

أثر الحوافز على أداء العاملين
Effectiveness of Incentives on Employee
Performance

مهند موسى سعيد تنبكتي

مشروع تخرج - ١
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤

الشكر والتقدير

الحمد لله عز وجل الذي وفقني على إتمام مشروع التخرج
والصلاة والسلام على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

كما يسرني أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى

مشرفتي الدكتورة/

منى مصطفى العشري

كل عبارات الشكر والتقدير لن توفيك حقك، لقد بذلتي جهوداً مضاعفة في العمل وكان ذلك من جميل اخلاقك،
نسأل الله ان يجزيك عنا كل الخير واتوجه بالشكر لكل الاصدقاء ولعائلتي لأنهم لم يتركوني يوماً، قدموا لي الدعم
والامل لهم كل الشكر والامتنان على كل نصيحة منحوني إياها في وقت من الأوقات وكنت احتاج لها بشدة،
فجزا الله الجميع عني خير الجزاء

إهداء

الى امي الحبيبة: عجز البيان وطأطأت كلماتي

وتسارعت في خافقي نبضاتي

أمي حنانك في الفؤاد ولم يزل

ظلا ظليلا في ربيع حياتي

إلى القلب الذي لا تغلبه الأيام بل يغلب الأيام من أجلنا فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم

(والدي الحبيب) أطال الله في عمره

إلى إخوتي من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب.

ولا ينبغي أن أنسى أساتذتي ممن كان لهم الدور الأكبر في مساندتي

ومدي بالمعلومات القيمة

أهدي إليكم بحثي

وأقدم لكم تحياتي، فتقبلوها مني بكل تواضع

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز على الرضا الوظيفي وكفاءة الأداء العاملين بشركة مصفاة أرامكو السعودية موبيل المحدودة (سامرف) حيث إن الرضا الوظيفي للعاملين من أهم العوامل ذات التأثير الإيجابي نحو بذل المزيد من الجهد باتجاه تطوير وتحسين أداء العاملين. تمثلت مشكله البحث في التساؤل التالي: ما هو أثر الحوافز على أداء العاملين؟ بنيت فروض البحث على أن هنالك علاقة ايجابية بين الحوافز وأداء العاملين، بالإضافة إلى أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وكفاءة الأداء. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي ومنهج دراسة الحالة في تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها من المصادر الأولية والثانوية واستخدم الباحث الاستبيان اداه للدراسة وتكونت عينة الدراسة من ٣٠٠ موظف بشركة سامرف ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث:

- أن نسبة عالية من أفراد العينة المبحوثة أكدوا أن منح الحوافز يزيد من مستوى الأداء.
- هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين.
- هناك مشاركة من العاملين في اتخاذ القرارات للشركة.
- هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين.
- هناك مشاركة من العاملين في اتخاذ القرارات للشركة.
- تساهم الحوافز المقدمة لي في تحسين وضعي المادي.
- الحوافز تزيد من الولاء للعمل.

وبناء عليه أوصي البحث بالعديد من التوصيات من أهمها:

- تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين بناء على نشاطهم وخبراتهم وقدراتهم حتى يشعر الموظف بانتمائهم للشركة
- ربط الأجور والمكافآت بمستوى الجهد المبذول والتركيز على عنصر العدالة وهو مما سيترك آثار إيجابية على أداء العاملين.
- توفير جو نفسي انفعالي محبب مما يؤدي إلى تحسين التعليم ويساعد العاملين على التركيز في أعمالهم المهنية والقيام بها على أكمل وجه ممكن.

- قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	م
	فهرس المحتويات	
	الفصل الأول	
١	المقدمة	
٢	مشكلة الدراسة	
٢	أهمية الدراسة	
٣	المراجع	

الفصل الأول

مقدمة:

يرتكز نجاح أو فشل المنظمات المعاصرة على مدى تحكمها واهتمامها وتأثيرها الصحيح لأهم مورد تملكه وهو العنصر البشري ، والذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كمأ ونوعاً بالشكل الذي يزيد من فعاليتها فالمنظمات تحاول تعظيم أرباحها والبقاء في السوق في ظل المنافسة ، ومن بين العوامل التي تحقق ذلك دراسة سلوك العاملين وكيفية التأثير على نفسيتهم بالشكل الذي يزيد من ولائهم ورضاهم ، وهذا من خلال إشباع حاجياتهم وتحقيق رغباتهم بما يضمن توجيه جهودهم لخدمة أهداف المنظمة بحيث لا يتعارض مع رغباتهم وأهدافهم الشخصية.

