

دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية  
الأردنية / دراسة حالة

## The Public Relations Role in Achieving the Job Satisfaction for

### Royal Jordanian Airlines Staff / case study

إعداد

أمل ياسين محمد محمود

إشراف

الدكتور محمد صاحب سلطان

#### المخلص:

يتأثر الرضا الوظيفي في أية منظمة بعوامل عدة وظروف داخلية وخارجية بعضها يتعلق بالقوانين والتعليمات المعمول بها وبعضها الآخر يتعلق بالإدارة العامة وسياساتها والحوافز التي تقدمها للعاملين، وبعضها يتعلق بالعلاقات العامة وما تقوم به من مهام إتصالية وتحفيزية لجمهور المنظمة الداخلي والخارجي، وآلية عملها في تحقيق ذلك الرضا، لذلك:

هدفت الدراسة إلى بيان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، ومعرفة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي .

ولتحقيق أهداف الدراسة، تبنت الباحثة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي دراسة حالة، مستخدمة في ذلك أداة الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة بلغت (460) شخصا لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، من خلال العاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، فضلا عن الإستفادة من إجراء المقابلات الشخصية مع ذوي العلاقة، واستخدام أسلوب الملاحظة المباشرة وغير المباشرة.