

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحفيز غير المالي على إنتاجية موظفي مبيعات شركات التجزئة

أسم الطالب
ضياء الدين عبدالله العدني

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

30OCT25- الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1. المقدمة:.....	4
1.2. مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	5
1.3. أهمية الدراسة.....	6
1.3.1. على المستوى النظري:.....	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	6
1.4. أسئلة الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. أهداف الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. فرضيات الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.7. نموذج الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.8. منهجية الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.9. الدراسة الميدانية.....	Error! Bookmark not defined.
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	Error! Bookmark not defined.
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	2
2.1. المقدمة:.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. المتغير المستقل.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. المتغير التابع.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	Error! Bookmark not defined.
2.5. الخاتمة.....	Error! Bookmark not defined.
قائمة المراجع.....	7

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعدّ عملية التحفيز أحد أهم الأسس التي تقوم عليها إدارة الموارد البشرية الحديثة، إذ تسعى المنظمات من خلالها إلى رفع مستوى الأداء والإنتاجية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. ومع تطور بيئة العمل واشتداد المنافسة في سوق التجزئة، لم تعد الحوافز المالية وحدها كافية لتحفيز الموظفين على تقديم أقصى طاقاتهم. فقد برزت أهمية التحفيز غير المالي بوصفه وسيلة فعّالة لتعزيز الولاء والانتماء وتحسين جودة الأداء.

وفي هذا السياق، تعتبر شركة إكسترا للإلكترونيات إحدى كبرى شركات التجزئة في المملكة العربية السعودية، حيث تعتمد بشكل كبير على فرق المبيعات التي تمثل الواجهة المباشرة للتعامل مع العملاء. لذلك فإن دراسة تأثير الحوافز غير المالية على إنتاجية موظفي المبيعات تُعد خطوة مهمة نحو تطوير بيئة عمل محفزة ومستدامة تعزز من قدرة الشركة التنافسية.

1.2. مشكلة الدراسة

رغم إدراك المنظمات لأهمية التحفيز، إلا أن الممارسات الفعلية غالبًا ما تتركز على الجوانب المادية دون الالتفات الكافي للعوامل المعنوية التي تؤثر في سلوك العاملين.

ومن خلال ملاحظات ميدانية في بعض فروع شركة إكسترا، تبين أن رضا الموظفين قد يتأثر أحيانًا بعدم توافر الاعتراف بالجهود أو ضعف التواصل الإداري، مما قد ينعكس على إنتاجية المبيعات ومستوى رضا العملاء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تُظهر المراجعات أن أغلب الدراسات ركزت على الحوافز المالية وأثرها في الأداء، في حين ما تزال الدراسات المتعلقة بالتحفيز غير المالي محدودة خاصة في بيئة شركات التجزئة السعودية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تُطبق شركات التجزئة سياسات تحفيزية متنوعة، لكن هناك تفاوت واضح في مدى فعاليتها وفي إدراك الموظفين لها. كما لا تتوافر بيانات كافية توضح أثر تلك السياسات غير المالية على مؤشرات الأداء الفعلية لموظفي المبيعات.

ما تأثير التحفيز غير المالي على إنتاجية موظفي المبيعات في شركة إكسترا للإلكترونيات؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدب الإداري من خلال تناول جانب التحفيز غير المالي وربطه مباشرة بإنتاجية موظفي المبيعات، كما تقدم نموذجًا بحثيًا يمكن الاستفادة منه في دراسات لاحقة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تساعد نتائج الدراسة إدارة الموارد البشرية في شركة إكسترا على تطوير برامج تحفيزية غير مالية أكثر فاعلية، كما يمكن أن يستفيد منها مسؤولو الفروع في تعزيز بيئة عمل محفزة تقلل من معدلات الدوران الوظيفي وترفع من رضا العملاء.

قائمة المراجع:

1. Herzberg, F. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees? Harvard Business Review.
2. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
3. Churchill, G. A., Ford, N. M., & Walker, O. C. (1985). The determinants of salesperson performance: A meta-analysis. *Journal of Marketing Research*, 22(2), 103–118.
4. Baldauf, A., Cravens, D. W., & Piercy, N. F. (2001). Examining the consequences of sales management control. *Journal of Business Research*, 52(3), 233–246.
5. Kuvaas, B. (2006). Work performance, affective commitment and work motivation: The roles of pay administration and intrinsic motivation. *International Journal of Human Resource Management*, 17(3), 504–522.
6. العبد الكريم، فهد. (2021). أثر القيادة التحويلية والتحفيز المعنوي على الرضا الوظيفي في بيئة العمل السعودية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الملك سعود.
7. الشريف، محمد. (2020). إدارة الموارد البشرية المعاصرة. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

