة حصلت عليها من مركز الإحصاء الفلسطيني بتوجيه من وزارة الاقتصاد، وتم تزويدها بتقرير يشير إلى أن عدد الشركات العاملة في قطاع الاستيراد والتصدير بلغ (472) شركة في محافظة رام الله والبيرة، وكان من الصعب تحديد الشركات وفقاً لمجالات أو عدد العاملين ولا حتى وفقاً لرأس مال العامل يمكن النظر لمزيد من التفاصيل في الملحق رقم (1).

المبحث الثالث: مراجعة الأدبيات والتعقيب عليها

بداية تعتبر مراجعة الدراسات السابقة خطوة أولى ومهمة في إعداد أي دراسة بهدف الاستفادة منها في تكوين صورة عن المحتوى الذي سيقوم بإعداده، ومحاولة البحث عما هو جديد أو البدء من حيث انتهى غيره ووجد أنه بحاجة إلى تطوير وتوسيع في العرض، لذلك قامت الباحثة بمراجعة العديد من الدراسات السابقة التي ستستفيد منها في بناء الإطار النظري للدراسة، ولغاية تسهيل عرضها قامت بتقسيم الدراسات الى محاور وترتيبها وفقاً لتسلسل زمني.

3.2 دراسات سابقة ذات صلة بنظريات علم الاجتماع

دراسة Paresashvil (2021) بعنوان: Conflict management impact on the employee productivity جورجيا.

هدفت الدراسة إلى تقييم التحديات الرئيسية لإدارة الصراع وتأثيرها على إنتاجية الموظفين والمنظمات في جورجيا، شارك في الدراسة عينة عشوائية مكونة من (550) فرداً من مجتمع الدراسة الممثلة بكافة العاملين في المنظمات الخاصة والعامة في جورجيا من خلال المنهج الكمي والمنهج النوعي في إعداد الجانب النظري للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: فهم الصراع منخفض جداً في الدول النامية، كما أشارت إلى التوزيع غير السليم للوظائف والواجبات أحد أهم أسباب الصراع، وكذلك توصلت إلى أن الموظفين يفضلون استخدام أسلوب التعاون لحل النزاعات، وأوصت بضرورة اهتمام المدراء بظاهرة الصراع وإدارته كما أوصت بضرورة اعتماد أسلوب تدخل طرف ثالث في حل الصراع يعد أكثر فاعلية أو الحوار المباشر.

دراسة Kalleberg, & Leicht, (2021) : بعنوان "الولايات المتحدة الأمريكية: ثلاثة مواضيع

رئيسية في علم الاجتماع"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطور علم اجتماع العمل في الولايات المتحدة في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية على تنظيم العمل وأداء العاملين، وأسواق العمل والمهن، والعمل المهني، علاقات العمل، ومعنى عمل النقابات وقوة العمال، والتقسيم الطبقي في مكان العمل وعدم المساواة، وتنوع القوى العاملة، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الاستقرائي من خلال مراجعة الكتب والمقالات والدوريات والبحوث التي تناولت موضوع الدراسة، وقد تبنت الدراسة نظرية برافمان، انطلقت من إمكانية الفصل بين خاصيتين أساسيتين للعمل الإنساني في فكر ماركس وهما المفهوم،

والتنفيذ. ويعتقد برفرمان أنه في ظروف الاحتكار الرأسمالي التي يتسم به القرن العشرين الميلادي يصبح الإنتاج وملاءمة فائض القيمة أكثر فعالية من خلال التنبؤ الواسع لأفكار الإدارة العلمية، لتصبح المعرفة حول عملية الإنتاج والتحكم فيها في حوزة الإدارة بشكل صريح، وأمكن ممارسة التحكم المباشر في أنشطة هؤلاء العمال.

وأظهرت النتائج أن انخفاض معدل التفويض والمشاركة للعاملين حيث يهيمن على أنظمة العمل النظام السلطوي والمركزية في العمل.

دراسة (Pulignano, 2019) بعنوان: "علم اجتماع العمل ومشاركة الموظف".

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على وجهة نظر مفادها أن الديناميكيات الاجتماعية، في بيئة العمل مهمة فيما يتعلق بما إذا كان الفرد يشارك في وظيفة أو دور، أو فريق، أو قسم أو وحدة عمل، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الاستنباطي، وذلك من خلال مراجعة الدوريات والكتب والتقارير والدراسات التي تناولت موضوع الدراسة، وقد تبنت الدراسة نظرية الدور نظراً لملائمتها لموضوع الدراسة، وتركز هذه النظرية على سلوكيات الأشخاص الذين يشغلون مناصب اجتماعية ضمن نظام اجتماعي مستقر، وتتنظر النظرية إلى "الأدوار" على أنها التوقعات المعيارية المشتركة التي تحدد وتشرح هذه السلوكيات، حيث تنطلق فكرة النظرية من أن المجتمع عبارة عن مجموعة مراكز اجتماعية مترابطة ومتضمنة أدواراً اجتماعية يمارسها الأفراد الذين يشغلون هذه المراكز، فالدور يمثل الوظيفة، بمعنى أنه "السلوك الذي يؤديه الجزء من أجل بقاء الكل"، وتعتبر شبكة وأشكال العلاقات الاجتماعية بين الأدوار الشخصية جوهر البناء الاجتماعي، وبالمثل تشكل أشكال العلاقات بين الأنظمة الاجتماعية المفهوم الشامل لبناء المجتمع ككل.

وأظهرت النتائج أن علم اجتماع العمل يدور حول أنماط الاهتمام بين صاحب العمل والموظف؛ مما يؤثر على طبيعة الديناميكيات داخل المنظمة وتوقعات العمل التي تسود المنظمة.

دراسة (Zeng 2021) ، بعنوان: "تطوير الأداء والريادة في المشروعات العائلية من منظور علم

اجتماع العمل"

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية علم اجتماع العمل في تطوير الأداء والريادة بالتطبيق على شركة Zjz العائلية، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال مراجعة التقارير والوثائق الخاصة بشركة Zjz ، وقد وظفت الدراسة نظرية التغيير الاجتماعي نظراً لارتباطها بهدف الدراسة حيث تهدف النظرية للكشف عن أن المجتمعات تتغير باستمرار من

حيث الهيكل والوظيفة، وعادة ما تتميز هذه التغيرات بالتطور الاجتماعي والاقتصادي، والتقدم، والركود، والتراجع، وتقسّم نظرية التغيير الاجتماعي: إلى "التغيير الاجتماعي الشامل" و"التغيير الاجتماعي المحلي"، والذي يهدف إلى شرح التغييرات في النظام الهيكلي العام للمجتمع، في حين أن التغيير الاجتماعي المحلي يهتم أكثر بالتغيرات في مكونات المجتمع نفسه وتفاعلاتها، والتغيير الاجتماعي التقدمي والذي يساهم في النمو الاجتماعي والاقتصادي وتحسين مستويات معيشة الناس، والتغيير الاجتماعي الرجعي، والذي يركز على الطبيعة الأساسية للتغيير الاجتماعي الذي يساهم في الانهيار الاقتصادي، وتدعو النظرية إلى أنه من الضروري مراعاة السياق الاجتماعي للتغيير في عملية زيادة الأعمال.

وأظهرت نتائج الدراسة أن البيئة الاجتماعية الخارجية لها تأثير على تطور الأداء وتحقيق ريادة الأعمال، ومن منظور نظرية التضمين فإن القرابة والتعاون والعلاقات السياسية والتجارية لها دور قوي في تطوير المشروع.

دراسة (2019) Ciobanu بعنوان: "منظور نفسي اجتماعي متكامل حول دوافع الموظفين

العموميين وأدائهم"

هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية التعامل مع إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة بطريقة تركز بشكل أكبر على نظرية تحفيز العمل، وتحديدًا على الملف النفسي الاجتماعي للموظف العام، والنقاش بأنه يمكن تحقيق أداء أعلى من خلال إنشاء علاقة تبادل اجتماعي بين المديرين وأعضاء فرقهم، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الاستقرائي والاستنباطي من خلال مراجعة البحوث والدراسات والتقارير ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، وقد تبنت الدراسة نظرية التبادل الاجتماعي لتحقيق الاتجاهات والسلوكيات المرغوبة في الموظفين العموميين، وتقوم نظرية التبادل الاجتماعي على علاقة ثنائية بين الوعود والالتزامات البشرية ونية المنظمة للاستثمار فيهم، ودعمهم وتزويدهم بالمزايا والموارد، وتعزيز رفاهيتهم، فمن المرجح أن يستجيبوا لمواقف وسلوكيات إيجابية، ويطوروا علاقة عاطفية مع التنظيم، والشعور بالدافع للعمل من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، كما تركز نظرية التبادل الاجتماعي بشكل أكثر تحديدًا على علاقة العمل والتبادلات الضمنية في تلك العلاقة القائمة بين إدارة الموارد البشرية والأداء.

وأظهرت النتائج أنه من خلال الاعتماد على مبادئ نظرية التبادل الاجتماعي، يمكن تحقيق النتائج المهنية المحسنة من قبل الأفراد الذين يجدون دافعًا جوهريًا في النشاط الذي يقومون به. تساهم ممارسات الموارد البشرية الجوهرية في خلق بيئة عمل داعمة في المؤسسات العامة لتطوير علاقة

إيجابية بين الموظفين ومنظمتهم، وتوليد المشاركة والالتزام العاطفي والرضا الوظيفي. من خلال تصميم وتنفيذ حلول وأساليب إدارة الموارد البشرية المخصصة وفقاً لاحتياجات موظفيها ورغباتهم.

دراسة **Nelson (2004)** بعنوان: Sociological theories of career choice: A study of workers in the special events industry

والتي هدف الباحث من خلالها إلى تطوير الفهم الخاص بالاختيار المهني/الوظيفي للعاملين في صناعة الأحداث الخاصة إلى جانب استكشاف نظريات علم الاجتماع التي قد تفسر دخول المستهدفين في الدراسة المهنة المبحوثة على أفضل وجه، واستخدم في إعداد الدراسة الأساليب الكمية والنوعية، حيث استخدم الباحث في إعداد الدراسة أداة الدراسة وهي المقابلات، فقد قام الباحث بإجراء ثمانية مقابلات فردية بشكل شخصي في ISES ربع سنوي، كما أجرى ست مقابلات فردية في The Special Event ضمن المعرض التجاري والمؤتمر، وثمانية مقابلات فردية على مدار العام عبر الهاتف، تم إجراء جلستين للمقابلة الجماعية المركزة، كما تم إجراء مقابلات مع 37 من العاملين في المناسبات الخاصة، وجدت الدراسة أن بعض النظريات ساهمت في تفسير الدخول المهني لهذه الوظيفة بشكل أفضل من نظريات أخرى، بخاصة نظرية الهوية الاجتماعية يليها نظرية السلوك المخطط ونظرية النمط الوظيفي كأداة تتبع للنمط الوظيفي، ومن هنا أوصت الدراسة بضرورة أن يقوم الإنسان باستخدام أفضل اتجاه لمهاراته ومواهبه ويحقق أقصى استفادة منها.

1.3.2 دراسات سابقة ذات صلة بتنمية العاملين والأداء.

دراسة **الخوالدة (2017)** بعنوان: أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن.

والتي هدف الباحث من خلالها لمعرفة درجة توفر مقومات تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية لتحديد درجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة الخاصة باستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية ممثلة بالتدريب، التعلم التنظيمي، التحفيز، والمتغير التابع هو أداء العاملين، استخدم الباحث في إعداد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث قام بتصميم استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (131) فرداً من خلال عينة طبقية من كامل مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها يوجد علاقة اعتمادية بين استراتيجية التدريب واستراتيجية التحفيز وأداء العاملين، بينما لا توجد اعتمادية بين استراتيجية التعلم التنظيمي وأداء العاملين، كما أن هناك تأثير معنوي للمتغير المستقل

على المتغير التابع، أما عن أهم التوصيات فأوصت بضرورة أن تستفيد الشركات من برامج التدريب المتطورة للاستفادة منها في تطوير مهارات وقدرات العاملين، كما أوصت بضرورة تفعيل استراتيجية تمكين العاملين وتفويض الصلاحيات من أجل تنمية مواردها البشرية.

دراسة كروا (2016) بعنوان: أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات.

هدفت الدراسة الى البحث في الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وأثرها على أداء العاملين في شركة جود، واستخدم الباحث في إعداد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث قام بتصميم استبانة خاصة لهذه الغاية وتوزيعها على عينة مكونة من (70) فرداً من العاملين في شركة جود، حيث مثلت الشركات السورية مجتمع الدراسة وشركة جود كأكبر شركات محافظة اللاذقية، وتوصل الباحث من خلال الدراسة لجملة من النتائج أهمها أن الأداء الوظيفي للعاملين يتأثر بشكل كبير بممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة وأن الأثر الأكبر لتحليل وتصميم الوظائف، يليها مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وتقييم الأداء، كما أن جميع الممارسات تؤثر بشكل إيجابي في أداء العاملين فكلما تحسن تطبيق هذه الممارسات يتحسن أداء العاملين، وقدم الباحث جملة من التوصيات أهمها ضرورة إجراء برامج تدريب على الصعيدين الداخلي والخارجي للعاملين، مع إتاحة الفرصة لهم باختيار البرامج التدريبية التي يرون أنهم بحاجة إليها، وإتاحة الفرصة لهم لإختيار البرامج التدريبية المناسبة وتطوير معايير التقييم، واتباع سياسة الباب المفتوح أمام مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ووضع السياسات والاستراتيجيات التي ترفع من أداء المؤسسة بشكل عام وتؤدي إلى تطورها وازدهارها.

دراسة ماضي (2015) بعنوان: الأجور والمكافآت والمشاركة في صنع القرار ودورها في تنمية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

والتي هدف الباحث من خلالها للتعرف إلى أثر الأجور والمكافآت والمشاركة في صنع القرار ودورها في تنمية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات وذلك من خلال توظيف المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، حيث قام بتصميم استبانة وتوزيعها على (344) فرداً حيث تم اختيار عينة طبقية من مجتمع مكون من (3254)، وتوصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرار وبين تنمية وتطوير الأداء الوظيفي، أما عن أهم التوصيات فقد أوصى الباحث بضرورة تحقيق الشفافية في اتخاذ القرارات على مستوى كافة الجامعات، والعمل على ربط الأجور والمكافآت بنظام الحوافز والعمل.

دراسة الأشقر (2015) بعنوان: فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية/غزة.

حيث هدفت الدراسة للتعرف إلى فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني ePer في قياس أداء الموظفين العاملين في وكالة الغوث الدولية، وذلك من خلال توظيف المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، حيث قام بتصميم استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (243) فرداً تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة المكون من (486) فرداً، وتوصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها أن فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في قياس الأداء جاءت بدرجة جيدة حيث يساهم البرنامج في تطوير البرامج التدريبية لتنمية أداء العاملين، وقدم الباحث في ضوء النتائج جملة من التوصيات أهمها ضرورة تحديث برامج تقييم الأداء بشكل دوري، وأشارت إلى ضرورة الاعتماد على جهات متعددة في تقييم الأداء.

2.3.2 التعقيب على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية

من حيث الأهداف: تنوعت الأهداف التي سعت العينة من الدراسات التي قامت الباحثة بعرضها فمثل دراسة Ciobanu (2019) هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية التعامل مع إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة بطريقة تركز بشكل أكبر على نظرية تحفيز العمل، في حين أن دراسة ماضي (2015) هدفت للتعرف إلى أثر الأجواء والمكافآت والمشاركة في صنع القرار ودورها في تنمية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات، وبالتالي نلاحظ أن كل دراسة حملت هدفاً خاصاً بها وتوسعت الدراسة الحالية لدراسة البحث في العلاقة بين المتغيرات في دراسة واحدة لإثبات أثر نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين.

من حيث منهج الدراسة: نجد أن الدراسات التي عرضتها الباحثة قد استخدمت مجموعة مختلفة من المناهج بما يتناسب والهدف منها، فمثل دراسة الخوالدة (2017) استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة والاستبانة أداة لها، ودراسة Zeng (2021) كذلك استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتختلف مع دراسة Nelson (2004) استخدمت الأساليب الكمية والنوعية و Karlberg, & Leitch, (2021) التي استخدمت المنهج الاستقرائي والمسحي وبذلك تتشابه الدراسة مع بعض الدراسات وتختلف مع البعض الآخر حيث يلجأ كل باحث لتوظيف المنهج الأنسب.

من حيث مجتمع وعينة الدراسة: اختلف مجتمع الدراسة وفقاً للهدف منها حيث يسعى كل باحث لتطبيق الدراسة على المجتمع الأنسب لذا نجد أن دراسة كروا (2016) تم تطبيقها على العاملين في

شركة جود واستخدمت العينة العشوائية، في حين أن مثل دراسة ماضي (2015) تم تطبيقها على العاملين في الجامعات واستخدمت العينة الطبقية، لذا وجدت الباحثة عبر المراجعة أن هناك تهميش لقطاع الاستيراد والتصدير في البحث والدراسة حيث تم استخدام العينة الطبقية في اختيار الشركات المبحوثة وفقاً لمتغير المكان والعينة المسحية الشاملة لكافة العاملين نظراً لصغر حجم العينة.

الإضافة التي ستقدمها الدراسة: حيث أن الدراسات التي تناولت علم الاجتماع شحيحة، ووفقاً لمراجعة الباحثة ومحركات البحث التي قامت بتوظيفها باللغة العربية فهي إضافة بحثية ستمثل مقدمة للباحثين للاستفادة منها ومقدمة لدراسات لاحقة أكثر عمقاً في نظريات علم الاجتماع، كما أن المجتمع الذي تناولته الباحثة مجتمع يغلب عليه الطابع العائلي والشركات الصغيرة، لذا من المهم تقديم تصور لهذه الشركات عن الوسائل والأساليب التي من الممكن عبرها تطوير أدائها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع في إعداد الدراسة والأداة المستخدمة، كما أنه يعرض كيفية بناء الاستبانة وإعدادها ومدى صدقها وثباتها، وكذلك طريقة جمع البيانات الثانوية التي لجأت إليها الباحثة في بناء الإطار النظري وصولاً إلى المعالجات الإحصائية التي استخدمتها في تحليل البيانات وصولاً للنتائج.

3.2 منهج الدراسة

نظراً لحاجة الباحثة للإجابة عن أسئلة الدراسة والتوصل إلى نتائج قابلة للتعميم تطرح بموجبها جملة من التوصيات للجهات ذات العلاقة والباحثين من بعدها، وعمدت لمراجعة العديد من المراجع ذات العلاقة بمنهج البحث العلمي، وتوصلت بأن المنهج الأنسب لإعداد الدراسة هو "المنهج الوصفي" الذي يعرف بأنه المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدثاً أو قضية موجودة حالياً للحصول على معلومات تجيب عن أسئلة الدراسة دون تدخل من الباحثة فيها، والتي تحاول الباحثة من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في فلسطين.

وقد جمعت الباحثة المعلومات وفقاً لمرحلتين هما:

- **مرحلة جمع البيانات الثانوية:** حيث حاولت الباحثة جاهدة لمراجعة الأدبيات التي استطاعتولوج إليها عبر محركات البحث المتاحة وشملت الكتب، الدوريات والمقالات والتقارير، الأبحاث والدراسات المشابهة التي تناولت متغيرات الدراسة، وذلك في سبيل توفير الوقت والجهد والتكلفة حيث تبدأ الباحثة من حيث انتهى غيرها.

• **مرحلة جمع البيانات الأولية:** يشار بالبيانات الأولية بأنها "البيانات التي أنشأها الباحث لأول مرة من خلال الجهود والخبرات المباشرة غرضها معالجة مشكلة"، لذلك لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة، كأداة رئيسية للبحث، صممتها الباحثة بنفسها حيث تعد الدراسة من الدراسات الحديثة التي تسعى لدراسة نظريات علم الاجتماع ودورها في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير وبتوجيهات المشرف وآراء ذوي الاختصاص من المحكمين، إلى جانب بعض المقابلات غير المنظمة (الاستكشافية) التي قامت بها الباحثة أثناء توزيع الاستبانة والتي سعت للحصول عبرها لمجموعة من الآراء.

3.3 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

تعد مشكلة تحديد مجتمع الدراسة من المشكلات التي تواجه كثير من الباحثين بعد تحديد هدف الدراسة وصياغة مشكلتها.

ويشار بمصطلح مجتمع الدراسة "جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث، وبذلك فهي جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها الدراسة" (اللامي، 2020: 1).

ويتمثل مجتمع الدراسة شركات قطاع الاستيراد والتصدير العاملة في محافظات رام الله والبيرة والبالغة (475) شركة يمكن مراجعة الملحق رقم (1).

واستطاعت الباحثة بدعم من وزارة الاقتصاد ومركز الإحصاء الفلسطيني حصر مجتمع الدراسة في ثلاثٍ وستين شركة (لتوفر البيانات الخاصة بهذا المجتمع) حيث لم تتوفر أي بيانات إضافية حول الشركات المبحوثة لدى الجهات ذات العلاقة مثل القطاع، رأس المال، عدد الشركاء.

ولصغر حجم المجتمع وظفت الباحثة أسلوب المسح الشامل (Census)، فقد استهدفت كافة العاملين والبالغ عددهم (285) فرداً، ولصعوبة الوصول الميداني لكافة الشركات لجأت الباحثة للاستبانة الإلكترونية من خلال التواصل مع الشركات عبر وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيس بوك، الواتس آب، البريد الإلكتروني والزيارة الميدانية لمجموعة منها لتوظيف أداة المقابلة في جمع البيانات عبر مقابلات غير منظمة (استكشافية). وكانت نسبة الاستجابة 85% بواقع 242 استبانة صالحة للدراسة والتحليل من الموظفين العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله

والبييرة من العام الأكاديمي 2021-2022. والجداول (2.3)، (3.3)، (4.3)، (5.3)، (6.3)،
توضح توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها الديموغرافية.

