

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر تحسين الحوافز على رضا الموظفين بالتطبيق على شركة البيك في مدينة الرياض

بسملة سالمين بايوسف

222001371

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	قائمة الأشكال.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11	1.3. أهمية الدراسة.....
11	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
11	1.4. أسئلة الدراسة.....
12	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
15	1.7. نموذج الدراسة.....
17	1.8. الدراسة الميدانية.....
18	1.9. مخطط المشروع.....
19	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
20	2.1. المقدمة:.....
21	2.2. المتغير المستقل.....
23	2.3. المتغير التابع.....
24	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
25	2.5. الخاتمة.....
26	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
27	3.1. المقدمة.....
27	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
29	3.3. تصميم البحث.....
31	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
32	3.5. طريقة جمع البيانات.....

32	3.6. أنواع البيانات.....
34	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
36	3.8. الخاتمة.....
37	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
38	4.1. المقدمة.....
38	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
39	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
40	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
41	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
42	4.6. الخاتمة.....
43	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
44	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
44	5.2. توصيات الدراسة:.....
44	5.3. الخاتمة:.....
45	قائمة المراجع.....
47	الملاحق.....

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة (من إعداد الطالب)	12
2	الإطار المفاهيمي (من إعداد الطالب)	18
3	الأبعاد الرئيسية للحوافز (من إعداد الطالب)	19
4	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع (من إعداد الطالب)	22

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعتبر الحوافز من الأدوات الأساسية التي تستخدمها الشركات والمؤسسات لتحفيز موظفيها على الأداء الجيد وتحقيق الأهداف المؤسسية. وفي هذا السياق، تبرز شركة البيك للمأكولات كأحد الأمثلة البارزة على استخدام الحوافز لتحفيز موظفيها وتحقيق التميز في خدمة العملاء. إن دراسة أثر الحوافز على الموظفين في شركة البيك، خاصة في فرع الرياض، تعد من المواضيع التي تستحق الدراسة، حيث تلعب الحوافز دورًا كبيرًا في تعزيز الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية وتحقيق التميز في أداء الموظفين.

لقد أجريت العديد من الدراسات التي تناولت أثر تحسين الحوافز على رضا الموظفين في بيئات العمل المختلفة، ومن ضمنها قطاع المأكولات، حيث أظهرت هذه الدراسات أهمية الحوافز في تعزيز الأداء الوظيفي وزيادة مستويات الرضا الوظيفي. في دراسة قام بها الراجحي (2018) حول أثر الحوافز على الأداء في بيئات العمل، تم التركيز على قطاع الضيافة في الرياض، ووجدت الدراسة أن تحسين الحوافز المالية وغير المالية يؤدي إلى تحسين كبير في أداء الموظفين وزيادة رضاهم عن بيئة العمل. وقد أكدت الدراسة أن الحوافز المعنوية، مثل التقدير الشخصي، يمكن أن تكون لها نفس الأثر الإيجابي مثل الحوافز المالية في تحفيز الموظفين.

وقد أكد الجهني (2024) في دراسته على فروع البيك في الرياض، أن تحسين الحوافز له تأثير ملحوظ على تحسين أداء الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي. وأظهرت الدراسة أن توفير حوافز مرتبطة بالأداء وزيادة فرص التدريب والتطوير المهني كانت من العوامل الرئيسية التي ساعدت في تعزيز رضا الموظفين.

تبدأ أهمية هذه الدراسة في تحديد العلاقة بين الحوافز وأداء الموظفين. فالحوافز لا تقتصر فقط على المكافآت المالية، بل تشمل أيضًا التقدير المعنوي، التدريب، والفرص لتطوير الذات، وكل ذلك يسهم في تحسين بيئة العمل ويزيد من التزام الموظفين. وبذلك، تسهم الحوافز في خلق بيئة تنافسية، ما يعزز من قدرة الشركة على تحقيق أهدافها بشكل فعال.

تستهدف هذه الدراسة فهم العوامل المختلفة التي تؤثر في أداء الموظفين في شركة البيك في فرع الرياض، وكيفية تأثير الحوافز المقررة عليهم. إن تأثير الحوافز يمتد ليشمل ليس فقط التحفيز الفردي ولكن أيضًا العمل الجماعي، حيث يساعد توفير الحوافز المناسبة على تعزيز التعاون بين أعضاء الفريق، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للشركة ومن خلال هذه الدراسة، يسعى الباحث إلى قياس مدى فاعلية الحوافز المقدمة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في الفرع. وتسلط الضوء على كيفية تأثير هذه الحوافز على مختلف جوانب العمل، مثل رضا العملاء، الإنتاجية، والروح المعنوية بين الموظفين. كما يركز البحث على أنواع الحوافز المختلفة المستخدمة في البيك ودرجة تأثير كل نوع منها على الموظفين.