ولعل أهم السبل للوصول إلى أداء عال وراقي هو إستخدام نظام حوافز فعال والذي بواسطته يمكن إستثارة دوافع العاملين والتأثير عليها بما يخدم مصالح العمل والعمال. فالحوافز عالم واسع من القيم المادية والمعنوية ومحور مركزي لفعاليات ونشاطات المنظمات المعاصرة في بيئة العمل. فالحوافز المادية هي ما يطلق عليها أنظمة التعويضات المباشرة مثل الرواتب والأجور والعلاوات ومنها المعنوية أو ما يطلق عليها أنظمة التعويضات غير المباشرة فهي تتعلق بالأمن والرضى الوظيفيين مثل: إستقرار العمل، المشاركة في صنع القرار، الالتزام والانتماء والترقية وتقدير جهود العاملين بالشكر والثناء. ويضيف الباحث أيضاً التدريب كأحد المحفزات التي تتضمن المادية والمعنوية معاً. إن إجراءات التسيير التي تنجح في التأثير على سلوك و أداء الأفراد العاملين وفعاليتهم في المنظمة نادرة ومن المعلوم أن أهم عامل من عوامل الإنتاج في المنظمة هو العنصر البشري الذي يعتبره الباحثون ركيزة من أهم الركائز التي تبني المنظمة استراتيجيتها عليه ، حيث أن هذا العنصر الثمين القادر على التطور والسعي إلى تحقيق وتعظيم أهداف المنظمة إذا أحس بالولاء والانتماء والخوف على مصالحها ، وهي بدورها تحقق له الجو الملائم للإستفادة من كفاءته وذلك بإستعمال نظام تحفيز فعال والذي يعتبر كسياسة تنتهجها المنظمة لرفع معنويات العاملين وزيادة الطاقة المحركة لهم لتقديم أداء راقى وبالعكس إذا ما انعدم هذا التحفيز فمن المنطقي أن يتسرب العاملون من المنظمة.

إنّ المنظمة الناجحة هي تلك المنظمة التي تعرف كيف تستغل كفاءة وفعالية عاملاتها فقد عمل الباحثون في سبيل الحصول على الوصفة الكاملة لرفع الكفاءة المهنية للأفراد العاملين وقيام الإدارة بإختيار العناصر الفعالة للمنظمة وربط أهدافها بالأهداف الشخصية للعاملين التي تنعكس إيجاباً على أدائهم. ويمكن القول بان المنظمة الناجحة تقوم بوضع نظام حوافز فعال قادر على التأثير بالإيجاب على أداء العاملين بالشكل الذي يزيد من ولائهم للمنظمة ومساعدتها على الربح والبقاء ولا شك أن الإدارة بالأهداف والنتائج تؤكد على أنها تلك الإدارة التي تجعل العاملين يعملون لتحقيق ذاتهم من خلال تحقيق أهداف المنظمة بربط ذلك بتلك. وعلى العكس من ذلك فان المنظمات التي لا توجد بها نظم واضحة وشفافة للحوافز لا يشعر العاملون بها بالاستقرار ولا بالرضى الوظيفي مما ينعكس سلباً على أدائهم. ومن هنا يتضح أنّ الحوافز بمثابة المقابل للأداء المتميز سواء كان ذلك في الكمية أو الجودة أو الوفرة في وقت العمل أو في التكاليف وإلا أصبحت عبئاً إضافياً على الشركة.

مشكلة الدراسة:

تعمل الإدارة جاهدة إلى تحسين أداء العاملين فيها ودفعهم تجاه الأهداف المرسومة بالوسائل الممكنة المشروعة كافة، لذا تتمثل مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١/ ما مستوى الحوافز المادية لدى شركة سامرف؟
- ٢/ ما مستوى الحوافز المعنوية لدى شركة سامرف؟
- ٣/ ما هو أثر الحوافز المادية على أداء العاملين؟
- ٤/ ما هي أثر الحوافز المعنوية على أداء العاملين؟
- ٥/ هل هناك علاقة بين الحوافز الايجابية وشعور العاملين بالانتماء للشركة؟
- ٦/ هل هناك اهتمام من قبل ادارة شركة سامرف محل التربص بتحسين أداء العاملين؟
- ٧/ هل يوجد علاقة في استجابات أفراد عينة الدراسة بين استخدام الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي شركة سامرف؟
- ٨/ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة حول أثر الحوافز في تحسين مستوى الأداء لدى موظفي شركة سامرف تعزى للمتغيرات الديموغرافية: (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة)؟

أهمية الدراسة:

ومن هنا اتضح أنه من الضروري على أي شركة أن تقوم باختيار العاملين الأكفاء وذوي المهارات والتعرف على طرق قياس الأداء ودراسة الولاء لتحقيق الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين والرضا عن الأداء بالنسبة للشركة.

- يعتبر منح الحوافز من الأمور الضرورية لأنه مع اتساع الأعمال وازدياد التخصصات تعقدت الأمور وازدادت المشاكل المتمثلة في الشكوى من العاملين بصورة عامة قد يؤدي إلى قصور في الأداء، ويعتبر موضوع الحوافز من الموضوعات الحيوية التي وجدت اهتماماً في الباحثين لذا تهتم هذه الدراسة بالتعرف على المناخ التعليمي وأثره على دافعية العمل لدى المعلمين.
- التحقق من أن نظام التحفيز المطبق في سامرف له تأثير واضح على أداء العاملين.
- من المتوقع أن تصل الدراسة إلى نتائج وتوصيات تفيد صانع القرار الإداري، في تحسين عملية الأداء في شركة سامرف.

المراجع:

- عاطف محمد عبيد: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية القاهرة، ١٩٧٩م.
- عبد الرحمن الثاني مدخل إلى الفرصة في ضوء الإسلام، المكتب الإسلامي، بيروت، ١٤٠٠هـ.