جدول رقم (2.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
36.4%	88	ذكر
63.6%	154	أنثى
100%	242	المجموع

جدول رقم (3.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى التعليمي
24.8%	60	دبلوم فأقل
54.1%	131	بكالوريوس
21.1%	51	ماجستير فأعلى
100%	242	المجموع

جدول رقم (4.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

النسبة المئوية (%)	التكرار	العمر
21.5%	52	أقل من 25
45%	109	من 25 إلى أقل من 35
23.1%	56	من 35 إلى أقل من 45 سنة
10.4%	25	45 سنة فأكثر
100%	242	المجموع

جدول رقم (5.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية (%)	التكرار	سنوات الخبرة
28.1%	68	أقل من 5 سنوات
43 %	104	من 5 - أقل من 10 سنوات
21.5%	52	من 10 - أقل من 15 سنة
7.4%	18	15 سنة فأكثر
100%	242	المجموع

جدول رقم (6.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المسمى الوظيفي
50%	121	موظف
45.9%	111	رئيس قسم
0.8%	2	مدير
3.3%	8	غير ذلك
100%	242	المجموع

3.4 أداة الدراسة: نظراً لتوجه الباحثة لتوظيف المنهج الوصفي في إعداد الدراسة وتعدد الأدوات، من الممكن توظيفها من استبانة ومقابلة غير منظمة (استكشافية)، ولتنوع المستويات العلمية والثقافية لعينة الدراسة وتوسع البقعة الجغرافية لمجتمع الدراسة ارتأت الباحثة إجراء مجموعة من المقابلات غير المنظمة (الاستكشافية) لمقارنتها مع إجابات المبحوثين، تصميم استبانة خاصة مبنية على مراجعة الأدبيات، فهي الأداة الأكثر قدرة على الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، لما تتمتع به من موضوعية وعدم تحيز إلى جانب انخفاض تكلفتها وسرعة الحصول على النتائج، وقد تكونت الاستبانة من أربعة أجزاء هي:

بدأت الباحثة الاستبانة بمقدمة عامة غايتها التوضيح للمبحوثين الغاية من الدراسة والتحفيز على تعبئة الاستبانة بدقة، وأن البيانات غايتها هي البحث العلمي فقط.

الجزء الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: قسمت الباحثة الجزء الثاني من الاستبانة والخاص بقياس مدى تطبيق نظريات علم الاجتماع في الشركات المبحوثة، قامت الباحثة بصياغة جملة من العبارات المبنية في صياغتها على مبادئ هذه النظريات ووجدت أنها تتلائم والغاية من الدراسة، قسمتها إلى ثمانية أبعاد بواقع 36 عبارة.

ولبناء الجزء الثالث والرابع من الاستبانة استعانت الباحثة بالعديد من الدراسات منها (عبد العال، 2018) و(أبو جليدة، 2018) و(أبو اسنينة، 2017) و(الهاجري، 2011) ودراسة (بلالي، وعلاهم، 2018) ودراسة (الزير الحسيني، 2017).

الجزء الثالث: قسمت الباحثة الجزء الثالث من الاستبانة والخاص بقياس أدوات تنمية العاملين في الشركات، قسمتها إلى أربعة أبعاد بواقع 35 فقرة.

الجزء الرابع: قسمت الباحثة الجزء الثالث من الاستبانة إلى 15 فقرة. والإجابات وفقاً لتدرج مقياس ليكرت الخماسي.

جدول رقم (7.3): فقرات الاستبانة تبعاً لمحاور الدراسة

الرقم	المحاور	عدد الفقرات	الفقرات
1	نظريات علم الاجتماع	35	35 - 1
2	تنمية أداء العاملين	35	35 - 1
3	أداء العاملين	15	15 - 1
المجموع		85	فقرة 85

3.5 تقنين أداة الدراسة

صدق الأداة: تم عرض أداة الدراسة على الدكتور المشرف ومجموعة من الخبراء والمحكمين حسب ملحق (المحكمين)، وأوصوا بصلاحياتها بعد إجراء التعديلات اللازمة عليها وقد تم إجراء تلك التعديلات وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

ثبات الأداة: للتحقق من ثبات الأداة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج الثبات فبلغت نسبته الكلية على كل فقرات الاستبانة (0.974) وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة حسب الجدول (8).

جدول رقم (8.3): معامل الثبات لأداة الدراسة

الرقم	المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	محور نظريات علم الاجتماع وأبعاده	35	0.940
2	محور تنمية أداء العاملين وأبعاده	35	0.955
3	محور أداء العاملين	15	0.906
الدرجة الكلية		85	0.974

3.6 المعالجة الإحصائية: بعد جمع البيانات تم إدخال بياناتها لتعالج بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد استخدمت النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات المبحوثين حول عبارات الاستبانة وإجراء الاختبارات، تحليل معامل الارتباط (Person)، لاختبار معاملات الارتباط والانحدار.

3.7 متغيرات الدراسة

تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

- **المتغير المستقل:** هو المتغير الذي يراقبه الباحث ويسعى لقياس أثره في المتغير التابع، والمتغير المستقل في الدراسة الحالية هو "نظريات علم الاجتماع".
أبعاده: نظرية الدور، نظرية التبادل الاجتماعي، نظرية العقل الجمعي، النظرية الهيكلية الوظيفية، النظرية البنائية، النظرية الوضعية، نظرية إدارة الأزمات، النظرية الموقفية.
- **المتغير التابع:** وهو المتغير الذي يتغير نتيجة تأثره بالمتغير المستقل، والمتغير التابع في الدراسة الحالية هو "أداء العاملين وقياس تنمية الأداء".
أبعاده : تقييم الأداء، التدريب، التعلم، الحوافز، الأجور، تقييم الأداء.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة وتحليلها

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، وفيما يلي نتائج الدراسة تبعاً لتسلسل الأسئلة:

1.4 الإجابة عن أسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه: ما دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة.

وقد أعطي للفقرات ذات المضمون الإيجابي (5) درجات عن كل إجابة (أوافق بشدة)، و(4) درجات عن كل إجابة (أوافق)، و(3) درجات عن كل إجابة (محايد)، ودرجتان عن كل إجابة (أعارض)، ودرجة واحدة عن كل إجابة (أعارض بشدة)، ومن أجل تفسير النتائج اعتمد مقياس ليكرت الخماسي الآتي للنسب المئوية للاستجابات:

جدول رقم (9.4): معامل تعديل مقياس ليكرت الخماسي

الفئة (متوسط الاستجابة)	النسبة المئوية	تقدير الدرجة
1.80 - 1.00	من 20% - 36%	منخفضة جداً
2.60 - 1.80	أكبر من 36% - 52%	منخفضة
3.40 - 2.60	أكبر من 52% - 68%	متوسطة
4.20 - 3.40	أكبر من 68% - 84%	مرتفعة
5.00 - 4.20	أكبر من 84% - 100%	مرتفعة جداً

وتبين الجداول من (9.4 - 23.4) النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الباحثين حول محاور الدراسة الحالية ويبين الجدول (24.4) خلاصة النتائج.

أولاً: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمحاور الدراسة
النتائج المتعلقة بالمحور الأول (نظريات علم الاجتماع)

جدول رقم (10.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الأولى (نظرية الدور)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نسبة الموافقة	العبارة	الرقم
مرتفعة جداً	88.347	0.163	0.720	4.417	91.5	توزع المهام والصلاحيات وفقاً للوصف الوظيفي لكل عامل والدور الذي يقوم بتأديته	1
مرتفعة	78.843	0.151	0.595	3.942	83.2	يلعب العامل دوراً مزدوجاً بين أدائه لعمله وقيامه بواجباته الاجتماعية للمحافظة على حلقة الوصل بينه وبين المحيط الخارجي	2
مرتفعة	73.471	0.3	1.103	3.674	74.3	تقوم الشركة بالتأكد من سلامة سلوك أي عامل ونزاهته قبل أن توظفه	3
مرتفعة	77.603	0.212	0.824	3.880	72.9	يجري شرح المهام والصلاحيات كافة للعامل عبر دائرة شؤون الموظفين	4
مرتفعة	79.566	0.204	0.810	3.978	-	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول رقم (10.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على المجال الأول (نظرية الدور) كانت مرتفعة جداً على الفقرة (1) حيث كانت نسبتها المئوية 84% فما فوق، وكانت الفقرات مرتفعة على (2)، (3)، (4) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (79.566%)، وهذا يدل على أن نظريات علم الاجتماع تلعب دوراً مهماً في أداء العاملين فوفقاً لنظرية الدور يتم توجيه العاملين وتوزيع المهام بينهم وفقاً للنظام الداخلي لغاية الحد من المشاكل بينهم، وبذلك تمارس الشركات المبحوثة أبعاد نظرية الدور بنسبة عالية، ومن خلال هذه الاستجابات المتقاربة ترى الباحثة أن الاستجابات كانت مرتفعة على الدرجة الكلية لمحور نظريات علم الاجتماع، كما ترى أن استجابات المبحوثين كانت متقاربة على نظريات علم الاجتماع، وانفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة Kalleberg & Leicht (2021)، ودراسة Pulignano (2019)، ودراسة Nelson (2004).

جدول رقم (11.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الثانية (نظرية التبادل الاجتماعي)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الموافقة	العبارة	الرقم
مرتفعة	80.248	0.214	0.857	4.012	80.4	يحتاج كل فرد للعمل الأمر الذي يدفعه للقيام بمهامه وواجباته للحفاظ على وظيفته	5
مرتفعة	73.884	0.297	1.096	3.694	75.6	تتابع الإدارة تصرفات العاملين وتقوم على تقييمها ومتابعتها	6
مرتفعة	77.686	0.226	0.876	3.884	76.8	يمثل العائد المادي المتحقق للعامل من ممارسته لوظيفته العلاقة المادية مع الشركة	7
مرتفعة	76.446	0.224	0.858	3.822	75.8	يرتبط العامل بالشركة بعلاقة معنوية عبر شعوره بالانتماء لها وأنه جزء مهم فيها	8
مرتفعة	77.066	0.232	0.922	3.978	الدرجة الكلية		

يتبين من الجدول رقم (11.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على المجال الثاني (نظرية التبادل الاجتماعي) كانت مرتفعة على كل الفقرات (5، 6، 7، 8)، حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (77.066%)، وهذا يدل على أن الشركات المبحوثة تلتزم بأبعاد نظرية الدور، حيث يرتبط العاملين بعلاقات اجتماعية كما يرتبطون بالشركة بعلاقة انتماء بحيث لا تربطهم علاقة مالية فقط، وتعزو الباحثة ذلك أن العاملين يحتاجون للعمل ويدلون جهدا في سبيل الحصول عليه فهو يحتاج للمردود المالي المترتب من هذا العمل.

جدول رقم (12.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الثالثة (نظرية العقل الجمعي)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الموافقة	العبرة	الرقم
مرتفعة	75.537	0.297	1.123	3.777	72.3	يسود الشركة جو من الألفة والعلاقات الودية بين العاملين وبين العاملين والإدارة	9
مرتفعة	75.702	0.229	0.866	3.785	74.3	يسعى العاملون لتحقيق المصلحة العامة ويقدمونها على المصالح الخاصة	10
مرتفعة	75.950	0.234	0.886	3.798	74.9	يتسم العاملون في الشركة بأخلاقيات عالية نابعة من أخلاقيات المجتمع الذي ينحدرون منه	11
مرتفعة	73.802	0.281	1.038	3.690	78.2	يتقبل العاملون في الشركة التوجيهات والإرشادات الموجهة لهم لإيمانهم العميق بأهمية العمل الجماعي	12
مرتفعة	75.248	0.261	0.978	3.762	الدرجة الكلية		

يتبين من الجدول رقم (12.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على المجال الثالث (نظرية العقل الجمعي) كانت مرتفعة على كل الفقرات (9، 10، 11، 12)، حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (75.248%)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة وفقاً للمقابلات غير المنظمة (الاستكشافية) التي قامت بها في ظل سعيها لجمع البيانات من مصادرها، توصلت إلى أن العاملين يسعون للحفاظ على عملهم، فهم يحتاجون للعمل لتغطية احتياجاتهم المادية في الحياة، وترى الباحثة من نتائج الدراسة أنه يسود الشركة جو من الألفة والعلاقات الودية بين العاملين أنفسهم وبين العاملين والإدارة، حيث يسعى العاملون لتحقيق المصلحة العامة ويقدمونها على المصالح الخاصة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين تربطهم علاقات ودية داخل الشركة وخارجها فهم يرتبطون بعلاقات عائلية، وفي كثير منها صلات قرابة حيث يغلب على الشركات المبحوثة الطابع العائلي والمساهمة الخاصة، فقد أكدت مسؤولية شؤون الموظفين أن الشركة تحتاج للعامل كما يحتاج لها فهي تنفق على تدريبه وإكسابه المهارة والمعرفة ليمثل قوة منافسة لا تسعى لفقدانه، والعامل يسعى للحفاظ على استقراره فهو يحتاج للعائد المادي

جدول رقم (13.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الرابعة (النظرية الهيكلية الوظيفية)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الموافقة	العبارة	الرقم
مرتفعة	80.496	0.217	0.873	4.025	80.9	يحكم عمل العاملين في الشركة جملة من القوانين التنظيمية	13
مرتفعة	74.298	0.241	0.891	3.715	77.8	تمتلك الشركة نظاماً داخلياً قوياً يمكنها من خلاله تنظيم عملها والمحافظة على القوانين	14
مرتفعة	72.975	0.229	1.092	3.649	71.4	يحدد النظام الداخلي للشركة حقوق وواجبات العاملين بشكل صريح وواضح	15
مرتفعة	74.132	0.265	0.982	3.707	75.2	يتوفر في الشركة نظام اتصال فعال في الاتجاهين مما يسهل من عملية التواصل	16
مرتفعة	73.884	0.249	0.919	3.694	76.1	تحدد المكافآت والعلاوات وفقاً للوصف الوظيفي لكل عامل	17
مرتفعة	75.157	0.257	0.951	3.758	الدرجة الكلية		

يتبين من الجدول رقم (13.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على المجال الرابع (نظرية الهيكلية الوظيفية) كانت مرتفعة على كل الفقرات (13، 14، 15، 16، 17)، حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (75.157%)، وتعزو الباحثة ذلك أن الشركات تعمل في ظل بيئة واضحة للعاملين يحكمها نظام وقانون يحدد الأجور والمكافآت، يحدد حقوق وواجبات كل عامل في ظل الوصف الوظيفي لطبيعة المهام التي يقوم بها وبناء عليه يسهل على الشركة توفير نظام اتصال فعال في الإتجاهين.

جدول رقم (14.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الخامسة (النظرية البنائية)

الرقم	العبارة	نسبة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	التباين	النسبة المئوية	الدرجة
18	يتبادل العاملون في الشركة الخبرات والتجارب بحيث يتكون لديهم مفاهيم خاصة بالعمل	79.7	3.880	1.046	0.261	77.603	مرتفعة
19	يتقبل العاملون كل ما هو جديد عبر ترك الأساليب التقليدية ورفض التغيير	76.2	3.769	0.895	0.237	75.372	مرتفعة
20	تعمل الشركة على تنمية أداء العاملين عبر إخضاعهم لدورات تدريبية متخصصة	77.6	3.707	0.925	0.251	74.132	مرتفعة
21	يُسخر العاملون في الشركة المعارف التي يكتسبونها من الدورات في تطوير العمل ومواجهة المشكلات	76.9	3.678	1.004	0.273	73.554	مرتفعة
	الدرجة الكلية		3.758	0.967		75.165	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (14.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على المجال الخامس (النظرية البنائية) كانت مرتفعة على كل الفقرات (18، 19، 20، 21) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (75.165%)، حيث أكدت النتائج أن العاملين في الشركة يتبادلون بينهم الخبرات والمهارات التي يكتسبونها من العمل أو التدريب الذي يخضعون له بمعنى أن المهارات هي قدرات يمكن انتقالها الى الأفراد إذا ما تم تنميتها في الأفراد بصورة صحيحة.

جدول رقم (15.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية السادسة (النظرية الوضعية)

الرقم	العبارة	نسبة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	التباين	النسبة المئوية	الدرجة
22	تقوم الشركة بإعداد أدوات خاصة بتقييم العاملين مبنية على جملة من المعايير الوضعية	83.2	4.103	0.826	0.201	82.066	مرتفعة
23	تتخذ عملية التقييم لأداء العاملين بشكل دوري	77.2	3.814	0.841	0.221	76.281	مرتفعة
24	تستعين الشركة بخبراء من ذوي العلم والاختصاص في إجراء عملية التقييم	75.8	3.682	1.011	0.275	73.636	مرتفعة
25	تقوم الشركة عبر طاقم متخصص بتحليل نتائج التقييم لتحديد نقاط الضعف ووضع الحلول المناسبة لها	78.9	3.893	0.877	0.225	77.851	مرتفعة
	الدرجة الكلية		3.827	0.922	0.241	76.533	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (15.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على المجال السادس (النظرية الوضعية) كانت مرتفعة على كل الفقرات (22، 23، 24، 25) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (76.533%)، وترى الباحثة أن الشركات تعمل على تقييم أداء العاملين لتقييم الوضع الحالي للأداء مستعينة بنماذج خاصة وأفراد مؤهلين للقيام بذلك فنتائج التقييم هي الرؤية المستقبلية التي تحكم سير العمل في الشركة .

جدول رقم (16.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية السابعة (نظرية إدارة الأزمات)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الموافقة	العبارة	الرقم
مرتفعة	77.190	0.245	0.945	3.860	78.2	توفر الشركة دائرة خاصة لإدارة المخاطر مسؤولة عن تحليل الأزمات وأسبابها	26
مرتفعة	73.306	0.282	1.034	3.665	75.9	تراقب دائرة المخاطر تقارير الأداء والحلول المقترحة لبناء خطط خاصة لمواجهة أزمات متوقعة في ضوء النتائج	27
مرتفعة	77.107	0.214	0.825	3.855	78.7	يهدف تقييم أداء العاملين إلى السيطرة على أي ظاهرة غريبة من الممكن أن تتسبب بحدوث أزمة	28
مرتفعة	74.298	0.251	0.928	3.715	79.2	تقوم الشركة باستثمار الموارد المتاحة أفضل استثمار	29
مرتفعة	73.554	0.271	1.028	3.678	75.5	تتدخل الشركة في إدارة الأزمات من خلال تصميم خطط علاجية تتبع عمليات تقييم أسباب الأزمة	30
مرتفعة	75.091	0.254	0.952	3.755		الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول رقم (16.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على المجال السابع (نظرية إدارة الأزمات) كانت مرتفعة على كل الفقرات (26، 27، 28، 29، 30) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (75.091%)، وترى الباحثة أن الشركات تعطي أهمية كبيرة لوجود دائرة خاصة لإدارة المخاطر

وتكون مسؤولة عن تحليل الأزمات وأسبابها أو التنبؤ بالازمات كما تراقب دائرة المخاطر تقارير الأداء والحلول المقترحة لبناء خطط خاصة لمواجهة أزمات متوقعة في ضوء النتائج بهدف تقييم أداء العاملين إلى السيطرة على أي ظاهرة غريبة من الممكن أن تتسبب بحدوث أزمة كما أن الشركة تتدخل في إدارة الأزمات من خلال تصميم خطط علاجية تتبع عمليات تقييم أسباب الأزمة.

جدول رقم (17.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الثامنة (النظرية الموقفية)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الموافقة	العبارة	الرقم
مرتفعة	79.256	0.222	0.880	3.963	80.2	يمتلك المديرون والمشرفون بالشركة صفات قيادية	31
مرتفعة	75.537	0.236	0.892	3.777	76.1	المديرون والمشرفون قادرين على مواجهة الموقف وابتداع حلول مناسبة	32
مرتفعة	70.661	0.301	1.063	3.533	74.3	يسعى العاملون في الشركة لتقليد المدراء، فهم قدوة بالالتزام والتنظيم	33
مرتفعة	75.207	0.246	0.925	3.760	77.6	توفر الشركة بيئة عمل مريحة ومناسبة لأداء العاملين	34
مرتفعة	75.207	0.249	0.938	3.760	77.2	تعقد الشركة اجتماعات دورية لمناقشة القضايا الجوهرية وإجراء التعديلات المناسبة	35
مرتفعة	75.174	0.25	0.940	3.759		الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول رقم (17.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على المجال الثامن (النظرية الموقفية) كانت مرتفعة على كل الفقرات (31، 32، 33، 34، 35) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (75.174%) وتستدل الباحثة من خلال ذلك على المديرون والمشرفون بالشركات المبحوثة يمتلكون صفات قيادية كما أنهم قادرين على مواجهة الموقف وابتداع حلول مناسبة، كما تجد الباحثة أن الشركات تحاول توفير بيئة عمل مريحة وعقد اجتماعات دورية لمناقشة القضايا الجوهرية.