1.2. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة فهم تأثير الحوافز على أداء الموظفين داخل بيئات العمل المختلفة. يُعتبر تحفيز الموظفين من العوامل الأساسية التي تؤثر على زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي، لكن الكثير من الشركات والمؤسسات تواجه تحديات في تحديد نوع الحوافز الأكثر فعالية وكيفية تطبيقها بما يتناسب مع ثقافة العمل واحتياجات الموظفين. تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الحوافز وأداء الموظفين في بيئات العمل الحديثة، والبحث فيما إذا كانت الحوافز المعتمدة تساهم في تحقيق أهداف العمل، وتحفيز الموظفين لتحقيق نتائج متميزة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية في نقص الأبحاث المتعمقة التي تدرس العلاقة بين أنواع الحوافز (المادية والمعنوية) وأداء الموظفين بشكل شامل، وكيفية تأثير هذه الحوافز على متغيرات مثل الدافع الداخلي والخارجي، وتحسين الأداء الوظيفي. العديد من الدراسات تناولت هذا الموضوع من جوانب متفرقة، لكن هناك نقص في النظر إلى تأثير الحوافز في سياقات معينة أو في بيئات عمل معينة مثل الشركات والمؤسسات الصغيرة أو في القطاع الحكومي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فإن الكثير من الشركات والمؤسسات لا تتمكن من تطبيق الحوافز بشكل فعال بسبب نقص الفهم الكامل لاحتياجات الموظفين أو بسبب تطبيق حوافز غير مناسبة لثقافة العمل. كما أن بعض الشركات والمؤسسات قد تعتمد على أنواع محدودة من الحوافز دون فحص مدى فعاليتها في تحفيز الموظفين أو تحفيزهم في جوانب مختلفة من أدائهم الوظيفي. هذه الفجوة تعني أن الشركات والمؤسسات قد لا تحقق أقصى استفادة من استراتيجيات الحوافز التي تعتمد عليها.

سوف تتناول هذه الدراسة التساؤل الرئيسي التالي:

“مامدى تأثير فعالية الحوافز على تحسين أداء الموظفين، وكيف يمكن تحسين هذه الفعالية لتحقيق تحسين أداء الموظفين؟”

1.3. أهمية الدراسة

تساعد هذه الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية في مجال الحوافز وتأثيرها على الموظفين، حيث تساعد في توضيح العلاقة بين أنواع الحوافز المختلفة وأداء الموظفين. كما أنها توفر أداة عملية للشركات والمؤسسات لفهم كيفية تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال سياسات الحوافز مما يعزز رضا الموظفين.

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية والفكر الإداري في مجال الحوافز وأثرها على الموظفين. فهي تقدم فهماً معمقاً للآليات التي تؤثر بها الحوافز على الأداء الوظيفي ورضا الموظفين. كما تساعد في توضيح العلاقة بين الأنواع المختلفة للحوافز (مادية ومعنوية) وأداء الموظفين. كما تساهم في توسيع نطاق الأدبيات الخاصة بإدارة الموارد البشرية من خلال تسليط الضوء على أهمية الحوافز في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

توفر الدراسة أداة عملية يمكن استخدامها من قبل الشركات والمؤسسات لفهم كيف يمكن استخدام الحوافز لتحفيز الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. كما تساعد في تقديم توصيات قابلة للتطبيق في بيئات العمل المختلفة، مما يعزز من قدرة الشركات والمؤسسات على تحسين أدائها المؤسسي. من خلال نتائج هذه الدراسة، يمكن للشركات والمؤسسات تطوير سياسات حوافز أكثر فعالية تستند إلى الأدلة التي تقدمها الدراسة، مما يعزز من رضا الموظفين والحد من نسبة التراجع في الأداء الوظيفي.