جدول رقم (18.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجالات المحور الأول (نظريات علم الاجتماع)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	المجال	الرقم
مرتفعة	79.566	0.204	0.810	3.978	نظرية الدور	1
مرتفعة	77.066	0.232	0.922	3.978	نظرية التبادل الاجتماعي	2
مرتفعة	75.248	0.26	0.978	3.762	نظرية العقل الجمعي	3
مرتفعة	75.157	0.253	0.951	3.758	النظرية الهيكلية الوظيفية	4
مرتفعة	75.165	0.257	0.967	3.758	النظرية البنائية	5
مرتفعة	76.533	0.241	0.922	3.827	النظرية الوضعية	6
مرتفعة	75.091	0.254	0.952	3.755	نظرية إدارة الأزمات	7
مرتفعة	75.174	0.25	0.940	3.759	النظرية الموقفية	8
مرتفعة	76.44	0.243	0.93	3.822	الدرجة الكلية لمحور نظريات علم الاجتماع	

يتبين من الجدول رقم (18.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على مجالات المحور الأول (نظريات علم الاجتماع) كانت مرتفعة على مجالات الدراسة حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، وكانت بنسب متقاربة جداً ما بين (75% - 79.556%) بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (76.44%)، ووفقاً للجدول أعلاه نجد أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين كان أعلى في أثر نظرية الدور ونظرية التبادل الاجتماعي، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى الوعي الذي تعيشه الشركات فالكثير من الشركات إن لم تكن جميعها تملك نظاماً داخلياً يوضح كافة المهام، كما يفصل الحقوق والواجبات لكل طرف ينظم العلاقة، فقد سعت الباحثة عبر مقابلات غير منظمة (استكشافية) عبر الهاتف، وفي بعض الشركات نظام الرواتب مبني على أسس من المساواة بين العاملين ويستحق العامل علاوة سنوية وعلاوة أبناء وزوجة للمساهمة في الحفاظ على النسيج الاجتماعي، كما أكد مسؤول شؤون الموظفين أن الشركة تطلب من الموظف الجديد تقديم شهادة حسن سير وسلوك من الجهات ذات الاختصاص كما أن الشركات تمتلك نظام اتصال فعال صاعد وهابط يسهل وصول المعلومات لكافة الأطراف.

التساؤل الفرعي الثاني: ما مستوى أداء العاملين في شركات الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة؟

جدول رقم (19.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال (التدريب)

الرقم	العبرة	نسبة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	التباين	النسبة المئوية	الدرجة
1	يحصل العاملون كافة على فرص متساوية في التدريب	83.3	4.140	0.949	0.229	82.810	مرتفعة
2	يساهم التدريب في تنمية المعارف لدى العاملين في الشركة	79.8	3.860	0.721	0.187	77.190	مرتفعة
3	من خلال التدريب يمكن تطوير مهارات العاملين في الشركة	73.3	3.591	1.059	0.295	71.818	مرتفعة
4	لدى الشركة خطط تدريب سنوية يجري وضعها بعد دراسة احتياجات العاملين	73.2	3.661	1.007	0.275	73.223	مرتفعة
5	تتنوع البرامج التدريبية وفقاً لاحتياجات العاملين	74.4	3.686	0.911	0.247	73.719	مرتفعة
6	تستخدم الشركة أساليب متطورة في التدريب تحاكي الواقع العملي	72.4	3.554	1.089	0.306	71.074	مرتفعة
7	يتمتع المشرفون على عملية التدريب بالخبرة والكفاءة العالية	75.8	3.748	0.946	0.252	74.959	مرتفعة
8	تساهم عملية التدريب في زيادة مستوى الثقة لدى العاملين بالشركة	77.2	3.669	0.989	0.27	73.388	مرتفعة
9	تعمل الشركة على تدريب الموظفين على مهاراتي الاتصال والتواصل	73.2	3.603	1.039	0.288	72.066	مرتفعة
	الدرجة الكلية		3.724	0.968	0.251	74.472	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (19.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة للمحور الثاني على المجال الأول (التدريب) كانت مرتفعة على كل الفقرات من (1-9) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (74.472%) وتعزو الباحثة ذلك إلى أن التدريب هو المزود الأهم للمهارات فهو السبيل نحو صقل العلم لمهارة يمكن تطبيقها في أرض الواقع، لذا تسعى الشركات عبر خطوات متتابعة تبدأ من تحديد الاحتياجات التدريبية لتوفير هذه الاحتياجات بصورة دورات تدريبية تعمل الشركات من خلالها على

اكساب العاملين التقنيات المطلوبة لانجاز العمل، فالقائمين على التدريب في الشركات هم من أصحاب الخبرة والمعرفة.

جدول رقم (20.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال (التعلم)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الموافقة	العبارة	الرقم
مرتفعة	78.017	0.232	0.906	3.901	79.3	تتوافر في الشركة بيئة محفزة للتعلم	10
مرتفعة	71.983	0.253	0.911	3.599	72.5	تستخدم الشركة سياسات واضحة في صقل مهارات العاملين	11
مرتفعة	71.157	0.283	1.006	3.558	73.2	تعزز مواطن القوة لدى العاملين	12
مرتفعة	73.884	0.272	1.005	3.694	74.4	تعالج مواطن الضعف لدى العاملين	13
مرتفعة	74.545	0.258	0.960	3.727	75.1	يشارك ممثلون عن العمال في اجتماعات الشركة كافة	14
مرتفعة	73.802	0.286	1.054	3.690	76.4	تتمى الشركة لدى العاملين الإحساس بالمسؤولية	15
مرتفعة	77.934	0.221	0.860	3.897	78.9	يساهم التعلم التنظيمي في صقل قدرات الأفراد من خلال المساهمة والاستجابة للتغيرات البيئية	16
مرتفعة	76.116	0.24	0.915	3.806	76.6	توفر الشركة بيئة محفزة للتعلم والتطور	17
مرتفعة	73.306	0.282	1.034	3.665	74.4	يتبادل العاملون الخبرات والمهارات في أثناء العمل	18
مرتفعة	77.025	0.237	0.912	3.851	79.9	تسعى الشركة لتزويد العاملين بكافة المهارات اللازمة لبناء شخصية قادرة على مواجهة التحديات	19
مرتفعة	74.777	0.256	0.956	3.739	الدرجة الكلية		

يتبين من الجدول رقم (20.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة للمحور الثاني على المجال الثاني (التعلم) كانت مرتفعة على كل الفقرات من (10-19) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (74.777%)، فأداء العاملين يرتبط بالتعليم حيث يوفر للعاملين المهارات تبادلها العاملين فيما بينهم الأمر الذي يزيد من الشعور بالمسؤولية لديهم وشعورهم بالإنتماء.

جدول رقم (21.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال (الأجور والحوافز)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	أوافق بشدة	العبارة	الرقم
مرتفعة	75.868	0.253	0.959	3.793	76.8	يعتبر نظام الأجور والحوافز في الشركة متناسباً مع طبيعة العمل	20
مرتفعة	73.554	0.277	1.020	3.678	74.8	يساهم نظام الحوافز في الشركة بتشجيع العاملين على تحسين الأداء	21
مرتفعة	74.463	0.268	0.999	3.723	73.1	يتسم نظام الأجور بالعدالة باعتباره محددًا مسبقاً وفق النظام الداخلي المعمول به ونظام الدرجات	22
مرتفعة	70.992	0.283	1.006	3.550	75.4	تمنح الشركات الحوافز لذوي الأداء المميز من العاملين فهي تمنح لمن يستحق	23
مرتفعة	70.744	0.301	1.063	3.537	74.9	يتم منح الأجور والحوافز دون محاباة أو واسطة	24
مرتفعة	73.802	0.262	0.968	3.690	75.8	تقدر الشركة الجهود التي يبذلها العاملون وتأخذ بالحسبان عند مراجعة نظام الحوافز	25
مرتفعة	73.237	0.274	1.002	3.662	الدرجة الكلية		

يتبين من الجدول رقم (21.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة للمحور الثاني على المجال الثالث (الأجور والحوافز) كانت مرتفعة على كل الفقرات من (20-25) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (73.237%)، وتعزو الباحثة ذلك إلى إدراك الشركات لأهمية العاملين كون العنصر البشري هو المورد الأهم للشركات والأبقى في ظل البيئة المتغيرة التي نعيش فيها، لذا تأخذ الشركات بالحسبان أهمية اتباع نظام واضح بالحوافز والرواتب وفقاً لتقييم الأداء الذي يتم للعاملين، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة ماضي (2015) التي أكدت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرار وتطوير الأداء الوظيفي.

جدول رقم(22.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال (تقييم الأداء)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	أوافق بشدة	العبارة	الرقم
مرتفعة	78.347	0.218	0.855	3.917	80.7	إجراءات عملية التقييم واضحة ومعروفة للعاملين	26
مرتفعة	73.802	0.261	0.964	3.690	76.8	تقوم الشركة عبر الدوائر المختصة وبالتعاون مع ذوي الاختصاص من خارج الشركة بوضع أنظمة خاصة بالتقييم	27
مرتفعة	75.950	0.232	0.881	3.798	78.2	يقوم نظام التقييم وفقاً للوصف الوظيفي للعامل لتقييم ما يقوم بأدائه	28
مرتفعة	74.711	0.236	0.881	3.736	76.8	تشارك الشركة في الدورات الخاصة بتطوير أنظمة التقييم	29
مرتفعة	71.405	0.29	1.037	3.570	73.5	تقوم الشركة عبر دائرة الموارد البشرية بتحديث استبانة التقييم كل فترة وعند اللزوم	30
مرتفعة	75.041	0.253	0.949	3.752	75.9	يزود العاملين بنسخة عن تقرير التقييم لغاية المراجعة والاطلاع	31
مرتفعة	76.364	0.233	0.888	3.818	79.1	تقوم دائرة الموارد البشرية بتقديم تقارير مفصلة حول نتائج التقييم للجهات المختصة والإدارات العليا	32
مرتفعة	73.306	0.278	1.018	3.665	77.5	يلتزم الرئيس المباشر بإجراءات التقييم الموكلة إليه بموجب الصلاحيات	33
مرتفعة	76.281	0.245	0.935	3.814	77.4	يلتزم الرئيس المباشر بإجراءات التقييم وفقاً للفترة الزمنية المحددة	34
مرتفعة	75.372	0.227	0.857	3.769	76.8	تجري عملية التقييم بشكل مباشر دوري ومستمر	35
مرتفعة	75.058	0.247	0.927	3.753	الدرجة الكلية		

يتبين من الجدول رقم (22.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة للمحور الثاني على المجال الرابع (تقييم الأداء) كانت مرتفعة على كل الفقرات من (26-35) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (75.058%)، يهدف تقييم الأداء لتحديد نقاط القوة والضعف لغاية معالجة المشاكل وتعزيز نقاط

القوة، كلا وفقا للمستوى الوظيفي باتباع أساليب وسياسات تقييم علمية بحثه بعيدة عن المعايير الشخصية.

التساؤل الفرعي الثالث: ما واقع تطبيق تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير؟
جدول رقم (23.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجالات المحور الثاني (تنمية أداء العاملين)

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	المجال	الرقم
مرتفعة	74.472	0.26	0.968	3.724	التدريب	1
مرتفعة	74.777	0.256	0.956	3.739	التعلم	2
مرتفعة	73.237	0.274	1.002	3.662	الأجور والحوافز	3
مرتفعة	75.058	0.247	0.927	3.753	تقييم الأداء	4
مرتفعة	74.390	0.259	0.963	3.720	الدرجة الكلية لمحور أداء العاملين	

يتبين من الجدول رقم (23.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على مجالات المحور الثاني (تنمية أداء العاملين) كانت مرتفعة على مجالات الدراسة، حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (70%) وأقل من (80%)، وكانت بنسب متقاربة جداً ما بين (73.237% - 75.058%) بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (76.44%)، لا يمكن تنمية أداء العاملين قبل تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء عبر تقييمه ولعلاج أي خلل لابد من التدريب لإكساب العامل الخبرة والمهارة فهو يتعلم ليتطور ويتدرب ليكتسب المهارة ويحكم ذلك بوتقة من الضوابط لا يمكن إنكار أن أهمها هو تقدير الجهد المبذول مادياً، عبر تقديم جملة من الحوافز المادية والمعنوية مرتبطة بالأداء.

النتائج المتعلقة بالمحور الثالث (تنمية أداء العاملين)

جدول رقم (24.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمحور الثالث

الدرجة	النسبة المئوية	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الموافقة	العبارة	الرقم
مرتفعة	81.901	0.22	0.899	4.095	82.9	تستخدم الشركة مقاييس خاصة لإصدار تقارير حول التغذية الراجعة عن كمية العمل المنجز	1
مرتفعة	74.711	0.208	0.776	3.736	77.7	يحرص العاملون على إنجاز العمل في الوقت المطلوب	2
مرتفعة	71.322	0.302	1.077	3.566	86.2	توفر الشركة بيئة داخلية تساهم في تطوير العمل وتأديته بأفضل صورة	3
مرتفعة	72.893	0.257	0.937	3.645	74.2	توفر الشركة أجواء عالية تتسم بالثقة الأمر الذي ينعكس إيجاباً على العمل	4
مرتفعة	72.893	0.27	0.984	3.645	72.3	يتم إنجاز كميات كافية يومياً بما يتناسب مع ساعات العمل	5
مرتفعة	68.678	0.303	1.042	3.434	70.1	يتجنب العاملون خلق صراعات في العمل	6
مرتفعة	74.711	0.267	0.996	3.736	77.9	يتعاون العاملون سويًا في سبيل إنجاز العمل ضمن الوقت المحدد	7
مرتفعة	72.645	0.248	0.902	3.632	75.1	يملك العاملون المهارات والقدرات الكافية لإنجاز العمل	8
مرتفعة	70.496	0.317	1.116	3.525	73.2	يملك العاملون المعارف الكافية لأداء المهام الموكلة إليهم	9
مرتفعة	74.215	0.257	0.955	3.711	76.8	يتمتع العاملون كافة بمستويات صحية لائقة لأداء العمل	10
مرتفعة	73.388	0.246	0.901	3.669	75.4	يملك العاملون القدرة على الابتكار والإبداع في أداء المهام الموكلة إليهم	11
مرتفعة	70.165	0.296	1.040	3.508	72.1	يسعى العاملون في الشركة لأداء العمل ضمن أقل هامش من الخطأ	12
مرتفعة	73.884	0.255	0.941	3.694	76.9	يملك العاملون في الشركة القدرة على تحديد مواطن الضعف وحل مشكلات العمل منفردين	13
مرتفعة	72.727	0.246	0.893	3.636	74.5	كل عامل قادر على اتخاذ القرار الصحيح فيما يتعلق بطبيعة عمله وآلية أدائه	14
مرتفعة	70.000	0.296	1.036	3.500	73.4	يملك العاملون القدرة الكافية على اختيار الإجراءات الصحيحة والمناسبة لتنفيذ المهام المطلوبة منهم	15
مرتفعة	72.975	0.265	0.966	3.649		الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول رقم (24.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة للمحور الثالث (أداء العاملين) كانت مرتفعة على كل الفقرات من (1-15) حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، بينما كانت النسبة المئوية للاستجابة على المجال كله مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (72.975%)، فالعامل نتيجة للخبرة والمعرفة والرضا والسعي نحو القيام بالمهام بالوقت المحدد ينجزون الأعمال المطلوبة بدقة عالية ومهارة وجودة وسرعة تساهم في تحقيق مزايا خاصة للشركات، وترى الباحثة أن نظريات علم الاجتماع هي انعكاس واضح لما يتم تنفيذه في الواقع بشكل بسيط يحمل طابع بشري منبثق من قيم وعادات وأصول معمول بها.

جدول رقم (25.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمحاور الدراسة

الرقم	المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	التباين	النسبة المئوية	الدرجة
1	نظريات علم الاجتماع	3.822	0.93	0.243	76.44	مرتفعة
2	أداء العاملين	3.720	0.963	0.259	74.390	مرتفعة
3	تنمية أداء العاملين	3.649	0.966	0.265	72.975	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (25.4) السابق أن دور نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة على محاور الدراسة كانت مرتفعة حيث كانت نسبتها المئوية أكثر من (68%) وأقل من (84%)، وكانت بنسب متقاربة جداً ما بين (72.390% - 76.44%)، للحفاظ على مستوى عالي من الأداء لابد من العمل على تنمية الأداء والعمل على توفير كافة المتطلبات الخاصة بتنميته، فالأصل في الشركات، لذا فبعد مراجعة الأدبيات ذات الصلة بنظريات علم الاجتماع توصلت الباحثة إلى أن أبعاد النظريات تمثل استراتيجيات وسياسات وأساليب تتبعها الشركة في تعاملها مع العاملين ضمن أنظمة وقوانين خاصة بكل شركة على حدى تجتمع عند نقطة مهمة هي البحث في تنمية أداء العاملين لتحقيق المزايا التنافسية المترتبة على ذلك.

4.2 نتائج فحص الفرضيات

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظريات علم الاجتماع وتنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة، ولاختبار الفرضية تم استخدام معامل الارتباط Pearson correlation وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (26.4): معامل الارتباط بين محور نظريات الاجتماع وتنمية أداء العاملين

تنمية أداء العاملين		نظريات علم الاجتماع
مستوى الدالة Sig.	معامل الارتباط **r	
0.000	0.640	نظرية الدور
0.000	0.658	نظرية التبادل الاجتماعي
0.000	0.718	نظرية العقل الجمعي
0.000	0.812	النظرية الهيكلية الوظيفية
0.000	0.736	النظرية البنائية
0.000	0.712	النظرية الوضعية
0.000	0.782	نظرية إدارة الأزمات
0.000	0.773	النظرية الموقفية
0.000	0.773	الدرجة الكلية

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (Sig.)

يتبين من الجدول رقم (26.4) السابق أن هناك علاقة ارتباطية بين نظريات علم الاجتماع وتنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة حيث كانت العلاقة عند مستوى الدلالة كانت sig أقل من 0.05، فيما كانت درجة الارتباط (0.773)، وبالتالي ترى الباحثة أن هناك علاقة ارتباطية عند مستوى الدلالة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وفقاً للأدبيات فإن ر أبعاد نظريات علم الاجتماع تمثل الواقع الذي تمارسه الشركات في عملها لذا فالنتيجة التي توصلت لها الباحثة عبر اختبار العلاقة ماهي الا تأكيد إلا أن علم الاجتماع هو علم ينظم حياتنا ويتحكم في الكثير من الجوانب الإنسانية فيها دون علم الإنسان بعلم الاجتماع وأن ممارساته اليومية هي أبعاد لنظريات.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد نظريات علم الاجتماع وأداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة، ولاختبار الفرضية تم استخدام معامل الارتباط Pearson correlation وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (27.4): معامل الارتباط بين نظريات علم الاجتماع وأداء العاملين

أداء العاملين		نظريات علم الاجتماع
مستوى الدالة Sig.	معامل الارتباط **r	
0.000	0.772	نظرية الدور
0.000	0.655	نظرية التبادل الاجتماعي
0.000	0.623	نظرية العقل الجمعي
0.000	0.77	النظرية الهيكلية الوظيفية
0.000	0.662	النظرية البنائية
0.000	0.673	النظرية الوضعية
0.000	0.678.	نظرية إدارة الأزمات
0.000	0.601	النظرية الموقفية
0.000	0.687	الدرجة الكلية

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (Sig.)

يتبين من الجدول رقم (27.4) السابق وجود علاقة ارتباطية معنوية (طردية) قوية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لأبعاد نظريات علم الاجتماع على محور وأبعاد أداء العاملين، حيث يظهر من نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون أن قيمة معامل الارتباط (r) كانت (68.7%) على الدرجة الكلية، وهذا يشير إلى وجود علاقة إيجابية طردية قوية بين أبعاد نظريات علم الاجتماع وأداء العاملين، حيث كان مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.00$) وهي أقل من 0.05، وبهذا نرفض قبول الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، كما تظهر النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية بين كل بعد من أبعاد نظريات علم الاجتماع ولأداء العاملين، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل فرضية البديلة، حيث ترى الباحثة أن النظرية الهيكلية الوظيفية هي الأكثر ارتباطاً بنسبة ارتباط 81.2%، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى كون هذه الشركات تمتلك نظاماً داخلياً، فوفقاً للإجابات التي تحصلت عليها الباحثة عبر

المقابلات غير المنظمة (الاستكشافية) فهذه الشركات لجأت لذوي الاختصاص في تنظيم قوانين داخلية تمتاز بالعدالة في توزيع المهام وعدم الوضوح فيما يتعلق بالمكافأة والعلاوات لكافة العاملين، إلى جانب توفر طاقم من العاملين من ذوي الدراية يمكنهم تنفيذ هذه القوانين سواء كان في دائرة الموارد البشرية أو باقي دوائر الشركة، حيث توصلت الباحثة عبر الإجابات أن هناك نظام خاص لتقييم الأداء للعاملين من خلال برامج خاصة، والاستعانة بطاقم مختص من ذوي الخبرة بتحديد نقاط الضعف والقوة للعاملين وطرح الحلول والإجراءات المناسبة، كما أن الشركة تمتلك جدولاً خاصاً بالحوافز والعلاوات يتسم بالعدالة، فهو مربوط بالأقدمية والدرجة الوظيفية فهي تستحق لمن تنطبق عليهم الشروط، وتعزو الباحثة الأداء المميز للعاملين في الشركات ذات القوانين والأنظمة إلى طبيعة هذه القوانين والشفافية والوضوح في التعامل، واتباع قاعدة الرجل المناسب في المكان المناسب، أما من خلال المقابلات فتوصلت الباحثة أن هناك بعض التجاوزات خاصة مع العاملين من ذوي الكفاءات العالية والاختصاص، وهذا يخلق نوعاً من التفاوت المبرر من وجهة نظرهم كشؤون موظفين وغير المبرر من قبل العاملين. فيما كانت نظرية الدور الأقل ارتباطاً مقارنة مع النظريات الأخرى بنسبة 64% وترى الباحثة من نتائج اختبار ارتباط معامل الارتباط بيرسون أن النتائج كانت متقاربة في العلاقة الارتباطية نحو محور تنمية أداء العاملين، واتفقت مع دراسة الأشقر (2015) في فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في قياس الأداء جاءت بدرجة جيدة حيث يساهم البرنامج في تطوير البرامج التدريبية لتنمية أداء العاملين.

الفرضية الثالثة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد نظريات علم الاجتماع وتنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة، ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار معامل الانحدار وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (28.4): نتائج اختبار معامل الانحدار بين نظريات علم الاجتماع وتنمية أداء العاملين

تنمية أداء العاملين								نظريات علم الاجتماع
مستوى الدالة Sig.	قيمة T	الثابت Constant	قيمة B المعيارية	مستوى الدالة Sig.	قيمة F	معامل التحديد المعدل Adjust R ²	معامل التحديد R ²	
0.00	6.065	1.288	0.64	0.00	36.782	0.399	0.410	نظرية الدور
0.00	12.017	0.490	0.848	0.00	144.415	0.422	0.532	نظرية التبادل الاجتماعي
0.00	7.315	1.399	0.718	0.00	56.444	0.507	0.516	نظرية العقل الجمعي
0.00	5.008	1.007	0.702	0.00	102.18	0.533	0.541	النظرية الهيكلية الوظيفية
0.00	12.118	1.403	0.611	0.00	98.32	0.577	0.608	النظرية البنائية
0.00	0.774	0.571	0.671	0.00	112.587	0.497	0.507	النظرية الوضعية
0.00	0.522	0.606	0.677	0.00	88.737	0.401	0.441	نظرية إدارة الأزمات
0.00	0.858	1.081	0.601	0.00	134.52	0.421	0.421	النظرية الموقفية
0.00	5.5846	0.9806	0.6953	0.00	96.748	0.4657	0.497	الدرجة الكلية

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (Sig.)

يتبين من الجدول رقم (28.4) السابق وجود دور ذو دلالة إحصائية لأبعاد نظريات علم الاجتماع في الحد من أداء العاملين، حيث يظهر للباحثة من نتائج تحليل اختبار الانحدار أن قيمة معامل التحديد (R^2) كانت للدرجة الكلية (0.497) حيث كان مستوى الدلالة (sig = 0.00) وهي أقل من 0.05، وبهذا نرفض قبول الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، كما تظهر النتائج أن بُعد النظرية الخامسة (النظرية البنائية) كان له درجة تأثير أعلى في أداء العاملين، فيما كان الأقل تأثيراً على تنمية أداء العاملين النظرية الأولى (نظرية الدور)، حيث نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث ترى الباحثة أن النظرية الهيكلية الوظيفية هي الأكثر ارتباطاً بنسبة ارتباط 60.8%، فيما كانت نظرية الدور الأقل تأثيراً مقارنة مع النظريات الأخرى بنسبة 41.0%، وترى الباحثة من

نتائج اختبار معامل الانحدار المتعدد حيث كانت النسب المئوية مقارنة في درجة التأثير نحو محور تنمية أداء العاملين. حيث ترى الباحثة أن النظرية الهيكلية الوظيفية هي الأكثر ارتباطاً بنسبة ارتباط 81.2%، فيما كانت نظرية الدور الأقل ارتباطاً مقارنة مع النظريات الأخرى بنسبة 64%، وترى الباحثة من نتائج اختبار ارتباط معامل الارتباط بيرسون أن النتائج كانت مقارنة في العلاقة الارتباطية نحو محور تنمية أداء العاملين، اتفقت مع دراسة (Ciobanu (2019 في إظهار أهمية التعامل مع إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة بطريقة تركز بشكل أكبر على نظرية تحفيز العمل، و دراسة ماضي (2015) في أثر الأجواء والمكافآت والمشاركة في صنع القرار ودورها في تنمية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات.

اتفقت مع دراسة Pulignano (2019) في أن علم اجتماع العمل يدور حول أنماط الإهتمام بين صاحب العمل والموظف؛ مما يؤثر على طبيعة الديناميكيات داخل المنظمة وتوقعات العمل التي تسود المنظمة.

ويمكن كتابة معادلة الانحدار التنبؤية على صيغة $y = B_0 + B_1x$ على النحو التالي:

$$Y = 0.9806 + 0.6953 X$$

الفرضية الرابعة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد نظريات علم الاجتماع وأداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة، ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار معامل الانحدار وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (29.4): نتائج اختبار معامل الانحدار بين نظريات علم الاجتماع وأداء العاملين

أداء العاملين								نظريات علم الاجتماع
مستوى الدالة Sig.	قيمة T	الثابت Constant	قيمة B المعيارية	مستوى الدالة Sig.	قيمة F	معامل التحديد المعدل Adjust R ²	معامل التحديد R ²	
0.00	0.774	0.571	0.671	0.00	10.587	0.497	0.507	نظرية الدور
0.00	0.449	108.783	0.77	0.00	1.357	0.452	0.382	نظرية التبادل الاجتماعي
0.00	0.526	74.909	0.543	0.00	0.768	0.553	0.449	نظرية العقل الجمعي
0.00	0.543	53.633	0.482	0.00	0.558	0.417	0.652	النظرية الهيكلية الوظيفية
0.00	10.118	1.403	0.611	0.00	98.32	0.577	0.608	النظرية البنائية
0.00	0.774	0.571	0.671	0.00	0.982	0.497	0.507	النظرية الوضعية
0.00	7.315	1.399	0.718	0.00	2.444	0.507	0.516	نظرية إدارة الأزمات
0.00	0.858	1.081	0.601	0.00	14.52	0.421	0.421	النظرية الموقفية
0.00	2.6696	16.192	0.638	0.00	22.942	0.4878	0.5053	الدرجة الكلية

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (Sig.)

يتبين من الجدول رقم (29.4) السابق وجود دور ذو دلالة إحصائية لأبعاد نظريات علم الاجتماع في الحد من أداء العاملين، حيث يظهر للباحثة من نتائج تحليل اختبار الانحدار أن قيمة معامل التحديد (R^2) كانت للدرجة الكلية (0.5053) حيث كان مستوى الدلالة ($\text{sig} = 0.00$) وهي أقل من 0.05، وبهذا نرفض قبول الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، كما تظهر النتائج أن بُعد النظرية الخامسة (النظرية البنائية) كان له درجة تأثير أعلى في أداء العاملين، فيما كان الأقل تأثيراً على تنمية أداء العاملين نظرية التبادل الاجتماعي، حيث نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث ترى الباحثة أن نظرية الهيكلية الوظيفية هي الأكثر ارتباطاً بنسبة ارتباط 60.8%، فيما كانت نظرية الدور الأقل تأثيراً مقارنة مع النظريات الأخرى بنسبة 41.0% وترى الباحثة من نتائج اختبار معامل الانحدار المتعدد حيث كانت النسب المئوية متقاربة في درجة التأثير نحو محور تنمية أداء العاملين، وتعزو ذلك لكون نظريات علم الاجتماع تعكس واقع وعلاقات وسياسات وإجراءات تتم في الشركات سواء كان ذلك عبر أنظمتها الداخلية أو أهدافها التنظيمية فكثير من الأبعاد الخاصة بالنظريات هي سياسات يومية في الشركات تمارسها دون علمها بعلاقتها بنظريات علم الاجتماع مما أبرز أثر النظريات في الأداء.

ويمكن كتابة معادلة الانحدار التنبؤية على صيغة $y = B_0 + B_1x$ على النحو التالي:

$$Y = 16.192 + 0.638 X$$

والاستنتاجات والتوصيات

1.5 الاستنتاجات

يتناول الفصل الخامس في الدراسة مناقشة أهم النتائج التي توصلت لها الباحثة حيث سيتم مناقشتها على النحو التالي:

• أظهرت نتائج الدراسة أن استجابات المبحوثين على الدرجة الكلية لنظريات علم الاجتماع كانت مرتفعة بدلالة نسبتها المئوية 76.44% حيث كانت نظرية الدور هي الأعلى في استجابات المبحوثين بنسبة 79.566%، فيما كانت نظرية إدارة الأزمات الأقل في استجابات المبحوثين بنسبة 75.091%.

• أظهرت نتائج الدراسة أن استجابات المبحوثين على الدرجة الكلية أداء العاملين كانت مرتفعة بدلالة نسبتها المئوية 74.39% حيث كان بعد الأداء الأعلى في استجابات المبحوثين بنسبة 75.058%، فيما كانت الأجور والحوافز الأقل في استجابات المبحوثين بنسبة 73.237%.

• أظهرت نتائج الدراسة أن استجابات المبحوثين على الدرجة الكلية لأداء العاملين كانت مرتفعة بدلالة نسبتها المئوية 72.975% وترى الباحثة أن الاستجابات كانت مرتفعة على الدرجة الكلية لمحور أداء العاملين حيث كانت الاستجابات متقاربة على عبارات محور أداء العاملين.

• هناك علاقة ارتباطية بين نظريات علم الاجتماع على عند مستوى الدلالة على محور تنمية أداء العاملين بلغت نسبتها 68.7% على الدرجة الكلية.

• هناك علاقة ارتباطية بين نظريات علم الاجتماع على عند مستوى الدلالة على محور أداء العاملين حيث بلغت نسبتها 73.3% على الدرجة الكلية.

• يوجد دور لنظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين وفقا لاستجابات المبحوثين حيث بلغت النسبة 49.7% على الدرجة الكلية.

• يوجد دور لنظريات علم الاجتماع في أداء العاملين حيث بلغت نسبة استجابة المبحوثين لمحاور الدراسة أظهرت نسبة 50.0% على الدرجة الكلية، وكانت النظرية الهيكلية الوظيفية هي الأكثر

تأثيراً بنسبة 65.2% فيما كانت نظرية التبادل الاجتماعي الأقل مقارنة مع النظريات الأخرى بنسبة 38.2%.

- تؤثر نظريات علم الاجتماع في تنمية أداء العاملين وذلك فقا للنتائج التي توصلت لها الباحثة.
- أظهرت النتائج التي توصلت لها الباحثة وفقاً لإستجابة المبحوثين لنظريات علم الاجتماع أن الشركات المبحوثة تتبع سياسية واضحة في توزيع المهام والعلاوات وغيرها من الجوانب التنظيمية، وانفتحت في ذلك مع إجابة المبحوث في مقابلات غير منظمة (استكشافية) مسؤول شؤون الموظفين في الشركة (س. و) أن الشركة ممثلة بلجنة المقابلات ودائرة شؤون الموظفين تشرح للمتقدم للوظيفة كافة التفاصيل المتعلقة بالمهام والواجبات وطبيعة المسؤوليات المطلوبة منه، وهذا أمر يحد من أي خلافات مستقبلية بين الطرفين، حيث أشار المبحوث إلى أن الشركة مرت بفترة دوران وظيفي عالية، ونتيجة لذلك قامت الإدارة باتخاذ خطوات احترازية.
- أكد المبحوثين أن الدافع الحقيقي للعامل هو الحفاظ على عمله في سبيل تحقيق الدخل فالعلاقة بين صاحب العمل والعامل تكاملية مادية. ،.

2.5 النتائج المتعلقة بالجانب النظري للدراسة:

- توصلت الباحثة إلى أن هناك شح في الدراسات فمن التحديات التي واجهت الباحثة ندرة المراجع الحديثة التي بحثت ودرست علم الاجتماع ونظرياته، وهذا مؤشر عن عزوف الباحثين عن هذه الدراسات.
- عبر مراجعة الكثير من النظريات توصلت الباحثة أن هناك بعض النظريات التي من الممكن توظيفها لدراسة البيئة الداخلية للشركات، مثل نظرية الصراع التي من الممكن إجراء دراسة خاصة تتعلق بالصراعات التنظيمية مع توظيف النظرية، نظرية النسق المفتوح من الممكن توظيفها في دراسة علاقة العاملين مع المنظمة وسياسات التقييم المتبعة عبر القوانين الموضوعية من قبل الجهات الخارجية، في حين أن نظرية الاتجاه الثلاثي تصلح في دراسة الأحداث المتكررة التي تقع داخل المنظمة والتي تؤثر في إدارة الصراع عبر تحليل بعض الظواهر المرتبطة بأداء العاملين، كما يمكن تسخير نظرية الحشد في دراسة الصراعات التنظيمية.

3.5 التوصيات

- وبناء على اختبار فرضيات الدراسة ومن خلال النتائج التي تم مناقشتها توصلت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات المنبثقة عن نتائج الدراسة وهي على النحو التالي:
- على الشركات أن تهتم بالمعايير السلوكية والأخلاقية عند استقطاب وتعيين الموظفين وذلك من خلال طلب شهادة حسن سلوك، وأن يتعهد العامل على الالتزام بمدونة السلوك الأخلاقية كما يجب متابعة التزام العاملين بقوانين وأنظمة الشركة.
 - ضرورة تفعيل وتطوير نظام داخلي قوي يمكن من خلاله تنظيم عمل الشركات بحيث يحدد النظام الداخلي الحقوق والواجبات لكلا الطرفين بشكل صريح وواضح.
 - العمل على تعزيز البرامج التدريبية من خلال تنوعها وتطبيقها وترشيح أصحاب الكفاءة والمهارة وفق معايير واضحة وبكل نزاهة وشفافية.
 - يجب على الشركات تعزيز الاستثمار في الموارد البشرية والمادية المتاحة ضمن المستويات بما يكسب قدرة الشركة على إدارة الأزمات، إضافة لمزايا تنافسية خاصة تنبثق من الموارد الخاصة وتصميم خطط علاجية تتبع عمليات تقييم أسباب الأزمة.
 - العمل على تحفيز العاملين وإطلاق طاقات الإبداع والابتكار بالاتجاهين المادي والمعنوي وذلك باتباع نماذج لتكريم العامل المتميز مثل موظف الشهر وتوفير بيئة عمل مريحة.
 - تبني الشركات لأنماط حديثة من القيادة والسعي لتعزيز الطاقات الإبداعية لدى القيادات، فالقيادات التقليدية لم تعد تقدم الغاية ولا تحقق الهدف المنشود من العملية القيادية.
 - عقد اجتماعات دورية لمناقشة القضايا الجوهرية وإجراء التعديلات المناسبة والمطلوبة عبر اتخاذ قرارات إدارية حاسمة وفورية تستجيب للمتغيرات والطوارئ.
 - الاهتمام بالحاجات الشخصية والنفسية للعاملين لتعزيز جو من العلاقات الاجتماعية والألفة تزيد من ولاء العامل تجاه الشركة.
 - العمل على وضع خطط سنوية وبرامج تدريب سنوية تهدف لزيادة القدرات والطاقات الإبداعية لدى العاملين حيث يتم ترشيح أصحاب العاملين الأكثر كفاءة وإبداعاً لهذه الدورات وفقاً لإجراءات تتمتع بالشفافية والوضوح وتكافؤ الفرص.

- تشجيع العاملين على العمل بروح الفريق وتفعيل دور فرق العمل داخل الشركة بهدف خلق بيئة عمل مريحة للعاملين على مختلف المستويات الإدارية، بما يساعد على تجنب خلق صراعات في العمل لما لها من آثار سلبية تنعكس على جو العمل والأداء.
- إجراء العديد من الدراسات مستقبلاً تتعلق فقط بنظريات علم الاجتماع مع الجوانب التي من الممكن توظيفها فيها، حيث توصلت الباحثة أن هناك نظريات من الممكن توظيفها لدراسة الأداء والبعض لدراسة الصراعات وأخرى لدراسة الولاء التنظيمي وإدارة الأزمات.

3.6 دراسات توصي بها الباحثة في ضوء النتائج التي توصلت إليها:

- دور علم الاجتماع العمالي في الالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- أثر العقد النفسي على أداء العاملين في ظل نظرية التبادل الاجتماعي.
- دور نظرية الصراع في تفسير التهكم التنظيمي في الشركات.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

1. ال حوفان، عبد الله. (2018). نظريات في علم الاجتماع دراسة عقدية نقدية، مجلة أبحاث/جامعة الحديدة، ع10: 215: 244.
2. أبو حطب، موسى. (2009). فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين/دراسة حالة جمعية أصدقاء المريض الخيرية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. أبو ماضي، خالد. (2007). معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
4. الأشقر، حسام. (2015). فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
5. الأغا، ميسون. (2017). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر، فلسطين.
6. الأهدل، أمجد. (2011). أثر البيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان الأردنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
7. بعجي، سعاد. (2007). تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة: مؤسسة توزيع وتسويق المواد البترولية المتعددة نفضال مسيلة - CLP منطقة سطيف، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسلية، الجزائر.
8. بغريش، ياسمينة. (2016). محاضرة المدخل إلى علم الاجتماع، تخصص علوم اجتماعية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة، الجزائر.
9. بوعالية، أحلام. (2016). القيم والمشكلات الاجتماعية عند إيميل دوركايم، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص فلسفة، جامعة محمد بوضياف المسلية، الجزائر.

10. الجوالدة، فؤاد. (2013). فاعلية برنامج تربوي قائم على نظرية العقل في تحسين جودة الحياة للأطفال ذوي الإعاقات التطورية والفكرية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث/العلوم الإنسانية، ع3: 609-632.
11. الحزامي، نوف. (2020). مواقع التواصل الاجتماعي والعقل الجمعي دراسة استقرائية، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، ع2: 381-394.
12. حماد، محمد. (2020) دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين/دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ع2.
13. الخوالدة، فالج. (2017). أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين/دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، ع2: 126-154.
14. الخوالدة، فالج. (2017). أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن، مجلة التجارة والتمويل/جامعة طنطا، ع2: 126-154.
15. دميري، أكرام. (2018). دور صياغة رسالة المنظمة في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة الحضنة حليب- المسيلة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسلية، الجزائر.
16. زرنوخ، مناصرة. (2017). درجة إسهام برامج إعداد معلم اللغة الإنجليزية في تحقيق أهداف التنمية الاجتماعية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، ع18: 179-193.
17. السلمي، عبد المحسن. (1995). السلوك الإنساني في الإدارة، مكتبة غريب، الطبعة الأولى، مصر.
18. شاهين، إلهام. (2019). الفلسفة الوضعية عند أوغست كونت وأسباب ظهورها، مجلة كلية الدراسات الإسلامية، ع36: 644-712.
19. الشريبي، سامي. (2020)، الضغوط الاجتماعية لأسر مصابي فيروس كورونا المستجد ودور خدمة الفرد في التعامل معها، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع21: 248-295.

20. الصاعدي، عبد المحسن. (2011). نظريات علم الاجتماع/دراسة نقدية، *المجلة العلمية بكلية التربية*، ع7: 334-373.
21. صاغور، هشام. (2019). النخب السياسية: دراسة مفاهيمية على ضوء النظريات المفسرة، *مجلة الرواق للدراسة الاجتماعية والإنسانية*، ع1: 71-82.
22. العاصي، نهى. (2019). توظيف بحوث الفعل في تحسين إدارة القيادات النسائية للصراع التنظيمي في بيئة العمل الجامعية، *مجلة الإدارة التربوية*، ع22: 111-275.
23. عبد الباسط، عبد المعطي. (1998). *اتجاهات نظرية في علم الاجتماع*، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، عالم المعرفة، عدد 44.
24. عبد العال، هاني. (2018). أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة.
25. عبد المحسن، فاطمة. (2021). *المدخل النظرية لدراسة التنظيمات الاجتماعية لوحدات طب الأسرة وعلاقتها بالرعاية الصحية الأولية*، (رسالة ماجستير منشوره) حولية كلية الآداب جامعة بني سويف، ع10: 385-404.
26. العدوان، زيد وداوود، أحمد. (2016). *النظرية البنائية الاجتماعية وتطبيقاتها في التدريس*، الناشر مركز ديونو لتعليم التفكير، الطبعة الأولى، الأردن.
27. العدوان، قيس. (2018). *أثر التبادل التجاري على التنمية الاقتصادية بين دول مختارة من العامل الإسلامي (2000-2015)*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص الاقتصاد والمصارف الإسلامية، جامعة آل البيت، السعودية.
28. عمر، معن. (1982). *نقد الفكر الاجتماعي المعاصر: دراسة تحليلية نقدية*، دار الآفاق الجديدة، بيروت، لبنان.
29. العمري، العيسات. (2016). *معوقات التنمية الاجتماعية بالمجتمع المحلي ورهانات الفعل التنموي*، *مجلة تنمية الموارد البشرية*، ع2: 162-185.
30. غنيم، رشاد، الرامخ، محمد، عمر، نادية. (2008). *النظرية المعاصرة في علم الاجتماع*، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.

31. الفقاعوي، ميسون. (2017). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر.
32. قلوبسي، لطيفة. (2020). دور فاعلية التكوين وأثره على أداء العاملين/دراسة حالة بمؤسسة الضمان الاجتماعي للأجراء، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر.
33. كزار، المأمون السر. (2018). دور المؤسسات والجمعيات الخيرية في المسؤولية الاجتماعية دراسة ميدانية مطبقة على العاملين في المؤسسات والجمعيات الخيرية بمدينة الرياض، مجلة الشمال للعلوم الانسانية/جامعة الحدود الشمالية، ع2: 317-359.
34. كروا، شفاء. (2016). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
35. لجنة متخصصة بتكليف من مركز المناهج التعليمية والبحوث التربوية. (2020). علم الاجتماع، وزارة التعليم مركز المناهج التعليمية والبحوث التربوية، ليبيا.
36. ماضي، خليل. (2015). الأجر والمكافآت والمشاركة في صنع القرار ودورها في تنمية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ع3: 355-382.
37. محبن عيشي، عمار. (2006). دور تقييم أداء العاملين في تحديد الاحتياجات التدريبية/دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية-بسكرة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص استراتيجية، جامعة محمد بوضياف-بالمسلية، الجزائر.
38. محمد، مروة. (2018). دور السياحة في التغيير الاجتماعي والتنموي في السودان/دراسة حالة مدينة بورتسودان، (أطروحة لنيل درجة الدكتوراه)، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
39. مساهل، فاطمة. (2015). الشمولية وتدميرها لبنى المجتمع، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ب/ قسم الآداب والفلسفة، ع14: 3-11.
40. المنجد الأبجدي. (1982). معاجم دار المشرق، الطبعة الثالثة، دار المشرق، بيروت، ص 36.