1.4. أسئلة الدراسة

ما مدى تأثير فعالية الحوافز على تحسين أداء الموظفين في شركة البيك – فرع الرياض، وكيف يمكن تعزيز هذه الفعالية بما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي؟

وبتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية، كما يلي:

- 1- ما أنواع الحوافز (المالية والمعنوية) المعتمدة حالياً في شركة البيك – فرع الرياض؟
- 2- ما مدى رضا الموظفين عن نظام الحوافز المطبق داخل الشركة؟
- 3- ما العلاقة بين نوع الحوافز المقدمة (مالية أو معنوية) وبين مستوى الأداء الوظيفي للموظفين؟
- 4- ما العوامل المؤثرة في فاعلية نظام الحوافز الحالي بشركة البيك؟

- 5- إلى أي مدى يسهم نظام الحوافز في تعزيز الروح المعنوية والانتماء المؤسسي لدى الموظفين؟
- 6- ما مدى تأثير الحوافز على مؤشرات الأداء الفردي والجماعي داخل بيئة العمل؟
- 7- ما أبرز التحديات التي تواجه إدارة الشركة في تصميم وتنفيذ نظام حوافز فعال؟
- 8- ما المقترحات الممكنة لتطوير نظام الحوافز بما يواكب تطلعات الموظفين ويحقق أهداف الشركة؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والتطبيقية، وتشمل ما يلي:

أولاً: الهدف الرئيسي

تحليل مدى تأثير فعالية الحوافز على تحسين أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي في شركة البيك – فرع الرياض.

ثانياً: الأهداف الفرعية

- 1- تحديد أنواع الحوافز (المالية والمعنوية) المطبقة في شركة البيك – فرع الرياض.
- 2- قياس مستوى رضا الموظفين تجاه نظام الحوافز الحالي.
- 3- تحليل العلاقة بين نوع الحوافز ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين.
- 4- رصد أبرز العوامل التي تؤثر على فعالية نظام الحوافز داخل بيئة العمل.
- 5- تقييم مدى مساهمة الحوافز في تعزيز الروح المعنوية والانتماء المؤسسي لدى الموظفين.
- 6- اقتراح آليات تطوير نظام الحوافز ليتماشى مع احتياجات الموظفين وتحقيق أهداف الشركة.
- 7- تعزيز الفهم النظري والتطبيقي لسياسات الحوافز في قطاع المأكولات والخدمات.

1.6. فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تم صياغة الفرضيات التالية وفقاً للتصنيفات الأكاديمية المعتمدة:

الفرضية الرئيسية (غير اتجاهية):

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية الحوافز (المالية والمعنوية) وتحسين أداء الموظفين في شركة البيك – فرع الرياض.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية الحوافز (المالية والمعنوية) وتحسين أداء الموظفين في شركة البيك – فرع الرياض.

الفرضية الفرعية الأولى (غير اتجاهية):

العلاقة بين الحوافز المالية ورضا الموظفين

- H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المالية ومستوى رضا الموظفين في شركة البيك.
- H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المالية ومستوى رضا الموظفين في شركة البيك.

الفرضية الفرعية الثانية (غير اتجاهية):

العلاقة بين الحوافز المعنوية والأداء الوظيفي

- H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية (مثل التقدير وفرص التطوير) ومستوى أداء الموظفين.
- H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية (مثل التقدير وفرص التطوير) ومستوى أداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الثالثة (اتجاهية):

أثر الحوافز على الأداء الجماعي

- H_0 : لا تؤثر الحوافز المطبقة في شركة البيك بشكل إيجابي على مؤشرات الأداء الجماعي (مثل التعاون، الالتزام، والانتماء).
- H_1 : تؤثر الحوافز المطبقة في شركة البيك بشكل إيجابي على مؤشرات الأداء الجماعي (مثل التعاون، الالتزام، والانتماء).

الفرضية الفرعية الرابعة (غير اتجاهية):

الاختلاف في الرضا باختلاف نوع الحوافز

- H_0 : لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى رضا الموظفين باختلاف نوع الحوافز المقدمة.
- H_1 : يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى رضا الموظفين باختلاف نوع الحوافز المقدمة.

الفرضية الفرعية الخامسة (اتجاهية):

توافق الحوافز مع احتياجات الموظفين

- H_0 : لا تؤدي الحوافز المصممة بما يتوافق مع احتياجات الموظفين إلى رفع درجة الرضا الوظيفي لديهم.
- H_1 : تؤدي الحوافز المصممة بما يتوافق مع احتياجات الموظفين إلى رفع درجة الرضا الوظيفي لديهم.

1.7. نموذج الدراسة

يعرض نموذج الدراسة الإطار النظري الذي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل (الحوافز) والمتغير التابع (رضا وأداء الموظفين)، إضافة إلى المتغيرات الوسيطة أو المؤثرة التي قد تعزز أو تحد من تأثير الحوافز.