41. الناير، الناير. (2014). أثر الصناعة على التنمية الاجتماعية بولاية نهر النيل 1947-2013 / بالتركيز على مصنع إسمنت عطبرة، (أطروحة لنيل درجة الدكتوراه)، تخصص الفلسفة في علم الاجتماع والأنثروبولوجيا، جامعة شندي، السودان.
42. الهاجري، عذاري. (2011). أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين/دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الاوسط، الأردن.
43. الهاشمي، بن وضاح. (2019). تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية حالة قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر (2008/2011)، (أطروحة لنيل درجة الدكتوراه)، جامعة فرحات عباس.

المراجع الأجنبية

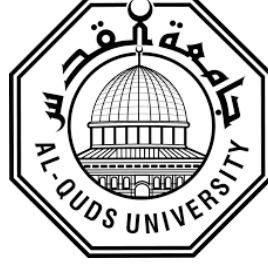
1. Nelson ،Kathleen ، (2004) ،**Sociological theories of career choice: A study of workers in the special events industry** ،thesis ،University of Nevada, Las Vegas .
2. Paresashvili ،Nino ،Maisuradze ،Teona ،Gechbaia ،Badri ،Wais ،Lidija .(2021)Conflict management impact on the employee productivity ،**SHS Web of Conference**.6-1 .
3. Hidayati ،Ahmad، (2011). Employee Development and Its Effect on Employee Performance a Conceptual **Framework** ، **International Journal of Business and Social Scenic** ،num13:224-229
4. Ciobanu, A., Androniceanu, A., & Lazaroiu, G. (2019). An integrated psycho-sociological perspective on public employees' motivation and performance. **Frontiers in psychology**, 10, 36.
5. Turner, P. (2020). The Sociology of Work and Employee Engagement. In Employee Engagement in Contemporary Organizations). Palgrave Macmillan, **Cham** ،(pp. 141-165)
6. Zeng, Y. (2021). The Entrepreneurship and Development of Family Enterprises from the Perspective of Economic Sociology-a Case Study Based on The Zjz Family Business.
7. Kalleberg, A. L., & Leicht, K. T. (2021). United States: eight key themes in sociology of work. *La nouvelle revue du travail*, (19).

المواقع الإلكترونية

- البجيدي، طلال، (2021). ملخص نظرية الدور، مقال منشور في بوابة علم الاجتماع، تاريخ النشر 2021/7/13، أما تاريخ الاطلاع فهو 2022/3/9. https://www.b-sociology.com/2019/02/blog-post_80.html
<https://www.asanet.org/sites/default/files/savvy/introtosociology/Documents/Field%20of%20sociology033108.htm#origins>
- صغير، عطاف، (2021). نظريات علم الاجتماع العام، نشوء علم الاجتماع التربوي، مجالات اهتمامه وأهم نظرياته، مدونة تعليم جديد تاريخ النشر 2021/1/2 تاريخ الاطلاع 2021/3/10. [https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D9%84_\(%D9%81%D9%84%D8%B3%D9%81%D8%A9\)](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D9%84_(%D9%81%D9%84%D8%B3%D9%81%D8%A9))
- كردي، أحمد، (2010). أهم محاور التنمية الاجتماعية، مقال منشور له في منتدى بوابة كنان أون لاين، <http://kenanaonline.com/>، تاريخ الزيارة 2022/4/1، عدد زيارات الموقع 19,261,150
- الموقع الرسمي لمركز الإحصاء الفلسطيني: https://www.pcbs.gov.ps/statisticsIndicatorsTables.aspx?lang=ar&table_id=1043
- مركز وفا للأخبار والمعلومات الفلسطينية، التجارة الخارجية في فلسطين، https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=9255 تاريخ الاطلاع 2022/8/20
- زعرب، عبد المعطي. (2005). التجارة الخارجية الفلسطينية واقعها وآفاقها المستقبلية، منشورات وزارة الاقتصاد الوطني.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1): الاستبانة (أداة الدراسة) قبل التحكيم



جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

حضرات الموظفين والموظفات العاملين في شركات الاستيراد المحترمين،

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان: "نظريات علم الاجتماع ودورها في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة"، وذلك في إطار استكمال متطلبات حصولها على درجة الماجستير/ تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية. لذا، أرجو منكم التفضل بتعبئة الاستبانة التي أعدت خصيصاً لهذا الغرض، ويرجى منكم الإجابة بموضوعية عن الأسئلة المرفقة، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة، وستستخدم كمجاميع إحصائية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الباحثة: غدير شاهين

بإشراف: الدكتورة سلوى البرغوثي

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس ذكر أنثى

المستوى التعليمي دبلوم وأقل بكالوريوس ماجستير فأعلى

العمر 25 عام وأقل من 26-35 من 36-45 أكثر من 45 عام

عدد سنوات الخبرة أقل من عام من عام ل3 أعوام أكثر من ذلك

المسمى الوظيفي موظف رئيس قسم مدير غير ذلك

القسم الثاني: نتحدث في هذا القسم عن نظريات علم الاجتماع ومدى تطبيق الشركات للأبعاد الخاصة بها والتي وجدت الباحثة من خلال الاطلاع والمراجعة للأدبيات أنه يمكن توظيفها لغاية دراسة أداء العاملين.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النظرية الأولى: نظرية الدور، وتقوم على مبدأ أن المجتمع مجموعة من المراكز بحيث يقوم كل فرد بتأدية دوره في المجتمع ودوره في الشركة.						
1	توزع المهام والصلاحيات وفقاً للوصف الوظيفي لكل عامل والدور الذي يقوم بتأديته					
2	يلعب العامل دوراً مزدوجاً بين أدائه لعمله وقيامه بواجباته الاجتماعية للمحافظة على حلقة الوصل بينه وبين المحيط الخارجي					
3	تقوم الشركة بالتأكد من سلامة سلوك أي عامل ونزاهته قبل أن توظفه					
4	يجري شرح المهام والصلاحيات كافة للعامل عبر دائرة شؤون الموظفين					
النظرية الثانية: نظرية التبادل الاجتماعي، وتقوم على مبدأ في الاقتصاد أن العلاقة بين العامل والمنظمة ليست فقط علاقة تبادل مادي إنما اجتماعي أيضاً.						
5	يحتاج كل فرد للعمل الأمر الذي يدفعه للقيام بمهامه وواجباته للحفاظ على وظيفته					
6	تتابع الإدارة تصرفات العاملين وتقوم على تقييمها ومتابعتها					
7	يمثل العائد المادي المتحقق للعامل من ممارسته لوظيفته العلاقة المادية مع الشركة					
8	يرتبط العامل بالشركة بعلاقة معنوية عبر شعوره بالانتماء لها وأنه جزء مهم فيها					
النظرية الثالثة: نظرية العقل الجمعي، وتقوم وفقاً لمبدأ أن الإنسان محكوم لنزعة القطيع، ولذلك فهو يذوب في سبيل الجماعة، وهذا يحد من الصراع والمشكلات ويساهم في زيادة الولاء والالتزام.						
9	يسود الشركة جو من الألفة والعلاقات الودية بين العاملين وبين العاملين والإدارة					
10	يسعى العاملون لتحقيق المصلحة العامة ويقدمونها على المصالح الخاصة					
11	يتسم العاملون في الشركة بأخلاقيات عالية نابعة من أخلاقيات المجتمع					

					الذي يحدرون منه
					12 يتقبل العاملون في الشركة التوجيهات والإرشادات الموجهة لهم لإيمانهم العميق بأهمية العمل الجماعي
النظرية الرابعة: النظرية الهيكلية الوظيفية، وتقوم على مبدأ أن لكل فرد وجزء من المجتمع مهمة يقوم بها تساهم في استمراريته؛ حيث يحدد النظام الداخلي للشركة الحقوق والصلاحيات والمهام والواجبات.					
					13 يحكم عمل العاملين في الشركة جملة من القوانين التنظيمية
					14 تمتلك الشركة نظاماً داخلياً قوياً يمكنها من خلاله تنظيم عملها والمحافظة على القوانين
					15 يحدد النظام الداخلي للشركة حقوق وواجبات العاملين بشكل صريح وواضح
					16 يتوفر في الشركة نظام اتصال فعال في الاتجاهين مما يسهل عملية التواصل
					17 تحدد المكافآت والعلاوات وفقاً للوصف الوظيفي لكل عامل
النظرية الخامسة: النظرية البنائية، وتقوم على مبدأ المتعلم يبني معرفته على خبراته، فلا يمكن التعلم إلا في حال تنازل الفرد المتعلم عن مقاومة التغيير وتلقيه للمعلومات الجديدة.					
					18 يتبادل العاملون في الشركة الخبرات والتجارب بحيث يتكون لديهم مفاهيم خاصة بالعمل
					19 يتقبل العاملون كل ما هو جديد عبر ترك الأساليب التقليدية ورفض التغيير
					20 تعمل الشركة على تنمية أداء العاملين عبر إخضاعهم لدورات تدريبية متخصصة
					21 يُسخر العاملون في الشركة المعارف التي يكتسبونها من الدورات في تطوير العمل ومواجهة المشكلات
النظرية السادسة: النظرية الوضعية، وتقوم على ثلاثة عناصر؛ كمية، وسلوكية، وموضعية.					
					22 تقوم الشركة بإعداد أدوات خاصة بتقييم العاملين مبنية على جملة من المعايير الوضعية
					23 تتخذ عملية التقييم لأداء العاملين بشكل دوري

					تستعين الشركة بخبراء من ذوي العلم والاختصاص في إجراء عملية التقييم	24
					تقوم الشركة عبر طاقم متخصص بتحليل نتائج التقييم لتحديد نقاط الضعف ووضع الحلول المناسبة لها	25
النظرية السابعة: نظرية إدارة الأزمات، وتقوم على مبدأ مواجهة المشكلة مباشرة عبر دراستها وتحليلها؛ حيث تقوم على مجموعة من خطوات التدخل المهني.						
					توفر الشركة دائرة خاصة لإدارة المخاطر مسؤولة عن تحليل الأزمات وأسبابها	26
					تراقب دائرة المخاطر تقارير الأداء والحلول المقترحة لبناء خطط خاصة لمواجهة أزمات متوقعة في ضوء النتائج	27
					يهدف تقييم أداء العاملين إلى السيطرة على أي ظاهرة غريبة من الممكن أن تتسبب بحدوث أزمة	28
					تقوم الشركة باستثمار الموارد المتاحة أفضل استثمار	29
					تتدخل الشركة في إدارة الأزمات من خلال تصميم خطط علاجية تتبع عمليات تقييم أسباب الأزمة	30
النظرية الثامنة: النظرية الموقفية						
					يمتلك المديرون والمشرفون بالشركة صفات قيادية	31
					المديرون والمشرفون قادرون على مواجهة الموقف وابتداع حلول مناسبة	32
					يسعى العاملون في الشركة لتقليد المدراء، فهم قدوة بالالتزام والتنظيم	33
					توفر الشركة بيئة عمل مريحة ومناسبة لأداء العاملين	34
					تعقد الشركة اجتماعات دورية لمناقشة القضايا الجوهرية وإجراء التعديلات المناسبة	35

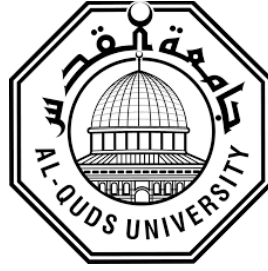
القسم الثالث: المقياس الخاص بتنمية أداء العاملين والمبني على مجموعة من الأبعاد الخاصة بالتنمية، أداء الموارد البشرية والتي أجمعت عليها الدراسات وتناسب مع الغرض من الدراسة.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: التدريب						
1	يحصل العاملون كافة على فرص متساوية في التدريب					
2	يساهم التدريب في تنمية المعارف لدى العاملين في الشركة					
3	من خلال التدريب يمكن تطوير مهارات العاملين في الشركة					
4	لدى الشركة خطط تدريب سنوية يجري وضعها بعد دراسة احتياجات العاملين					
5	تتنوع البرامج التدريبية وفقاً لاحتياجات العاملين					
6	تستخدم الشركة أساليب متطورة في التدريب تحاكي الواقع العملي					
7	يتمتع المشرفون على عملية التدريب بالخبرة والكفاءة العالية					
8	تساهم عملية التدريب في زيادة مستوى الثقة لدى العاملين بالشركة					
9	تعمل الشركة على تدريب الموظفين على مهاري الاتصال والتواصل					
ثانياً: التعلم						
10	تتوافر في الشركة بيئة محفزة للتعلم					
11	تستخدم الشركة سياسات واضحة في صقل مهارات العاملين					
12	تعزز مواطن القوة لدى العاملين					
13	تعالج مواطن الضعف لدى العاملين					
14	يشارك ممثلون عن العمال في اجتماعات الشركة كافة					
15	تنمي الشركة لدى العاملين الإحساس بالمسؤولية					
16	يساهم التعلم التنظيمي في صقل قدرات الأفراد من خلال المساهمة والاستجابة للتغيرات البيئية					
17	توفر الشركة بيئة محفزة للتعلم والتطور					
18	يتبادل العاملون الخبرات والمهارات أثناء العمل					

					19	تسعى الشركة لتزويد العاملين بكافة المهارات اللازمة لبناء شخصية قادرة على مواجهة التحديات
ثالثاً: الأجور والحوافز						
					20	يعتبر نظام الأجور والحوافز في الشركة متناسباً مع طبيعة العمل
					21	يساهم نظام الحوافز في الشركة بتشجيع العاملين على تحسين الأداء
					22	يتسم نظام الأجور بالعدالة باعتباره محددًا مسبقاً وفق النظام الداخلي المعمول به ونظام الدرجات
					23	تمنح الشركات الحوافز لذوي الأداء المميز من العاملين فهي تمنح لمن يستحق
					24	يتم منح الأجور والحوافز دون محاباة أو واسطة
					25	تقدر الشركة الجهود التي يبذلها العاملون وتأخذ بالحسبان عند مراجعة نظام الحوافز
رابعاً: تقييم الأداء						
					26	إجراءات عملية التقييم واضحة ومعروفة للعاملين
					27	تقوم الشركة عبر الدوائر المختصة وبالتعاون مع ذوي الاختصاص من خارج الشركة بوضع أنظمة خاصة بالتقييم
					28	يقوم نظام التقييم وفقاً للوصف الوظيفي للعامل بتقييم ما يقوم بأدائه
					29	تشارك الشركة في الدورات الخاصة بتطوير أنظمة التقييم
					30	تقوم الشركة عبر دائرة الموارد البشرية بتحديث استبانة التقييم كل فترة وعند اللزوم
					31	يزود العاملين بنسخة عن تقرير التقييم لغاية المراجعة والاطلاع
					32	تقوم دائرة الموارد البشرية بتقديم تقارير مفصلة حول نتائج التقييم للجهات المختصة والإدارات العليا
					33	يلتزم الرئيس المباشر بإجراءات التقييم الموكلة له بموجب الصلاحيات
					34	يلتزم الرئيس المباشر بإجراءات التقييم وفقاً للفترة الزمنية المحددة
					35	تجري عملية التقييم بشكل مباشر دوري ومستمر

القسم الرابع: أداء العاملين؛ وعبر هذا القسم من الاستبانة ستسعى الباحثة لدراسة أداء العاملين في الشركة.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تستخدم الشركة مقاييس خاصة لإصدار تقارير حول التغذية الراجعة عن كمية العمل المنجز					
2	يحرص العاملون على إنجاز العمل في الوقت المطلوب					
3	توفر الشركة بيئة داخلية تساهم في تطوير العمل وتأديته بأفضل صورة					
4	توفر الشركة أجواء عالية تتسم بالثقة الأمر الذي ينعكس إيجاباً على العمل					
5	يتم إنجاز كميات كافية يومياً بما يتناسب مع ساعات العمل					
6	يتجنب العاملون خلق صراعات في العمل					
7	يتعاون العاملون سويًا في سبيل إنجاز العمل ضمن الوقت المحدد					
8	يملك العاملون المهارات والقدرات الكافية لإنجاز العمل					
9	يملك العاملون المعارف الكافية لأداء المهام الموكلة إليهم					
10	يتمتع العاملون بكافة مستويات صحية لاثقة لأداء العمل					
11	يملك العاملون القدرة على الابتكار والإبداع في أداء المهام الموكلة إليهم					
12	يسعى العاملون في الشركة لأداء العمل ضمن أقل هامش من الخطأ					
13	يملك العاملون في الشركة القدرة على تحديد مواطن الضعف وحل مشكلات العمل منفردين					
14	كل عامل قادر على اتخاذ القرار الصحيح فيما يتعلق بطبيعة عمله وآلية أدائه					
15	يملك العاملون القدرة الكافية على اختيار الإجراءات الصحيحة والمناسبة لتنفيذ المهام المطلوبة منهم					



جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

حضرات الموظفين والموظفات العاملين في شركات الاستيراد والتصدير المحترمين،

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان: "نظريات علم الاجتماع ودورها في تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة"، وذلك في إطار استكمال متطلبات حصولها على درجة الماجستير/ تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية. لذا، أرجو منكم التفضل بتعبئة الاستبانة التي أعدت خصيصاً لهذا الغرض، ويرجى منكم الإجابة بموضوعية عن الأسئلة المرفقة، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة، وستستخدم كمجاميع إحصائية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الباحثة: غدير شاهين

بإشراف: الدكتورة سلوى البرغوثي

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس ذكر أنثى

المستوى التعليمي دبلوم وأقل بكالوريوس ماجستير فأعلى

العمر 25 عام وأقل من 26-35 من 36-45 أكثر من 45 عام

عدد سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات أقل من 15 سنة 10 سنوات إلى 15 سنة فأكثر

المسمى الوظيفي موظف رئيس قسم مدير غير ذلك

القسم الثاني: نتحدث في هذا القسم عن نظريات علم الاجتماع ومدى تطبيق الشركات للأبعاد الخاصة بها والتي وجدت الباحثة من خلال الاطلاع والمراجعة للأدبيات أنه يمكن توظيفها لغاية دراسة أداء العاملين.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النظرية الأولى: نظرية الدور، وتقوم على مبدأ أن المجتمع مجموعة من المراكز بحيث يقوم كل فرد بتأدية دوره في المجتمع ودوره في الشركة.						
1	توزع المهام والصلاحيات وفقاً للوصف الوظيفي لكل عامل والدور الذي يقوم بتأديته					
2	يلعب العامل دوراً مزدوجاً بين أدائه لعمله وقيامه بواجباته الاجتماعية للمحافظة على حلقة الوصل بينه وبين المحيط الخارجي					
3	تقوم الشركة بالتأكد من سلامة سلوك أي عامل ونزاهته قبل أن توظفه					
4	يجري شرح المهام والصلاحيات كافة للعامل عبر دائرة شؤون الموظفين					
النظرية الثانية: نظرية التبادل الاجتماعي، وتقوم على مبدأ في الاقتصاد أن العلاقة بين العامل والمنظمة ليست فقط علاقة تبادل مادي إنما اجتماعي أيضاً.						
5	يحتاج كل فرد للعمل الأمر الذي يدفعه للقيام بمهامه وواجباته للحفاظ على وظيفته					
6	تتابع الإدارة تصرفات العاملين وتقوم على تقييمها ومتابعتها					
7	يمثل العائد المادي المتحقق للعامل من ممارسته لوظيفته العلاقة المادية مع الشركة					
8	يرتبط العامل بالشركة بعلاقة معنوية عبر شعوره بالانتماء لها وأنه جزء مهم فيها					
النظرية الثالثة: نظرية العقل الجمعي، وتقوم وفقاً لمبدأ أن الإنسان محكوم لنزعة القطيع، ولذلك فهو يذوب في سبيل الجماعة، وهذا يحد من الصراع والمشكلات ويساهم في زيادة الولاء والالتزام.						
9	يسود الشركة جو من الألفة والعلاقات الودية بين العاملين والإدارة					
10	يسعى العاملون لتحقيق المصلحة العامة ويقدمونها على المصالح الخاصة					
11	يتسم العاملون في الشركة بأخلاقيات عالية نابعة من أخلاقيات المجتمع الذي ينحدرون منه					

					12	يتقبل العاملون في الشركة التوجيهات والإرشادات الموجهة لهم لإيمانهم العميق بأهمية العمل الجماعي
النظرية الرابعة: النظرية الهيكلية الوظيفية، وتقوم على مبدأ أن لكل فرد وجزء من المجتمع مهمة يقوم بها تساهم في استمراريتها؛ حيث يحدد النظام الداخلي للشركة الحقوق والصلاحيات والمهام والواجبات.						
					13	يحكم عمل العاملين في الشركة جملة من القوانين التنظيمية
					14	تمتلك الشركة نظاماً داخلياً قوياً يمكنها من خلاله تنظيم عملها والمحافظة على القوانين
					15	يحدد النظام الداخلي للشركة حقوق وواجبات العاملين بشكل صريح وواضح
					16	يتوفر في الشركة نظام اتصال فعال في الاتجاهين مما يسهل من عملية التواصل
					17	تحدد المكافآت والعلاوات وفقاً للوصف الوظيفي لكل عامل
النظرية الخامسة: النظرية البنائية، وتقوم على مبدأ المتعلم يبني معرفته على ضوء خبراته، فلا يمكن التعلم إلا في حال تنازل الفرد المتعلم عن مقاومة التغيير وتلقيه للمعلومات الجديدة.						
					18	يتبادل العاملون في الشركة الخبرات والتجارب بحيث يكون لديهم مفاهيم خاصة بالعمل
					19	يتقبل العاملون كل ما هو جديد عبر ترك الأساليب التقليدية ورفض التغيير
					20	تعمل الشركة على تنمية أداء العاملين عبر إخضاعهم لدورات تدريبية متخصصة
					21	يُسخر العاملون في الشركة المعارف التي يكتسبونها من الدورات في تطوير العمل ومواجهة المشكلات
النظرية السادسة: النظرية الوضعية، وتقوم على ثلاثة عناصر؛ كمية، وسلوكية، وموضعية.						
					22	تقوم الشركة بإعداد أدوات خاصة بتقييم العاملين مبنية على جملة من المعايير الوضعية
					23	تتخذ عملية التقييم لأداء العاملين بشكل دوري
					24	تستعين الشركة بخبراء من ذوي العلم والاختصاص في إجراء عملية التقييم

					25	تقوم الشركة عبر طاقم متخصص بتحليل نتائج التقييم لتحديد نقاط الضعف ووضع الحلول المناسبة لها
النظرية السابعة: نظرية إدارة الأزمات، وتقوم على مبدأ مواجهة المشكلة مباشرة عبر دراستها وتحليلها؛ حيث تقوم على مجموعة من خطوات التدخل المهني.						
					26	توفر الشركة دائرة خاصة لإدارة المخاطر مسؤولة عن تحليل الأزمات وأسبابها
					27	تراقب دائرة المخاطر تقارير الأداء والحلول المقترحة لبناء خطط خاصة لمواجهة أزمات متوقعة في ضوء النتائج
					28	يهدف تقييم أداء العاملين إلى السيطرة على أي ظاهرة غريبة من الممكن أن تتسبب بحدوث أزمة
					29	تقوم الشركة باستثمار الموارد المتاحة أفضل استثمار
					30	تتدخل الشركة في إدارة الأزمات من خلال تصميم خطط علاجية تتبع عمليات تقييم أسباب الأزمة
النظرية الثامنة: النظرية الموقفية						
					31	يمتلك المديرون والمشرفون بالشركة صفات قيادية
					32	المديرون والمشرفون قادرين على مواجهة الموقف وابتداع حلول مناسبة
					33	يسعى العاملون في الشركة لتقليد المدراء، فهم قدوة بالالتزام والتنظيم
					34	توفر الشركة بيئة عمل مريحة ومناسبة لأداء العاملين
					35	تعقد الشركة اجتماعات دورية لمناقشة القضايا الجوهرية وإجراء التعديلات المناسبة

القسم الثالث: المقياس الخاص بتنمية أداء العاملين والمبني على مجموعة من الأبعاد الخاصة بتنمية أداء الموارد البشرية والتي أجمعت عليها الدراسات وتتناسب مع الغرض من الدراسة.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: التدريب						
1	يحصل العاملون كافة على فرص متساوية في التدريب					
2	يساهم التدريب في تنمية المعارف لدى العاملين في الشركة					

					3	من خلال التدريب يمكن تطوير مهارات العاملين في الشركة
					4	لدى الشركة خطط تدريب سنوية يجري وضعها بعد دراسة احتياجات العاملين
					5	تتنوع البرامج التدريبية وفقاً لاحتياجات العاملين
					6	تستخدم الشركة أساليب متطورة في التدريب تحاكي الواقع العملي
					7	يتمتع المشرفون على عملية التدريب بالخبرة والكفاءة العالية
					8	تساهم عملية التدريب في زيادة مستوى الثقة لدى العاملين بالشركة
					9	تعمل الشركة على تدريب الموظفين على مهاري الاتصال والتواصل
ثانياً: التعلم						
					10	تتوافر في الشركة بيئة محفزة للتعلم
					11	تستخدم الشركة سياسات واضحة في صقل مهارات العاملين
					12	تعزز مواطن القوة لدى العاملين
					13	تعالج مواطن الضعف لدى العاملين
					14	يشارك ممثلون عن العمال في اجتماعات الشركة كافة
					15	تنمي الشركة لدى العاملين الإحساس بالمسؤولية
					16	يساهم التعلم التنظيمي في صقل قدرات الأفراد من خلال المساهمة والاستجابة للتغيرات البيئية
					17	توفر الشركة بيئة محفزة للتعلم والتطور
					18	يتبادل العاملون الخبرات والمهارات في أثناء العمل
					19	تسعى الشركة لتزويد العاملين بكافة المهارات اللازمة لبناء شخصية قادرة على مواجهة التحديات
ثالثاً: الأجور والحوافز						
					20	يعتبر نظام الأجور والحوافز في الشركة متناسباً مع طبيعة العمل
					21	يساهم نظام الحوافز في الشركة بتشجيع العاملين على تحسين الأداء

					يتسم نظام الأجور بالعدالة باعتباره محددًا مسبقاً وفق النظام الداخلي المعمول به ونظام الدرجات	22
					تمنح الشركات الحوافز لذوي الأداء المميز من العاملين فهي تمنح لمن يستحق	23
					يتم منح الأجور والحوافز دون محاباة أو واسطة	24
					تقدر الشركة الجهود التي يبذلها العاملون وتأخذ بالحسبان عند مراجعة نظام الحوافز	25
رابعاً: تقييم الأداء						
					إجراءات عملية التقييم واضحة ومعروفة للعاملين	26
					تقوم الشركة عبر الدوائر المختصة وبالتعاون مع ذوي الاختصاص من خارج الشركة بوضع أنظمة خاصة بالتقييم	27
					يقوم نظام التقييم وفقاً للوصف الوظيفي للعامل لتقييم ما يقوم بأدائه	28
					تشارك الشركة في الدورات الخاصة بتطوير أنظمة التقييم	29
					تقوم الشركة عبر دائرة الموارد البشرية بتحديث استبانة التقييم كل فترة وعند اللزوم	30
					يزود العاملين بنسخة عن تقرير التقييم لغاية المراجعة والاطلاع	31
					تقوم دائرة الموارد البشرية بتقديم تقارير مفصلة حول نتائج التقييم للجهات المختصة والإدارات العليا	32
					يلتزم الرئيس المباشر بإجراءات التقييم الموكلة له بموجب الصلاحيات	33
					يلتزم الرئيس المباشر بإجراءات التقييم وفقاً للفترة الزمنية المحددة	34
					تجري عملية التقييم بشكل مباشر دوري ومستمر	35

القسم الرابع: أداء العاملين؛ وعبر هذا القسم من الاستبانة ستسعى الباحثة لدراسة أداء العاملين في الشركة.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تستخدم الشركة مقاييس خاصة لإصدار تقارير حول التغذية الراجعة					

					عن كمية العمل المنجز
					2 يحرص العاملون على إنجاز العمل في الوقت المطلوب
					3 توفر الشركة بيئة داخلية تساهم في تطوير العمل وتأديته بأفضل صورة
					4 توفر الشركة أجواء عالية تتسم بالثقة الأمر الذي ينعكس إيجاباً على العمل
					5 يتم إنجاز كميات كافية يومياً بما يتناسب مع ساعات العمل
					6 يتجنب العاملون خلق صراعات في العمل
					7 يتعاون العاملون سويماً في سبيل إنجاز العمل ضمن الوقت المحدد
					8 يمتلك العاملون المهارات والقدرات الكافية لإنجاز العمل
					9 يمتلك العاملون المعارف الكافية لأداء المهام الموكلة إليهم
					10 يتمتع العاملون كافة بمستويات صحية لائقة لأداء العمل
					11 يمتلك العاملون القدرة على الابتكار والإبداع في أداء المهام الموكلة إليهم
					12 يسعى العاملون في الشركة لأداء العمل ضمن أقل هامش من الخطأ
					13 يمتلك العاملون في الشركة القدرة على تحديد مواطن الضعف وحل مشكلات العمل منفردين
					14 كل عامل قادر على اتخاذ القرار الصحيح فيما يتعلق بطبيعة عمله وآلية أدائه
					15 يمتلك العاملون القدرة الكافية على اختيار الإجراءات الصحيحة والمناسبة لتنفيذ المهام المطلوبة منهم

مع بالغ الشكر والتقدير

ملحق رقم (3): قائمة المحكمين

الجامعة	الدرجة العلمية	اسم المحكم
جامعة القدس أبو ديس	دكتور/أستاذ مساعد	د. عمر رحال
جامعة القدس أبو ديس	دكتور/أستاذ مساعد	د. سعد الكزنز
جامعة القدس أبو ديس	دكتور/أستاذ مساعد	د. إياد لافي
جامعة القدس المفتوحة	دكتور/عميد	د. محمد شاهين
جامعة القدس ابو ديس	دكتور/أستاذ مساعد	د.عروبة البرغوثي



بسم الله الرحمن الرحيم
معهد التنمية المستدامة
Institute of Sustainable Development



2022 / 6 / 5

لمن يهمه الامر

الموضوع: تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،،،

يفيد برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية /جامعة القدس ، أن الطالبة غدير ريجان محمد شاهين ورقمها الجامعي (22012243)، هي إحدى طلبة المعهد وتقوم حالياً بأعداد دراسة بعنوان :

" نظريات علم الاجتماع ودورها في تنمية اداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة "

وعليه يرجى مساعدتها بالحصول على المعلومات اللازمة لهذه الدراسة ، بما تسمح أنظمتكم به .
علماً بأن المعلومات والبيانات التي تحصل عليها الطالبة تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

أعطيت بناءً على طلبها .

وتقبلوا فائق الاحترام،،،

مدير معهد التنمية
الدكتور أحمد حرز الله

معهد التنمية المستدامة
Institute of Sustainable Development



Jerusalem – Abu Deis
Tel / Fax: 009722790345
P.O.Box: 51000, 20002
email: Info@srd.alquds.edu

القدس- أبو ديس
تلفاكس 009722790345
ص.ب: 51000 أو 20002
البريد الإلكتروني: Info@srd.alquds.edu

ملحق رقم (5): قائمة الشركات وفقا لسجلات الإحصاء ووزارة الاقتصاد

شركات التصدير رام الله							
رقم الشركة	اسم الشركة	نوع التفرع	التفرع	تاريخ التسجيل	المدينة	المحمول	الهاتف
562171637	شركة فرانكو المالكي للاستيراد والاستثمار	عادية عامة	عادية عامة	18/11/2012	رام الله		022802390
562179143	شركة ليد وحمودة للتجارة والاستيراد	عادية عامة	عادية عامة	30/03/2014	رام الله		
562147355	شركة صانع الأحلام للتجارة والاستيراد	عادية عامة	عادية عامة	05/11/2008	رام الله		
562336818	شركة نعيم الدنيا لاستيراد وتسويق اللحوم	عادية عامة	عادية عامة	19/08/2021	رام الله	0595770450	
562322750	شركة الصفاوي أوتو لتجارة واستيراد المركبات	عادية عامة	عادية عامة	19/02/2020	رام الله		
562330969	شركة الوهج لاستيراد وتسويق الحديد	عادية عامة	عادية عامة	05/01/2021	رام الله		
562341263	شركة الهلاكو الحديثة لاستيراد وتسويق قطع السيارات	عادية عامة	عادية عامة	25/01/2022	رام الله	0597504316	0597451641
562133546	شركة برنرز لاستيراد وتجارة المركبات	عادية عامة	عادية عامة	22/12/2004	رام الله		022400810
562157552	شركة كوسنا لتجارة واستيراد المعدات واللوازم	عادية عامة	عادية عامة	11/04/2010	رام الله		
562162636	شركة كومباس للتجارة والاستيراد	عادية عامة	عادية عامة	09/02/2011	رام الله		
562149864	شركة جنات فلسطين للاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	25/03/2009	رام الله		
562165266	شركة بدران إخوان للاستيراد والتوزيع	عادية عامة	عادية عامة	04/07/2011	رام الله	0599255500	
562152454	شركة أرض طيبة للاستيراد والتوزيع	عادية عامة	عادية عامة	29/07/2009	رام الله		
562175620	شركة الجذور للاستيراد والتسويق	عادية عامة	عادية عامة	18/08/2013	رام الله		022951592
562165654	شركة كار إكسترا للاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	02/08/2011	رام الله	0599866765	2401142
562168963	شركة أبو لبن للاستيراد والاستثمار	عادية عامة	عادية عامة	25/03/2012	رام الله		
562171819	الشركة الأوكرانية الفلسطينية للتجارة والاستثمار والاستيراد	عادية عامة	عادية عامة	27/11/2012	رام الله		
562163733	شركة أسامه الحزماوي وإخوانه للاستيراد والتسويق	عادية عامة	عادية عامة	11/04/2011	رام الله		
562313429	شركة الاتفاق لبيع واستيراد الخضار والفواكه	عادية عامة	عادية عامة	31/12/2018	رام الله		
562160051	شركة أبو إياد وأولاده للمواد الغذائية والاستيراد	عادية عامة	عادية عامة	02/09/2010	رام الله		
562176297	شركة از حيمان للاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	03/10/2013	رام الله		
562153122	شركة الغد للاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	31/08/2009	رام الله		
562141481	شركة بريكة وشركاه للاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	23/07/2007	رام الله	0598898909	022891177
562145102	شركة أبو صافية للاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	25/05/2008	رام الله		
562156406	شركة جولدن وود للاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	01/02/2010	رام الله		
562132928	شركة الزمط للاستيراد والتجارة العامه	عادية عامة	عادية عامة	05/10/2004	رام الله		022953774
562138867	شركة الصواحة للاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	12/07/2006	رام الله		
562314500	شركة سيسالم انترناشونال لاستيراد وتصدير المواد الاستهلاكية	عادية عامة	عادية عامة	12/02/2019	رام الله		
562171728	شركة الفحم للاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	22/11/2012	رام الله		
562179507	شركة الريان للاستيراد والتسويق	عادية عامة	عادية عامة	16/04/2014	رام الله		
562190249	شركة فرح اليوسف لاستيراد وتسويق الاكسسوارات	عادية عامة	عادية عامة	20/03/2016	رام الله	0597132887	
562326074	شركة مارات ربيع وشركاه لاستيراد لوازم المكتبات	عادية عامة	عادية عامة	03/09/2020	رام الله		0597454666
562189183	شركة كولومبيا جارنرز لاستيراد وتصدير المواد الغذائية	عادية عامة	عادية عامة	04/02/2016	رام الله		
562141572	شركة اس بيبير للتجارة والاستيراد	عادية عامة	عادية عامة	30/07/2007	رام الله		
562149211	شركة الداغور لتجارة السيارات والاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	26/02/2009	رام الله		
562150227	الشركة الفضية للتجارة والاستيراد	عادية عامة	عادية عامة	07/04/2009	رام الله		
562171157	شركة الرموز للتجارة والاستيراد والتصدير	عادية عامة	عادية عامة	25/09/2012	رام الله		

022985256		رام الله	06/01/2020	عادية عامة	عادية عامة	شركة فود كوليكشن لاستيراد وتسويق المواد الغذائية	562321612
		رام الله	29/12/2009	عادية عامة	عادية عامة	شركة دانية للتجارة والاستيراد والتصدير	562155606
		رام الله	05/11/2009	عادية عامة	عادية عامة	شركة الخالدية وشركاؤها للتعمير والاستيراد والتصدير	562154393
		رام الله	18/02/2019	عادية عامة	عادية عامة	شركة أبو رميلة لتجارة واستيراد الإطارات	562314716
		رام الله	09/04/2014	عادية عامة	عادية عامة	شركة احمد الشويكي وشركاه للاستيراد والتوزيع	562179341
		رام الله	06/04/2014	عادية عامة	عادية عامة	شركة بانوراما شويكي للاستيراد والتصدير	562179242
0568102010		رام الله	20/01/2019	عادية عامة	عادية عامة	شركة الريان لاستيراد وتسويق قطع السيارات	562313783
		رام الله	24/09/2018	عادية عامة	عادية عامة	شركة إيسيكو لاستيراد وتسويق السلع الاستهلاكية	562311167
		رام الله	08/10/2017	عادية عامة	عادية عامة	شركة نيو سفن لاينز لاستيراد وتسويق المواد الغذائية	562303420
	0569211594	رام الله	24/12/2017	عادية عامة	عادية عامة	شركة المطل لاستيراد وتسويق المواد الاستهلاكية	562305243
0598698969		رام الله	23/09/2018	عادية عامة	عادية عامة	شركة كرنیکا لاستيراد وتسويق السلع الغذائية والاستهلاكية	562311100
0568698969		رام الله	20/12/2018	عادية عامة	عادية عامة	شركة لورينا لاستيراد وتسويق الملابس	562313031
		رام الله	12/07/2021	عادية عامة	عادية عامة	برودكس لاستيراد وتجارة السيارات	562335778
		اللبن الغربي	22/05/2005	عادية عامة	عادية عامة	شركة الشاطيء للاستيراد والتجاره العامة	562135426
		ببر زيت	15/06/2004	عادية عامة	عادية عامة	شركة بلدنا للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562132027
		عين يبرود	10/09/2019	عادية عامة	عادية عامة	شركة سمور برذرز لاستيراد وتوزيع الأدوات المنزلية والمكتبية	562318972
		البيرة	08/07/1999	عادية عامة	عادية عامة	شركة خالد سلامة وشركاه للاستيراد والتصدير	562115980
2421851		البيرة	25/05/2016	عادية عامة	عادية عامة	شركة ابراهيم حسن وشركاه للزراعة والتجارة والاستيراد	562191700
		البيرة	16/07/2014	عادية عامة	عادية عامة	شركة اليزن سنفرط للاستيراد والتسويق	562180596
	0598310319	البيرة	16/05/2021	عادية عامة	عادية عامة	شركة هاي وي لاستيراد وتجارة السيارات	562333773
		البيرة	28/11/1999	عادية عامة	عادية عامة	بيس هاوس للتجارة العامة والاستيراد والتصدير	562117010
05955670038	0597504316	عين عريك	06/01/2022	عادية عامة	عادية عامة	شركة العريكي لاستيراد وتسويق قطع السيارات	562340646
		رام الله	02/12/1998	عادية عامة	عادية عامة	زهراء فلسطين للاستيراد والتصدير	562114454
		رام الله	17/03/1996	عادية عامة	عادية عامة	النهران للاستيراد والتصدير والتعهدات العامة	563430818
092591117		رام الله	05/07/2000	عادية عامة	عادية عامة	شركة حنين لتجارة السيارات والاستيراد والتصدير	562118711
		رام الله	22/06/2003	عادية عامة	عادية عامة	شركة معاوية شكوكاني وشركاه لاستيراد وبيع السيارات	562122622
		رام الله	10/08/1998	عادية عامة	عادية عامة	شركة مطرية للاستيراد والتصدير	562113563
		رام الله	10/09/1995	عادية عامة	عادية عامة	أبو يوسف وموسى للاستيراد والتصدير	652107821
		رام الله	11/02/1998	عادية عامة	عادية عامة	شركة السندس للتجارة والاستيراد	562111948
		رام الله	04/07/2000	عادية عامة	عادية عامة	شركة الخضراء الفلسطينية للاستيراد	562118844
	9319266	رام الله	08/02/2004	عادية عامة	عادية عامة	برلين للاستيراد والتصدير	562124198
022484295	0597877842	رام الله	28/01/2004	عادية عامة	عادية عامة	شركة شبلي اوج للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562124230
		رام الله	24/02/2008	عادية عامة	عادية عامة	شركة مالك زلوم للاستيراد والتوزيع	562143818
		رام الله	06/08/1998	عادية عامة	عادية عامة	رام الله للاستيراد والتصدير والخدمات العامة	562113522
		رام الله	31/07/1997	عادية عامة	عادية عامة	شركة روعة للاستيراد والتصدير والتوكيلات	562110726
0599627777		بيت عور التحنا	07/07/2021	عادية عامة	عادية عامة	شركة دامير لاستيراد التبغ والفحم ومستلزمات الأراجيل	562335604
022903939		بيتونيا	19/11/2006	عادية عامة	عادية عامة	شركة السودة للاستيراد والتسويق	562139212

		رام الله	15/02/2006	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة النوباني للاستيراد والتصدير والخدمات التجارية	562496646
	0599012345	رام الله	09/06/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أي أف جي جروب للاستثمار والاستيراد	562503532
022984071		رام الله	31/10/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المبجوح للاستيراد والتصدير	562507137
		رام الله	10/12/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سبيشل كار لاستيراد السيارات	562538330
		رام الله	06/04/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فلاش لاستيراد وتجارة السيارات	562483974
		رام الله	22/12/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة مالتني لاين للاستيراد والتسويق	562492058
		رام الله	11/11/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الهناء للاستيراد والتسويق	562491092
		رام الله	14/07/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة لاتيزانا للاستيراد والتصدير	562489831
022448735	0599400389	رام الله	02/07/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الصافي للاستيراد والتجارة	562465005
		رام الله	18/04/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أوركيدا للاستيراد والتسويق	562482778
		رام الله	22/08/2006	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الرحال للاستيراد والتصدير	562498949
0598195000		رام الله	23/07/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فيلاجيو للاستثمار والاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562544288
		رام الله	14/12/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة يوني كورل برذرز للاستيراد وتجارة السلع الاستهلاكية	562599027
		رام الله	27/08/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العميد للتسويق والاستيراد	562477232
		رام الله	25/02/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة توب سيلز للاستيراد والتصدير	562482497
		رام الله	16/08/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بوابة فلسطين للاستيراد والتصدير	562520486
		رام الله	20/06/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة لاف كار للاستيراد والتسويق	562503714
		رام الله	05/10/2004	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة القطوم للاستيراد والتصدير	562467845
	0597171444	رام الله	21/08/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ذه/ ون للاستيراد والتوزيع	562513820
		رام الله	19/10/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كلير تاج انترناشونال للاستيراد والتصدير والخدمات اللوجستية	562536904
		رام الله	04/02/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة إنفيتي للاستيراد والتصدير	562500322
		رام الله	22/07/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة شملا للتجارة والاستيراد والتصدير	562476358
		رام الله	22/04/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة رمسيس للاستيراد والتسويق	562518563
		رام الله	10/01/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العدنان للاستيراد والتصدير	562499327
	0599989837	رام الله	05/12/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الفصول للاستيراد والتصدير	562470583
		رام الله	20/08/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجدع للاستيراد والاستثمار	562476986
022972026		رام الله	19/11/2006	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العبود للاستيراد والتصدير	562499244
		رام الله	02/09/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الأسيل للاستيراد وتسويق عدد ومواد البناء	562545400
		رام الله	13/10/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الأصدقاء لاستيراد مستلزمات الطيور وأسماك الزينة	562587998
		رام الله	28/04/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الدنف للاستيراد والمقاولات العامة	562484923