أولاً: متغيرات الدراسة

• المتغير المستقل:

- الحوافز (المالية – المعنوية).

• المتغير التابع:

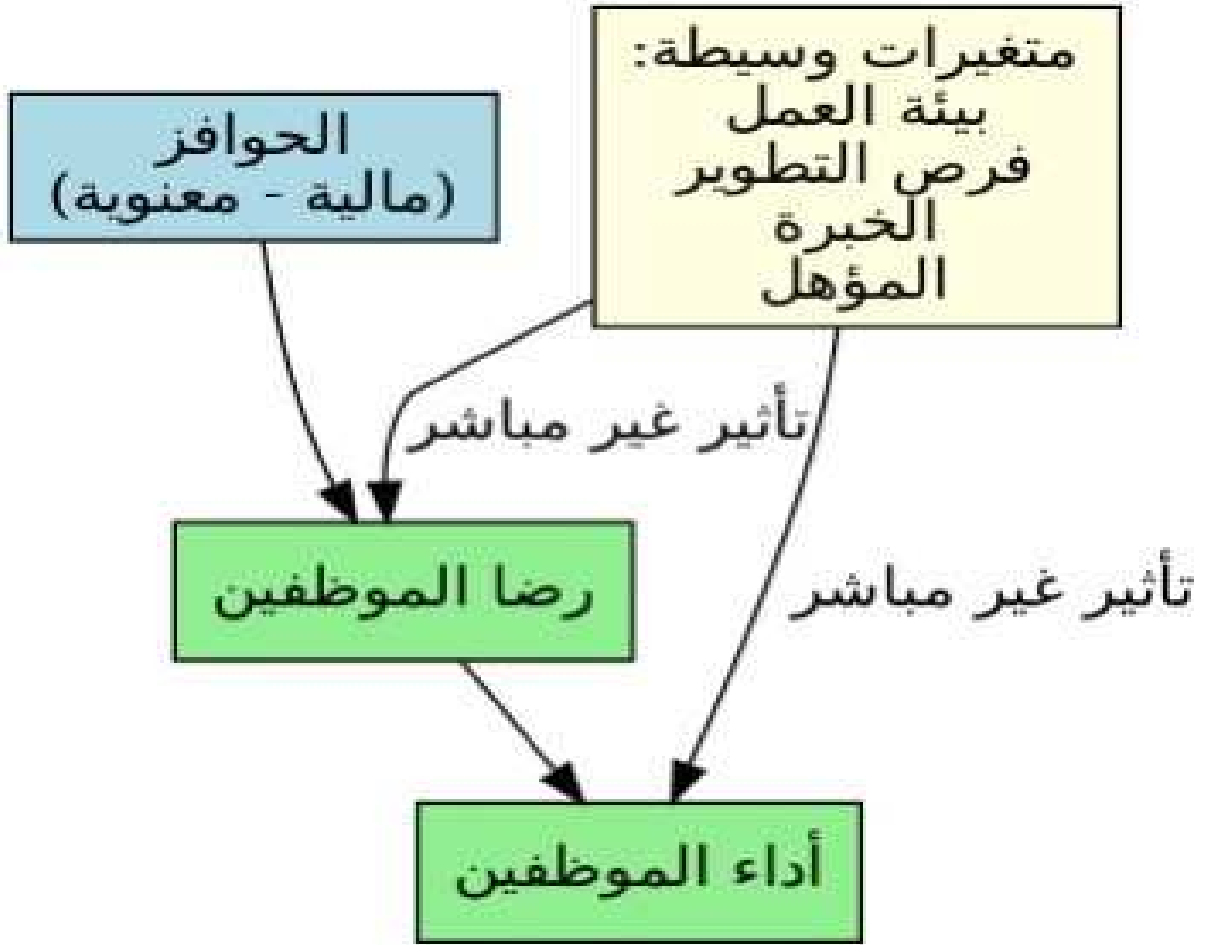
- أداء الموظفين.
- رضا الموظفين.

• متغيرات وسيطة / ضابطة:

- طبيعة العمل.
- بيئة العمل.
- فرص التطوير والترقي.
- سنوات الخبرة.
- المستوى التعليمي.