				خصوصية	خصوصية		
		رام الله	18/11/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فور يو أند فور يور هوم للاستيراد والتصدير	562537621
022988067	0595536390	رام الله	11/08/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المتوكل للاستيراد والاستثمار	562513622
022955599		رام الله	11/08/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المشني للاستيراد والتصدير	562488205
022957294	0599388055	رام الله	04/08/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أكسي للاستيراد والتصدير والاستثمار	562476614
		رام الله	19/08/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جلويل ماركت للاستيراد والتصدير	562468033
2955897		رام الله	23/02/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة تارجت لتجارة واستيراد السيارات	562500850
		رام الله	26/04/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة القدسي أخوان للتسويق والاستيراد والتصدير	562484857
		رام الله	04/07/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أم أن كي للاستيراد والتصدير	562519850
		رام الله	01/11/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الشهامة للاستثمار والاستيراد والتصدير	562469825
	0598750425	رام الله	29/05/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جبار للاستيراد والتسويق والتجارة الدولية	562512053
		رام الله	12/08/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة هيلثي فود للاستيراد والتصدير	562488296
		رام الله	30/03/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ميامي للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562481127
		رام الله	18/02/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سوى فود لاستيراد وتسويق الأغذية والمشروبات	562581710
026282964		رام الله	27/07/1998	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة النورس والكركر التجارية للاستيراد والتصدير	562437343
		رام الله	09/02/2006	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الأثير للاستيراد والتصدير	562496562
		رام الله	08/01/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المالكي للاستيراد والتصدير	562480657
		رام الله	20/05/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة البري للاستيراد والتسويق	562502971
		رام الله	07/10/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جي. أم للاستيراد والتسويق	562506535
	059921107	رام الله	27/12/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المستقبل أتنش أند أتنش للاستيراد والتصدير	562508374
		رام الله	02/12/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أي زون للاستيراد والتصدير	562507822
2956443		رام الله	08/10/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ليفل للاستيراد والتصدير	562521237
		رام الله	24/12/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة دروجبا لاستيراد السلع الاستهلاكية	562599480
		رام الله	05/07/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة تي أند أم للتسويق والاستيراد	562487207
		رام الله	25/11/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سكاكي للتعبئة والتغليف والاستيراد	562521849
	0599121625	رام الله	09/12/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجبر لاستيراد اللحوم	562538256
		رام الله	30/05/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كلاسيك لاستيراد وتجارة الملابس	562487439
		رام الله	09/02/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الوضاح للتجارة والاستيراد والتصدير	562481838
		رام الله	04/09/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ميكروتك للاستيراد والتسويق	562520759
		رام الله	24/11/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المحسن للتعهدات والتجارة العام والتصدير والاستيراد	562495366

		رام الله	04/12/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الباسل للاستيراد والتصدير	562480012
		رام الله	11/03/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سنقرط لاستيراد المواد الغذائية والتجارة العامة	562572347
		رام الله	22/06/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة روفيربال للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562488833
		رام الله	03/10/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الكولومبس للاستيراد والتصدير	562469189
		رام الله	15/07/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة يزكو للتجارة والاستيراد والتصدير	562476135
		رام الله	12/05/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة صفد للاستيراد والتصدير	562485524
		رام الله	24/08/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة مسار للاتصالات والاستيراد	562477109
022413259	0599666722	رام الله	22/11/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فل أبشن لاستيراد وتجارة السيارات	562470302
		رام الله	06/10/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فلنسيا للاستيراد والتصدير	562478198
		رام الله	29/06/2006	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ترند لاين للاستيراد والتصدير	562498246
		رام الله	31/01/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الرواد للاستيراد والتصدير	562499806
		رام الله	05/03/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة مدار الساعة للاستيراد والتسويق	562478776
		رام الله	28/12/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	الباشق التجارية للاستيراد والتصدير	562516286
		رام الله	10/06/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جارنا للاستيراد والتصدير	562475335
	0599222226	رام الله	08/02/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة رويال موتورز لاستيراد السيارات	562475376
		رام الله	10/09/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجرمي للاستيراد والتصدير	562477695
082490177	0599343345	رام الله	09/07/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بلو تريز للتجارة والاستيراد	562487355
		رام الله	18/06/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة استاز للاستيراد والتجارة	562519454
2955682/02		رام الله	04/11/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة هولي لاند للاستيراد والتسويق	562479196
		رام الله	16/02/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجاردنز للاستيراد والاستثمار وتسويق المواد الغذائية	562482133
		رام الله	08/04/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المعتمص للتجارة والاستيراد	562501429
		رام الله	06/08/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة عكا للاستيراد والتسويق	562535245
		رام الله	02/07/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة القيصر الصغير للالكترونيات والاستيراد	562575258
0599666809		رام الله	02/04/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الهضبة الخضراء لتجارة واستيراد وتصدير المواد الغذائية	562561837
		رام الله	02/09/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المغير لاستيراد وتصدير المواد الغذائية والاستهلاكية	562586743
		رام الله	13/04/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ريماسكو للاستيراد والتصدير	562511030
	0599070136	رام الله	24/02/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الوسيم الكبير للاستيراد والتصدير	562531194
		رام الله	01/09/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الأمناء للاستيراد والتسويق	562535807
	0599522252	رام الله	02/06/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة القنديل لاستيراد السيارات	562512160
		رام الله	05/10/2004	مساهمة	مساهمة	شركة الطيراوي للاستيراد والتصدير والتجارة	562467811

				خصوصية	خصوصية	العامة	
		رام الله	18/04/2006	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة مينا للاستيراد والتصدير	562497354
		رام الله	28/12/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سيل تك لاستيراد وتسويق التقنيات الحديثة	562548297
0599380280		رام الله	03/09/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المناصير كيو أس لاستيراد لوازم السيارات	562545491
	0598959995	رام الله	14/07/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ديفينو للاستيراد والتسويق	562553982
		رام الله	24/12/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المرابحة للاستيراد والتصدير	562470955
		رام الله	22/10/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المهدي للاستيراد والتجارة العامة	562521450
	0599114414	رام الله	26/06/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة هول سيل للاستيراد والتصدير	562512657
0598804666		رام الله	05/01/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة يونيفرسال بيس للاستيراد والتصدير	562529685
		رام الله	15/07/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	اسماركو (2000) للاستيراد والتصدير	562487405
0599977779		رام الله	01/04/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بال اوت لت لاستيراد وتجارة الملابس والأحذية	562583088
022961953		رام الله	23/07/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة باندا بلو للاستيراد والتصدير	562476382
		رام الله	07/12/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أوبال للاستيراد والتسويق	562515767
		رام الله	17/05/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة إم أند إم للاستيراد والتوكيلات التجارية	562485938
		رام الله	05/02/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة السنجلوي للاستيراد والتسويق	562522953
		رام الله	04/05/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كلاسيك سيراميك للاستيراد والتسويق	562533224
		رام الله	01/03/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة نيويو للاستيراد والتسويق	562510123
		رام الله	06/10/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الدمياطي للاستيراد والتصدير	562489807
		رام الله	01/12/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة تكستايل أف أم للاستيراد والتصدير	562537951
		رام الله	12/06/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة نيوبابيس للاستيراد والتصدير	562525568
		رام الله	12/01/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بيو تي آر تس للصناعات الخزفية والفخار للاستيراد والتصدير	562474114
		رام الله	11/08/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة دشتكو للاستيراد والتصدير	562488213
		رام الله	03/04/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الريماس للاستيراد والتصدير	562518308
	0569719971	رام الله	01/04/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سينوس لوجستيك للتخليص والشحن والإستيراد	562583120
		رام الله	18/05/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أونيكس لاستيراد وتجارة السيارات	562552547
		رام الله	06/09/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الشروق للاستيراد والتصدير	562493437
	0599151161	رام الله	16/04/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بلو ويف للاستيراد والتصدير	562473686
022440030	0542449980	رام الله	14/04/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجعفر للاستيراد والتوزيع	562457713
		رام الله	13/04/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سيورت إيجانت لتجارة واستيراد الألبسة	562541581
		رام الله	28/01/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة براون شوجر للاستيراد والتصدير	562549162

	0599070734	رام الله	18/09/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المرام للاستيراد والتصدير	562477992
		رام الله	18/11/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة السرج بلس للاستيراد والتصدير	562491209
		رام الله	13/04/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أنابيللا للاستيراد والتصدير	562532572
		رام الله	19/08/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سيتي مارت لتجارة واستيراد المواد الغذائية	562576710
00	00	رام الله	09/04/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الديك إنترناشونال للتجارة والاستيراد والتصدير	562457705
		رام الله	14/10/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أدمز للاستيراد والتوزيع	562536847
		رام الله	01/09/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة القرش للاستيراد والتصدير	562477430
		رام الله	05/07/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ترست للاستيراد والتصدير	562487181
		رام الله	18/11/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الحقول الخضراء للاستيراد والتصدير	562479485
	0599778439	رام الله	28/08/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الرفيف للاستيراد والتصدير	562477257
022441915		رام الله	29/06/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة عودة للاستيراد والتوزيع	562475756
		رام الله	01/08/2000	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بالسنتين أوتو مارت لتجارة واستيراد السيارات	562448977
		رام الله	13/03/2006	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الميس للاستيراد والتصدير	562496901
02/2988771		رام الله	10/09/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سنسز للاستيراد والتصدير	562489195
2975176		رام الله	11/01/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة هندرد لاستيراد الملابس الجاهزة والتجارة	562492645
		رام الله	22/05/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة النشامى للتجارة والاستيراد	562533638
	0599202006	رام الله	27/09/2001	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جرش التجارية للاستيراد والتسويق	562454140
		رام الله	23/12/2004	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أر أند دي للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562472662
	0599262409	رام الله	27/05/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العبوني جروب للاستيراد والتصدير	562474890
2959040		رام الله	03/02/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سمارت هومز للاستيراد والتصدير	562530436
		رام الله	30/11/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العنود للاستيراد والتصدير	562515585
		رام الله	17/04/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة نيونود للاستيراد والتصدير	562473744
		رام الله	13/10/2004	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الشاويشكو للتجارة العامة والاستيراد	562468199
	0599699399	رام الله	18/10/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أكاي جروب للاستيراد والتسويق	562514810
022423888	0598959600	رام الله	06/08/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فارمكس للتجارة والاستيراد والتصدير	562491381
	0597822100	رام الله	22/12/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة طريفكو سنتر التجارية للاستيراد والتصدير	562516179
		رام الله	09/04/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سوبر أوك للاستيراد والاستثمار	562532432
		رام الله	21/05/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الكمال للاستيراد	562533604
		رام الله	11/06/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أنستي للاستيراد والتصدير	562543330
		رام الله	01/06/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فرسان للتجارة والاستيراد والتصدير	562533695

				خصوصية	خصوصية		
		رام الله	07/03/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة عمرو وشركاه للتجارة والاستيراد	562523738
		رام الله	27/05/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جويل التجارية للاستيراد والتصدير	562542910
00	00	رام الله	17/11/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سلسال للشحن والتخليص والاستيراد	562547224
		رام الله	07/09/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ميجا موتو لاستيراد وبيع التركترونيات	562594937
		رام الله	28/12/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فور ستارز موتورز للاستيراد وتجارة السيارات	562558759
0599435205		رام الله	11/06/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ميربي لاند للاستيراد وتسويق المواد الغذائية	562564195
		رام الله	02/08/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الرننيسي للاستيراد والتسويق	562487942
		رام الله	18/05/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أوثن للاستيراد والتصدير	562474577
	0595777725	رام الله	22/07/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة موبيل تاب للاستيراد والتسويق	562526368
		رام الله	28/10/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كي أند إم لاستيراد السيارات	562507087
		رام الله	19/05/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أتش أند بي جروب للاستيراد والتسويق	562525097
	0599256782	رام الله	10/10/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المتميزون للاستيراد والتصدير	562528174
		رام الله	06/12/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أتش أند أن للاستثمار والاستيراد والتصدير	562491464
		رام الله	06/05/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الاليكترووميكنك للاستيراد والتصدير	562474171
		رام الله	26/12/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الطريفي الدولية للتجارة واستيراد الأدوات الصحية	562522425
		رام الله	19/07/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	الشركة الملكية الفلسطينية للاستيراد والتصدير	562504464
		رام الله	11/05/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة مرجان للاستيراد والتسويق	562511691
	0599483387	رام الله	21/07/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ستيا للاستيراد والتصدير	562504530
2410973		رام الله	03/02/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة اليوسف لاستيراد وتسويق المنتجات الغذائية والزراعية	562549303
		رام الله	11/04/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الديار للاستيراد والتسويق	562518407
		رام الله	26/06/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بست تشويس للاستيراد والخدمات	562534487
2902942		رام الله	11/03/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بورتلاند لاستيراد الاسمنت	562531590
022970535		رام الله	26/01/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة توكلز للاستيراد والتوزيع	562499673
		رام الله	19/05/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المناصرة أبناء عم للفروش المنزلي والاستيراد	562542746
05971134299		رام الله	18/08/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة التالا لاستيراد المواد الاستهلاكية والتسويق	562545012
022426236		رام الله	10/10/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة طموح العالمية للاستيراد والتوزيع	562506592
		رام الله	10/05/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	الميدان للاستيراد والتصدير	562511626
		رام الله	09/01/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة القبطان لاستيراد وتصدير المواد التموينية والاستهلاكية	562590315
	0599040382	رام الله	21/12/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	الرباط للاستيراد والتصدير	562538678

		رام الله	05/04/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة السلسلة للمواد التموينية والاستيراد والاستثمار	562551234
		رام الله	14/05/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سيزار بلس للاستيراد والتوزيع	562525014
		رام الله	08/04/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المناصير للاستيراد والتسويق	562532341
		رام الله	15/12/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سي ليفيل للاستيراد والتسويق	562538462
		رام الله	28/03/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أول توريد للاستيراد وتوزيع السلع الاستهلاكية	562561654
		رام الله	22/10/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جيم جيم خا إليكترويكال للاستيراد والتصدير	562478719
		رام الله	21/02/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة مايك إكسبريس للاستيراد والتصدير	562472191
		رام الله	18/05/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ستار جروب للاستثمار والاستيراد والتصدير	562485672
0598057809		رام الله	31/05/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الإمارة الشامخة موتورز لاستيراد السيارات	562563957
022903119		رام الله	09/11/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة إكس فور ديزل للاستيراد والتصدير	562479238
	0599803104	رام الله	12/02/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	حضارة للاستيراد والتصدير	562462465
		رام الله	16/12/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بال بلص فور ويل للاستيراد وتجارة السيارات	562599191
		رام الله	25/09/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ماكس للاستيراد والتصدير	562514356
		رام الله	12/04/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الخضيرى للاستيراد والتصدير	562501676
		رام الله	29/06/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الريماوي للاستيراد والتصدير	562475715
		رام الله	25/05/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ماجيك لاند للاستيراد والتصدير	562503136
022804559		رام الله	23/12/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الز غول للتجارة والاستيراد والتصدير	562460956
		رام الله	04/06/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ديربي للاستيراد والتصدير	562464495
022804869		رام الله	13/06/2001	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة نيفادا للتجارة والاستيراد والتصدير	562453225
		رام الله	28/10/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المشرق للاستيراد والتصدير	562478982
		رام الله	03/08/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ابيو بيور للاستيراد والتصدير	562487975
		رام الله	07/05/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جيت للاستيراد والتصدير	562474239
2988564	0599303050	رام الله	07/02/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة إيليت كارز لتجارة واستيراد السيارات	562471839
		رام الله	27/08/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الراضي لاستيراد وتسويق المواد الغذائية	562488924
		رام الله	17/09/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فلوريدا التجارية للاستيراد والتصدير	562477901
		رام الله	06/12/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة نفرتيبي للاستيراد والتصدير	562522045
		رام الله	10/06/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة البيارق للاستيراد والتصدير	562475343
		رام الله	26/04/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الطفل السعيد لاستيراد لوازم الأطفال	562541946
		رام الله	26/05/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة التوحيد للاستيراد والتصدير	562474791
0598818414		رام الله	12/01/2017	مساهمة	مساهمة	شركة فريسيا للاستيراد وتجارة المواد	562559187

				خصوصية	خصوصية	الاستهلاكية	
	0568777877	رام الله	24/03/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ذا بير للاستثمار واستيراد المواد الاستهلاكية	562550848
		رام الله	12/03/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أورلاند بارك لاستيراد وتجارة السيارات والمعدات	562561019
		رام الله	28/09/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فيجوال فايبس للاستيراد والتسويق	562536581
	0598615986	رام الله	12/01/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة إكس زينو لاستيراد وتجارة الإكسسوارات	562548727
		رام الله	07/06/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فوجيتا للتجارة والاستيراد والتصدير	562519215
		رام الله	01/08/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ميدكال فملي للاستيراد والتسويق	562520247
	0597648749	رام الله	22/10/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كوفي ميكروز لاستيراد وبيع مستلزمات المطاعم والكوفي شوب	562588194
		رام الله	27/11/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة النخبة للاستيراد والتصدير	562521864
		رام الله	02/02/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ريد سي للاستيراد والتسويق	562539668
		رام الله	02/05/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فيال لاستيراد وتصدير المواد الخام	562552018
		رام الله	20/02/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العاهد لاستيراد وتصدير المواد الاستهلاكية	562571919
		رام الله	01/04/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العراقي والشيخ لاستيراد المواد الغذائية والاستهلاكية	562572826
026561110		رام الله	20/12/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أغواركم للاستيراد والتصدير	562516088
		رام الله	30/11/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الشطارة للاستيراد والتصدير	562537928
0599130000		رام الله	30/12/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ليف للاستيراد والتصدير	562548347
0594101882		رام الله	22/02/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كنوز لاستيراد وتجارة المركبات	562560532
		رام الله	20/06/2012	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة اليامن للتجارة والاستيراد	562519546
2974464		رام الله	06/09/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كوفنتري لاستيراد وتصدير المواد الغذائية	562555508
2974464		رام الله	31/12/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سلاسل للاستيراد والتصدير	562529560
		رام الله	30/12/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الكسواني للاستيراد والتصدير	562538249
0599085028		رام الله	26/10/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أخشابنا للاستيراد والتوزيع	562537142
0599605959		رام الله	19/03/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بال براندز للاستيراد والتسويق	562531871
		رام الله	10/12/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أجيال جروب للاستيراد والتوزيع	562538280
		رام الله	12/06/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أربير لاستيراد وبيع المواد الاستهلاكية والاستثمار	562574921
		رام الله	12/02/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الطيار لاستيراد السلع الاستهلاكية	562571687
0595991080		رام الله	04/04/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كت كات لاستيراد وتجارة المواد الغذائية	562551192
		رام الله	25/03/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة رياضة للاستيراد والاستثمار	562524074
0599001174		رام الله	05/08/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الناي للاستيراد والتصدير	562544577
		رام الله	21/03/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الشافعي الحديثة لاستيراد وتصدير كماليات السيارات والتسويق	562572628

	0595953838	رام الله	21/10/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	عالم الشوكولاتة للتصنيع والاستيراد والتصدير	562588129
		رام الله	12/02/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة نيو رينا سانس لتجارة واستيراد السلع الاستهلاكية	562581595
		رام الله	03/08/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سمايا لاستيراد وتوزيع المواد الغذائية	562544460
2404460		رام الله	14/04/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الأمل للاستيراد والتصدير الطبي	562551622
2427958		رام الله	24/02/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الصوفيا للتجارة واستيراد السيارات	562549931
		رام الله	07/05/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الشموع للاستيراد والتوزيع	562533349
		رام الله	26/12/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة موندو للاستيراد والاستثمار	562529495
		رام الله	08/12/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أفينييو لاستيراد وبيع المركبات	562547711
		رام الله	26/12/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أوتو ماستر لتجارة واستيراد المركبات	562590059
		رام الله	05/11/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أستيرا لاستيراد وتسويق الأدوات الكهربائية والاستثمار	562547000
		رام الله	22/09/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الغنى لأدوات المطاعم والاستيراد	562587386
		رام الله	26/07/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة دايركت لاين للاستيراد والمواد الاستهلاكية	562593764
		رام الله	02/09/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كيو برنرز للتجارة والاستيراد	562527259
0595029431		رام الله	05/08/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ريد سي لتجارة واستيراد السيارات	562586230
		رام الله	31/08/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الانتماء لاستيراد المواد الغذائية والتسويق	562555292
		رام الله	11/02/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المصطفى لاستيراد المواد الغذائية والتسويق	562539924
		رام الله	03/05/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سترس لتصنيع واستيراد المواد الطبية والتجميل	562573931
0599241555		رام الله	19/04/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الكناري الذهبية لاستيراد وتصدير مواد البناء	562562314
0599241555		رام الله	17/04/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة روبينا لاستيراد وتجارة المركبات	562562306
		رام الله	30/08/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة يونيتا لتجارة واستيراد قطع السيارات واكسسواراتها	562576918
	0597600005	رام الله	27/10/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة رويال إنفينتي إنترناشونال لاستيراد وتصدير أجهزة ومعدات المخابز	562546622
	0598000625	رام الله	25/09/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة تاتش وود للاستيراد والتصدير	562527770
0595515555		رام الله	06/04/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ترانز جيتس لاستيراد وتصدير الحجر	562551283
2989919		رام الله	21/02/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أيقون لاستيراد المواد البلاستيكية والاستثمار	562549790
		رام الله	07/10/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ليجند لاستيراد وتصدير قطع السيارات	562546176
0568771146		رام الله	31/03/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة لافندر هيربل لاستيراد وتسويق مستحضرات التجميل	562583021
	0599552100	رام الله	22/08/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العبوشي لاستيراد مواد البناء والديكور	562566349
0595807009		رام الله	06/10/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة البطانجي لتجارة واستيراد السيارات	562556274
		رام الله	14/09/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة التالا لتجارة واستيراد الفحم والمواد الاستهلاكية	562595264
		رام الله	02/08/2017	مساهمة	مساهمة	شركة شوبي لاستيراد وتوزيع الهدايا	562565754