ثانياً: النموذج المفاهيمي

يمكن تمثيل نموذج الدراسة بالشكل التالي:



شكل 1: نموذج الدراسة (إعداد الطالب)

1.8. الدراسة الميدانية

تُعد الدراسة الميدانية من الأركان الأساسية في هذا البحث، حيث تهدف إلى جمع البيانات من الواقع الفعلي لبيئة العمل داخل شركة البيك – فرع الرياض، لفهم العلاقة بين الحوافز المقدمة للموظفين ومدى انعكاسها على رضاهم وأدائهم الوظيفي.

وقد تم تصميم هذه الدراسة الميدانية بناءً على إطار نظري وفرضيات محددة، واعتمدت على توزيع استبانات على عينة من موظفي الشركة، وتحليل النتائج باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة.

وتهدف الدراسة الميدانية إلى:

- 1- التحقق من مدى تطبيق الحوافز (المالية والمعنوية) داخل الشركة.
- 2- قياس مستوى رضا الموظفين عن تلك الحوافز.
- 3- تقييم مدى تأثير هذه الحوافز على الأداء الوظيفي، سواء الفردي أو الجماعي.
- 4- اختبار الفرضيات المطروحة في الدراسة.
- 5- الوصول إلى نتائج وتوصيات عملية تساهم في تحسين نظام الحوافز بما يرفع رضا الموظفين ويزيد من كفاءة الأداء المؤسسي.

لقد تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع الحوافز وتأثيرها على رضا الموظفين وأدائهم، سواء في القطاع الخاص أو الحكومي، مما شكّل أساساً نظرياً داعماً لهذا البحث. وفيما يلي أبرز الدراسات ذات العلاقة:

- دراسة الراجحي (2018):

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الحوافز المالية والمعنوية على أداء الموظفين في قطاع الضيافة بمدينة الرياض. أظهرت النتائج أن الحوافز، سواء كانت مالية كالمكافآت والبدلات، أو معنوية كالتقدير والشكر، تؤثر بشكل مباشر وإيجابي على رضا الموظفين وتحفيزهم للعمل بكفاءة أعلى. وبيّنت الدراسة أن التحفيز غير المالي يمكن أن يكون له أثر مساوٍ للتحفيز المالي في بعض السياقات التنظيمية.

- دراسة العتيبي (2019):

درست العلاقة بين الحوافز والتحفيز الذاتي في بيئة عمل القطاع الخاص، وبيّنت أن الموظفين الذين يتلقون حوافز متوازنة (مالية ومعنوية) يظهرون مستويات أعلى من الالتزام، ويبدون استعداداً أكبر لتحمل المسؤوليات والمشاركة في تحقيق أهداف المنظمة.

- دراسة الصالح (2020):

أجريت على عدد من الشركات المحلية في قطاع الأغذية، وهدفت إلى قياس مدى ملائمة نظم الحوافز لاحتياجات الموظفين. وقد أظهرت أن تصميم الحوافز بناءً على رغبات الموظفين ومتطلباتهم المهنية يساهم في تعزيز الولاء المؤسسي وتقليل معدل دوران الموظفين.

- دراسة الجهني (2024):

ركزت هذه الدراسة على فروع شركة البنيك في مدينة الرياض، حيث تم تحليل العلاقة بين نوعية الحوافز المقدمة للموظفين ومستوى رضاهم الوظيفي. توصلت إلى أن الحوافز المرتبطة بالأداء، إلى جانب توفير فرص التدريب والتطوير، كانت من العوامل الأساسية التي ساعدت على تحسين بيئة العمل، ورفع معدلات الرضا والانتماء المؤسسي.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثل هذه الدراسات خلفية مهمة لبناء الدراسة الحالية، إذ إنها تؤكد على أهمية الحوافز كعامل حاسم في رضا الموظفين وتحفيزهم، وتدعم الحاجة إلى دراسة ميدانية مخصصة لشركة البنيك – فرع الرياض، لتقييم الوضع الحالي واقتراح التحسينات الملائمة بناءً على المعطيات الواقعية.

1.9. مخطط المشروع



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد مراجعة الأدبيات العلمية خطوة جوهرية في أي بحث أكاديمي، إذ تمثل الأساس الذي يبني عليه الباحث إطاره النظري ومنهجيته. فهي تتيح التعرف على ما تم إنجازه من دراسات وأبحاث سابقة، وتحديد مواطن القوة والقصور فيها، بما يسهم في صياغة رؤية واضحة لموضوع الدراسة الحالي. كما تساعد مراجعة الأدبيات في تجنب التكرار غير المبرر للأعمال السابقة، وتوجيه الجهد البحثي نحو الإضافة النوعية في المجال المعرفي محل الدراسة.

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل أبرز الدراسات السابقة – العربية والأجنبية – التي تناولت موضوع الحوافز وأثرها على الأداء الوظيفي ورضا الموظفين، مع التركيز على البحوث التي أجريت في بيئات عمل مشابهة لبيئة شركة البيك، سواء في القطاع الخاص أو قطاع المأكولات والخدمات. وسيتم تقسيم هذا العرض إلى محورين رئيسيين: الأول للدراسات العربية، والثاني للدراسات الأجنبية، مع تقديم تحليل نقدي لمناهجها وأدواتها ونتائجها، ومقارنة تلك النتائج بموضوع الدراسة الحالية.

تكمُن أهمية مراجعة الأدبيات في هذه الدراسة في أنها توفر قاعدة معرفية متينة يمكن الانطلاق منها لفهم طبيعة العلاقة بين الحوافز والأداء الوظيفي في السياق السعودي، لا سيما في قطاع المأكولات السريعة الذي يتميز بمنافسة عالية واحتكاك مباشر مع العملاء. كما أن مراجعة الدراسات السابقة تساهم في تحديد الفجوات البحثية التي لم تتم معالجتها بعد، الأمر الذي يبرر إجراء الدراسة الحالية، ويمنحها بعداً تطبيقياً من خلال توظيف نتائج تلك الأبحاث في صياغة توصيات عملية لشركة البيك.

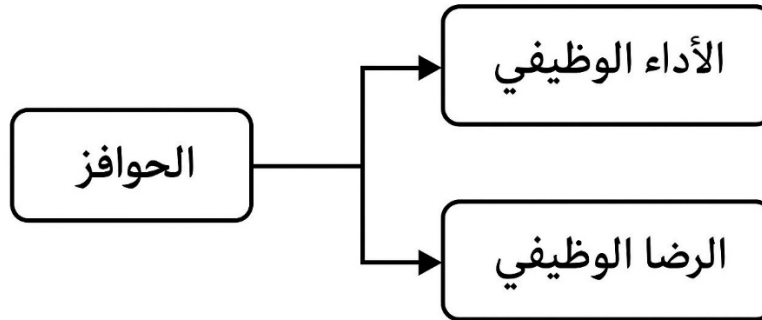
أظهرت العديد من الدراسات أن الحوافز بأنواعها المختلفة تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي ورضا الموظفين. فقد توصل الراجحي (2018) إلى أن الجمع بين الحوافز المالية وغير المالية يعزز إنتاجية العاملين في قطاع الضيافة بمدينة الرياض، فيما بين حسن (2023) أن التنوع في الحوافز بين المادية والمعنوية يحقق نتائج أفضل في قطاع المأكولات. كما أوضحت دراسة Jegatheeswari & Anandi (2023) أن الحوافز ترتبط إيجابياً برفع الأداء إذا كانت مرتبطة بإنجازات الموظفين بشكل واضح وشفاف. وأكدت Journal (2023) Sustainability على أن الرضا الوظيفي يعد متغيراً بسيطاً أساسياً يربط بين الحوافز والأداء، وأن تصميم الحوافز وفق احتياجات الموظفين يعزز ولاءهم المؤسسي. في السياق ذاته، أشارت Yenita & Tania (2021) إلى أن بيئة العمل الإيجابية، عند دمجها مع نظام حوافز فعال، تؤدي إلى تحسينات ملحوظة في الإنتاجية، خاصة في القطاعات الخدمية ذات الإيقاع السريع.

2.2. المتغير المستقل : الحوافز

أولاً: تعريف الحوافز

تعرف الحوافز بأنها مجموعة من المثيرات المادية أو المعنوية التي تقدمها المؤسسة للعاملين بهدف توجيه سلوكهم نحو تحقيق أهداف محددة، وزيادة مستويات الإنتاجية، وتحسين جودة الأداء (الراجحي، 2018). وهي تمثل أداة إدارية فعالة في إدارة الموارد البشرية، حيث تسعى المؤسسات من خلالها إلى تعزيز الولاء والانتماء الوظيفي، وتحفيز الأفراد لبذل أقصى جهد ممكن في أداء مهامهم. كما يعرفها Iskamto et al. (2023) بأنها "مجموعة من المكافآت المالية أو غير المالية التي تمنح للأفراد مقابل إنجازاتهم أو التزامهم، بهدف رفع مستوى الرضا والتحفيز لديهم بما يتماشى مع أهداف المنظمة".