				خصوصية	خصوصية	ومستلزمات المناسبات	
		رام الله	30/11/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة رايفل لاستيراد وتصدير المواد الغذائية	562598334
	0599282298	رام الله	10/10/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة تابلي لاستيراد قطع السيارات	562588004
		رام الله	07/09/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة النولا لتجارة السلع الاستهلاكية والاستيراد والتصدير	562595025
		رام الله	30/01/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العثماني للاستيراد والمواد الاستهلاكية	562590885
		رام الله	14/10/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة نينو للاستيراد وتسويق الملابس	562596494
		رام الله	02/12/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	الشركة العربية لاستيراد وتجارة اللحوم	562491522
		سنجل	22/03/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة اليبوق لاستيراد وتصدير الخضار والفواكه	562550749
2810220		بير زيت	14/05/1996	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الشاكر للاستيراد والتصدير	562426544
022402530		بير زيت	10/11/2016	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بي أن جي لاستيراد وتوزيع المستحضرات التجميلية	562557405
		دير جرير	06/12/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الحماد التجارية للاستيراد والتصدير	562515718
		دير جرير	04/11/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ووتر ميتر للاستيراد والتصدير	562479188
		ابو شخيدم	25/06/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سان لوران للاستيراد والتجارة	562543728
		ابو قش	07/08/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ادفانس أوتو لتجارة واستيراد المركبات	562576264
0568505032		نعلين	24/10/2017	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة القدورة لتجارة واستيراد الملابس والأحذية	562568352
0597648749		عين بيروود	03/09/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة حدائق الزيتون لاستيراد وإنتاج المواد الغذائية	562577049
		عين بيروود	03/10/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة عين بيروود جروب لتجارة واستيراد الأدوية	562506287
		عين بيروود	02/09/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة شيكاغو دستر بيوترز للتجارة والاستيراد	562505727
0598348881		خرنبا بني حارث	22/09/2019	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة نيرفانا لاستيراد وتصدير الأجهزة الكهربائية	562587360
		رمون	02/09/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العواد فاميلي للاستيراد والتصدير	562535815
	0597159093	دير دبوان	19/02/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة دبوان للاستيراد والتسويق	562531137
	0599399652	البييرة	01/11/1999	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	المطير للتجارة والاستيراد	562435784
		البييرة	22/12/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة تمره للاستيراد والتصدير	562478792
	0599292162	البييرة	15/06/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة زيوس للتجارة والاستيراد	562475459
		البييرة	22/04/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العمري للاستيراد والتصدير	562463919
	0599121001	البييرة	16/06/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الميثاق لاستيراد وبيع السيارات	562503680
022980586		البييرة	25/10/1995	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الشقحة التجارية للاستيراد والتصدير	562423228
		البييرة	10/09/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة تريليوم للتجارة والاستيراد	562493635
		البييرة	04/06/2015	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة دجلة للاستيراد والتصدير	562543181

		البييرة	11/08/2014	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بيزنس جيت للسياحة والاستيراد	562535328
		البييرة	11/10/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة هايبرتيك للأجهزة الخلوية والاستيراد	562514745
		البييرة	14/03/2011	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أو آر المعرفة لتجارة واستيراد السيارات	562510479
		البييرة	13/01/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الفيصل للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562457028
022211447	02/2409760	البييرة	07/12/1997	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الرامي موتورز للاستيراد وتجارة السيارات	562434639
		البييرة	13/03/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بلدي للاستثمار والاستيراد والتصدير	562472902
		البييرة	09/05/2000	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جولدن أس للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562448357
022967073	0568000900	البييرة	10/10/2002	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة مجموعة الدجاني للاستيراد والتسويق	562456160
022423456		البييرة	15/01/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الألف الثالث للتجارة العامة والاستيراد والتصدير	562457077
022406555	0599940066	البييرة	03/02/2008	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الاعتماد للاستيراد والتوزيع	562471672
		البييرة	18/01/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الأمين للاستيراد والتسويق	562480939
		البييرة	12/02/2005	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الأمجاد الدولية للاستيراد والتصدير والاستثمار	562476176
022428219		البييرة	14/03/2013	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	الشركة الأوروبية للاستيراد والتصدير	562523936
022958527		البييرة	13/09/1997	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	الشموع لاستيراد وتسويق الألعاب	562433409
		رام الله	23/03/2002	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	بال تاور للاستيراد والتوزيع	562455402
022422614		رام الله	25/03/2000	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جرين بال للاستيراد والتصدير	562447698
		رام الله	07/01/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة اليمامة للتجارة العامة والاستيراد	562456921
		رام الله	08/08/2001	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة إيليت للتجارة والاستيراد والتصدير	562453829
		رام الله	12/03/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة خليل الرحمن للاستيراد والتصدير	562457416
		رام الله	30/03/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة يوني تردينج الفلسطينية للاستيراد والتوزيع	562456939
		رام الله	14/05/1998	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة سبارك الحديثة للاستيراد والتصدير	562436444
2747014		رام الله	20/06/1999	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجراشي الحديثة للاستيراد والتصدير	562442277
2903593		رام الله	18/07/2001	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العروبة للاستيراد والتصدير والتصنيع	562453696
		رام الله	23/03/2002	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	كوميرشال إنفستمننت للاستيراد والتوزيع	562455410
		رام الله	23/04/1996	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أريج الزهور الاستثمارية للاستيراد والتصدير	562425991
022428004		رام الله	15/04/2000	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الصندوق كوربوريشن للاستيراد والتصدير والوكالات العامة	562447896
		رام الله	08/06/1999	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجنت للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562442020
022952453	0599556644	رام الله	14/10/1998	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة هافانا لاستيراد السجائر	562438432
		رام الله	24/05/2000	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الغزال الجديدة للاستيراد والتصدير	562448803
		رام الله	16/08/2001	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجوهره للاستيراد والتسويق	562453928

				خصوصية	خصوصية		
	0598961396	رام الله	27/05/2004	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جولدن شيت للتجارة والاستيراد	562465708
		رام الله	13/10/1980	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	النهضة العربية للاستيراد والتصدير	562404107
		رام الله	01/07/1997	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الأندلس للاستيراد والتصدير	563125400
		رام الله	10/06/1996	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة للمسة للتجارة العامة والاستيراد والتصدير	563117563
	0599345555	رام الله	10/06/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الرند للاستيراد والتصدير	562458331
		رام الله	20/12/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الشافعي للاستيراد والتصدير	562460899
		رام الله	05/07/1999	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة زارا للاستيراد والتجارة العامة	562442574
2956811		رام الله	07/10/1998	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ناصيفكو للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562438291
		رام الله	06/02/2000	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الاسكندرية للتجارة والاستيراد	562446955
	0599035906	رام الله	13/03/2004	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ميونخ موتورز لاستيراد وتصدير السيارات	562461822
	0599522337	رام الله	10/11/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة ميوزيكانا للاستيراد والتصدير	562460519
		رام الله	27/07/1994	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة القدس للتجارة والاستيراد	562422022
022408355	0598138578	رام الله	20/12/1997	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة السببتياني للاستيراد والتسويق	562434746
		رام الله	21/07/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة النبراس للاستيراد والتصدير	562458893
022955772		رام الله	28/03/1995	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة نابوت لاستيراد السيارات	562418475
022407468		رام الله		مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة التقوى للتجارة والاستيراد والتصدير والاستثمار	562418194
	0595911116	رام الله	15/09/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الرفاتي للاستيراد والتصدير	562459628
029980077/8	029987756	رام الله	20/04/1998	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الأراضي المقدسة للتصدير والاستيراد والتجارة العامة	562436246
		رام الله	17/03/2002	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	السرايا للتجارة العامة والاستيراد والتصدير	562455386
		رام الله	23/06/2004	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المعطان للتصدير والاستيراد والتجارة العامة	562466227
022412383		رام الله	29/11/1998	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة زلومكو للاستيراد والتصدير التجارية	562439125
		رام الله	21/03/2000	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الرفادين الحديثة للاستيراد والتصدير	562447623
022973288	0599431991	رام الله	16/06/2004	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الحجة التجارية للاستيراد والتصدير	562466110
		رام الله	29/10/2002	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الوحدة للاستيراد والتصدير	562456400
		رام الله	27/06/2004	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة لامبا سنتر للتصدير والاستيراد والتجارة العامة	562466284
022960703	0599135890	رام الله	07/07/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة البرقاوي للتجارة العامة والاستيراد والتصدير	562458711
		رام الله	23/06/2004	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	الشركة القطرية للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562466235
		رام الله	14/02/2002	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أواسط الدولية التجارية للاستيراد والتصدير	562455246
022401661		رام الله	12/10/1999	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بسنت للتجارة والاستيراد والخدمات العامة	562444893

		رام الله	20/12/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة كروس وورد العالمية للاستيراد والتصدير والتسويق	562460840
		رام الله	18/12/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة تشك شاك للتجارة العامة والاستيراد والتصدير	562460873
022950216		رام الله	06/11/2002	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	فور تارجت للاستيراد والتصدير	562456533
22980311		رام الله	08/07/1997	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بي.جي. أف لصيانة المعدات والتجارة العامة والاستيراد والتصدير	562432617
2232626	0544425416	رام الله	04/09/2000	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة دايمنتشز للاستيراد والتصدير والتجارة العامة	562451302
2408377		رام الله	18/11/1998	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة (بيوتي تريد) للاستيراد والتوزيع	562438960
022963764		رام الله	19/11/1998	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة التميمي كاساليندا للاستيراد والتوزيع	562438978
022973851	0597889818	رام الله	08/12/1999	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجنان للاستيراد والتصدير	562446013
022478087		رام الله	02/03/1999	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة دلنا للاستيراد والتصدير	562440271
		رام الله	28/05/2007	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أم.أي.جي للاستيراد والتسويق	562464412
	0598986595	بيت عور التحتا	17/10/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الخميس للاستيراد وتأجير السيارات	562506808
2901895		بيثونيا	29/11/2018	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الناصر هيلث جروب لاستيراد وتسويق الأدوية والمستحضرات الطبية والمستحضرات الطبية	562579516
		بيثونيا	26/02/2020	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة مادبرا لاستيراد وتجارة الأخشاب والأثاث ولوازم التجارين	562591628
		بيثونيا	31/10/2010	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الفرات للاستيراد والتصدير	562507129
		بيت لقيبا	11/08/2009	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة السندس لاستيراد وتجارة السيارات	562488163
			07/09/2003	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة تبلي ماركيتس للاستيراد والتصدير والتجارة العامة والاستثمار	562459586
		البييرة	11/08/2009	عادية محدودة	عادية محدودة	شركة بركة للاستيراد والتسويق	562300251
		رام الله	30/03/2022	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المعتمد لاستيراد وتجارة المركبات	562765495
		رام الله	15/08/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فوليا لاستيراد وتسويق المواد الاستهلاكية	562757187
		رام الله	23/02/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة 3 كينجز لبيع وشراء وتبديل واستيراد السيارات	562751891
		رام الله	12/08/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة جمزو موتورز لتجارة واستيراد السيارات	562757120
		رام الله	12/08/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة مونستر لاستيراد وتجارة المركبات	562757096
	0568930000	رام الله	19/05/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة بغداد برو لاستيراد المواد الغذائية والتسويق	562754077
	0598527785	رام الله	10/06/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أر أند كيه لاستيراد وتصدير المواد التموينية	562754788
		رام الله	14/09/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة عبد الله أبو عين وشريكه للاستيراد وتجارة السيارات	562758177
0562100660		رام الله	09/02/2022	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	الشركة المعتمدة لتجارة واستيراد المواد الاستهلاكية	562763656
		رام الله	14/02/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة دوستلار لاستيراد وتصدير المواد الغذائية	562751669
		رام الله	05/01/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة العمر لاستيراد وتسويق معدات المطاعم والفنادق	562750190
		رام الله	07/06/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الناבות لاستيراد وتصدير المواد البلاستيكية	562754671

	0598370172	رام الله	05/05/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الجميل موتورز لاستيراد المركبات	562753707
		رام الله	11/10/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أس أند أم تريجز لاستيراد وتصدير الحجر	562759282
	0568800013	رام الله	23/11/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة الحسيني لتجارة واستيراد السيارات	562760843
	059515667	رام الله	27/06/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	النيك لاستيراد وتصدير جلود الحيوانات	562755397
		رام الله	26/01/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة اللجين لاستيراد وتصدير المواد الغذائية والاستهلاكية	562751016
022954445		رام الله	25/07/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	ريبيلك لتجارة واستيراد المركبات	562756155
	0598446677	رام الله	08/08/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة فايف هاندز للاستيراد وتصدير المواد الاستهلاكية	562756601
	0568438410	رام الله	23/12/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة وايس وي لتصدير واستيراد السلع الاستهلاكية	562761999
	0593119901	رام الله	09/05/2022	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أذار لاستيراد وتسويق المواد الغذائية	562766287
	0568737195	رام الله	26/10/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة هاي وي لاستيراد وتجارة السيارات	562759951
		رام الله	30/09/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أوتو كي ن ج لتجارة واستيراد السيارات	562758920
	0595730808	خربة أبو فلاح	25/05/2022	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أشا لاستيراد وتسويق السلع الاستهلاكية	562766899
	0598177609	المزرعة الشرقية	12/10/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة المنة لاستيراد وتصدير قطع السيارات والشاحنات والمعدات الثقيلة	562759415
	0597766591	مخيم الجلزون	22/08/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة شتاتلون لاستيراد وتسويق السكاكر	562757526
		خربتا بني حارث	28/04/2022	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة طالعة لاستيراد الرمل ومواد البناء	562766162
		دير ابزيع	28/03/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة أمجاد لاستيراد المواشي	562752477
0599828100		بيتونيا	04/05/2021	مساهمة خصوصية	مساهمة خصوصية	شركة اللباس للاستيراد والتوزيع	562753624

فهرس المحتويات

أ.....	الإقرار
ب.....	الشكر والتقدير
ج.....	التعريفات
د.....	المخلص
ه.....	Abstract
1.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
1.....	1.1 المقدمة
2.....	2.1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
3.....	3.1 أهمية الدراسة
3.....	1.3.1 الأهمية العلمية:
4.....	2.3.1 الأهمية العملية:
4.....	4.1 أهداف الدراسة
5.....	5.1 فرضيات الدراسة
5.....	6.1 حدود الدراسة
6.....	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
6.....	المبحث الأول: علم الاجتماع ونظرياته
6.....	1.1.2 مفهوم علم الاجتماع، النشأة والأهمية
7.....	2.1.2 أبرز شخصيات علم الاجتماع
9.....	3.1.2 نظريات علم الاجتماع
10.....	1.3.1.2 نظرية الدور
11.....	2.3.1.2 نظرية التبادل الاجتماعي

12.....	3.3.1.2 نظرية العقل الجمعي
13.....	4.3.1.2 النظرية الهيكلية الوظيفية
14.....	5.3.1.2 النظرية البنائية
14.....	6.3.1.2 النظرية الوضعية
15.....	7.3.1.2 نظرية الصراع
16.....	8.3.1.2 نظرية إدارة الأزمات
17.....	9.3.1.2 نظرية النخبة
18.....	10.3.1.2 نظرية التفاعل الرمزي
19.....	11.3.1.2 الرصيد الفكري المعرفي
19.....	12.1.3.2 نظرية التبعية
20.....	13.3.1.2 نظرية الفعل
21.....	14.3.1.2 النظرية الموقفية
21.....	15.3.1.2 نظرية التنظيم الاجتماعي
22.....	16.3.1.2 النظرية الشمولية
23.....	17.3.1.2 نظرية الحشد
23.....	18.3.1.2 نظرية الاتجاه الثالث
24.....	19.3.1.2 نظرية النسق المفتوح
26.....	المبحث الثاني: تنمية أداء العاملين
26.....	1.2.2 أداء العاملين
31.....	4.2.2 أبعاد أداء العاملين
31.....	2.2.2 تقييم أداء العاملين
37.....	3.2.2 تنمية أداء العاملين
40.....	4.2.2 قطاع الاستيراد والتصدير في فلسطين

42.....	المبحث الثالث: مراجعة الأدبيات والتعقيب عليها
42.....	3.2 دراسات سابقة ذات صلة بنظريات علم الاجتماع
45.....	1.3.2 دراسات سابقة ذات صلة بتمية العاملين والأداء
47.....	2.3.2 التعقيب على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية
49.....	الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها
49.....	3.1 المقدمة
49.....	3.2 منهج الدراسة
50.....	3.3 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
52.....	3.4 أداة الدراسة:
53.....	3.5 تقنين أداة الدراسة
54.....	3.6 المعالجة الإحصائية:
54.....	3.7 متغيرات الدراسة
55.....	الفصل الرابع نتائج الدراسة وتحليلها
55.....	1.4 الإجابة عن أسئلة الدراسة
56.....	أولاً: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمحاور الدراسة
64.....	التساؤل الفرعي الثاني: ما مستوى أداء العاملين في شركات الاستيراد والتصدير في محافظة رام الله والبيرة؟
68.....	التساؤل الفرعي الثالث: ما واقع تطبيق تنمية أداء العاملين في قطاع الاستيراد والتصدير؟
69.....	النتائج المتعلقة بال محور الثالث (تنمية أداء العاملين)
71.....	4.2 نتائج فحص الفرضيات
77.....	الفصل الخامس الاستنتاجات والتوصيات
77.....	1.5 الاستنتاجات
78.....	2.5 النتائج المتعلقة بالجانب النظري للدراسة:

79.....	3.5 التوصيات
80.....	3.6 دراسات توصي بها الباحثة في ضوء النتائج التي توصلت إليها:
81.....	قائمة المصادر والمراجع
87.....	قائمة الملاحق
121.....	فهرس المحتويات
125.....	فهرس الملاحق
126.....	فهرس الجداول

فهرس الملاحق

- ملحق رقم (1): الاستبانة (أداة الدراسة) قبل التحكيم 87
- ملحق رقم (2): الاستبانة بعد التحكيم..... 95
- ملحق رقم (3): قائمة المحكمين 103
- ملحق رقم (4): كتاب تسهيل المهام..... 104
- ملحق رقم (5): قائمة الشركات وفقا لسجلات الإحصاء ووزارة الاقتصاد 105

فهرس الجداول

- جدول (1.2) الميزان التجاري للعام 2021-2020.....41
- جدول رقم (2.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس51
- جدول رقم (3.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.....51
- جدول رقم (4.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر51
- جدول رقم (5.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة51
- جدول رقم (6.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.....52
- جدول رقم (7.3): فقرات الاستبانة تبعاً لمحاور الدراسة53
- جدول رقم (9.4): معامل تعديل مقياس ليكرت الخماسي.....55
- جدول رقم (10.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الأولى (نظرية الدور)56
- جدول رقم (11.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الثانية (نظرية التبادل الاجتماعي)57
- جدول رقم (12.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الثالثة (نظرية العقل الجمعي).....58
- جدول رقم (13.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الرابعة (النظرية الهيكلية الوظيفية)59
- جدول رقم (14.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الخامسة (النظرية البنائية).....60
- جدول رقم (15.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية السادسة (النظرية الوضعية)60
- جدول رقم (16.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية السابعة (نظرية إدارة الأزمات) ..61
- جدول رقم (17.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للنظرية الثامنة (النظرية الموقفية).....62
- جدول رقم (18.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجالات المحور الأول (نظريات علم الاجتماع).....63
- جدول رقم (19.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال (التدريب)64
- جدول رقم (20.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال (التعلم)65
- جدول رقم (21.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال (الأجور والحوافز)66

- جدول رقم (22.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال (تقييم الأداء) 67
- جدول رقم (23.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجالات المحور الثاني (تنمية أداء العاملين) 68
- جدول رقم (24.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمحور الثالث 69
- جدول رقم (25.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمحاور الدراسة 70
- جدول رقم (26.4): معامل الارتباط بين محور نظريات الاجتماع وتنمية أداء العاملين 71
- جدول رقم (27.4): معامل الارتباط بين نظريات علم الاجتماع وأداء العاملين 72
- جدول رقم (28.4): نتائج اختبار معامل الانحدار بين نظريات علم الاجتماع وتنمية أداء العاملين 74
- جدول رقم (29.4): نتائج اختبار معامل الانحدار بين نظريات علم الاجتماع وأداء العاملين 76