الاطار المفاهيمي



شكل 2: تعريف الحوافز (إعداد الطالب)

ثانيا: التطور التاريخي للحوافز

تطور مفهوم الحوافز عبر الزمن متأثراً بالتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية. ففي بدايات القرن العشرين، ارتبطت الحوافز ارتباطاً وثيقاً بنظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور، التي ركزت على الأجر مقابل الإنتاجية. ومع تطور الفكر الإداري في منتصف القرن، ظهرت توجهات أكثر شمولية تناولت الحوافز غير المالية، مثل بيئة العمل والدعم النفسي، استناداً إلى نظريات السلوك التنظيمي. وفي العقود الأخيرة، ومع التحولات في سوق العمل وزيادة التنافسية، توسع مفهوم الحوافز ليشمل حزمًا متكاملة من المكافآت، مثل خطط التطوير الوظيفي، وبرامج التدريب، والمزايا الاجتماعية، إضافة إلى المكافآت المعنوية كالتقدير العلني والشهادات التكريمية.

ثالثا: الأبعاد الرئيسية للحوافز

يمكن تقسيم الحوافز إلى بُعدين رئيسيين، لكل منهما تأثيره المتميز على سلوك العاملين وأدائهم:

الأمثلة	التعريف	البعد
الرواتب، المكافآت الشهرية، الحوافز الإنتاجية، العلاوات، المزايا التأمينية.	مكافآت نقدية أو مزايا مالية تقدم للموظف مقابل الأداء أو الإنجاز.	الحوافز المالية
شهادات التقدير، فرص التطوير الوظيفي، المرونة في ساعات العمل، بيئة العمل الإيجابية، التقدير العلني.	مثيرات غير مالية تهدف إلى تعزيز الدافعية الداخلية لدى الموظف.	الحوافز المعنوية

شكل 3: الأبعاد الرئيسية للحوافز (إعداد الطالب)

رابعاً: النظريات المرتبطة بالحوافز

تستند دراسة الحوافز إلى عدد من النظريات الإدارية والنفسية التي فسرت سلوك الأفراد في بيئة العمل، ومن أبرزها:

1- نظرية الدافعية لهيرزبرغ (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory):

تميز بين العوامل المحفزة (مثل الإنجاز والتقدير) التي ترفع الرضا، والعوامل الوقائية (مثل الراتب وظروف العمل) التي تمنع عدم الرضا.

2- نظرية التوقع (Expectancy Theory) لفورم (Vroom):

تفترض أن مستوى جهد الموظف يعتمد على توقعه بأن جهده سيؤدي إلى أداء جيد، وأن هذا الأداء سيؤدي إلى الحصول على مكافآت ذات قيمة له.

3- نظرية العدالة (Equity Theory) لآدامز (Adams):

تركز على شعور الموظف بالعدالة في مقارنة ما يحصل عليه من حوافز بما يحصل عليه الآخرون في نفس بيئة العمل.

4- نظرية تحديد الأهداف (Goal Setting Theory) للوكي ولاثام (Locke & Latham):

ترى أن تحديد أهداف واضحة ومحددة، وربطها بالحوافز، يزيد من التزام الأفراد وتحقيقهم للأداء المطلوب.

2.3. المتغير التابع: الأداء الوظيفي

أولاً: التعريف

يشير الأداء الوظيفي إلى مستوى الإنجاز الذي يحققه الموظف في تنفيذ المهام الموكلة إليه، ومدى التزامه بمعايير الجودة والكفاءة المحددة من قبل المنظمة. ويُعد الأداء الوظيفي أحد المؤشرات الجوهرية التي تعكس فعالية المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

ثانياً: التطور التاريخي

تطور مفهوم الأداء الوظيفي على مر العقود من التركيز على الكمية والسرعة في إنجاز العمل إلى الاهتمام بجودة الأداء، والابتكار، والمشاركة الفعالة في بيئة العمل. ومع دخول مفاهيم الإدارة الحديثة، أصبح تقييم الأداء يشمل أبعاداً متعددة مثل السلوك التنظيمي، الالتزام بالقيم المؤسسية، والقدرة على التكيف مع التغيرات.

ثالثاً: الأبعاد الرئيسية

تتضمن الأبعاد الأساسية للأداء الوظيفي مايلي:

- 1- البعد الكمي: حجم العمل المنجز خلال فترة زمنية محددة.
- 2- البعد النوعي: جودة ودقة المخرجات.
- 3- البعد السلوكي: التزام الموظف بالسلوكيات التنظيمية الإيجابية.
- 4- البعد الابتكاري: قدرة الموظف على تقديم حلول وأفكار جديدة.

رابعاً: النظريات المرتبطة

ترتبط دراسة الأداء الوظيفي بعدد من النظريات الإدارية والنفسية، أبرزها:

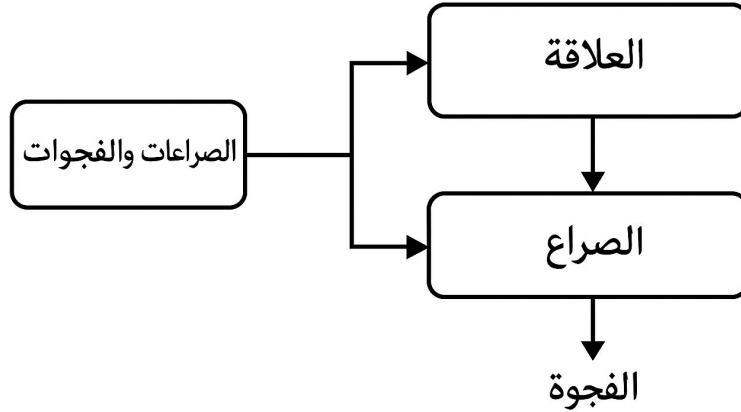
- نظرية الإدارة بالأهداف (Management by Objectives - MBO): التي تركز على تحديد أهداف واضحة للموظف وقياس مدى تحقيقها.
- نظرية التوقع (Expectancy Theory): التي تربط بين مستوى الجهد المبذول والأداء المتوقع والمكافآت المترتبة عليه.
- نظرية التعزيز (Reinforcement Theory): التي تركز على دور المكافآت والعقوبات في تعديل السلوك الوظيفي.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أولاً: العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع أظهرت الأدبيات أن الحوافز، بمختلف أشكالها المالية والمعنوية، تمثل أحد المحددات الجوهرية للأداء الوظيفي، حيث تؤثر بشكل مباشر في رفع مستوى الدافعية لدى العاملين، الأمر الذي ينعكس على تحسين كفاءة وجودة مخرجات العمل. وتشير النتائج المتكررة في الدراسات إلى أن تعزيز نظام الحوافز يساهم في تحقيق مستويات أعلى من الالتزام والابتكار، مما يجعل العلاقة بين المتغيرين علاقة ارتباط إيجابية متينة.

ثانياً: الصراعات والفجوات البحثية على الرغم من وجود اتفاق واسع حول أهمية الحوافز في تحسين الأداء الوظيفي، إلا أن نتائج الدراسات السابقة تكشف عن وجود تباين في حجم وأثر هذا التأثير، تبعاً لاختلاف نوع الحوافز المطبقة، والبيئة التنظيمية، والثقافة المؤسسية، والاختلافات الفردية بين العاملين. كما أن بعض البحوث ركزت على جانب واحد من الحوافز دون تناولها بصورة شمولية، مما أوجد فجوة بحثية تتعلق بضرورة دراسة التفاعل بين الحوافز المالية والمعنوية في سياقات متنوعة، وتحديد الآليات الأكثر فاعلية لتعزيز أثرها على الأداء الوظيفي.

الاطار المفاهيمي



شكل 4: العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع (إعداد الطالب)

2.5. الخاتمة

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين الحوافز وأبعاد الأداء الوظيفي، حيث أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز الفعّالة، سواء كانت مالية أو معنوية، وبين تحسين مستويات الأداء بمختلف أبعاده الكمية والنوعية والسلوكية والابتكارية. وقد تبين أن تعزيز نظام الحوافز يسهم في رفع مستوى الدافعية لدى العاملين، مما ينعكس إيجاباً على جودة وكفاءة المخرجات التنظيمية.

من الناحية المستقبلية، تشير النتائج إلى أن المؤسسات التي تسعى لتحقيق التميز والأداء المستدام ينبغي أن تولي اهتماماً أكبر لتصميم أنظمة حوافز متكاملة، تأخذ في الاعتبار طبيعة العمل، احتياجات الأفراد، والبيئة التنظيمية. كما تبرز الحاجة إلى إجراء مزيد من الدراسات التي تتناول التفاعل بين الحوافز والرضا الوظيفي، وأثر ذلك على الابتكار في بيئات عمل مختلفة.

وتتمثل المساهمة الرئيسة لهذا البحث في تقديم إطار تحليلي يربط بين الحوافز وأبعاد الأداء الوظيفي بشكل شامل، مما يضيف إلى الأدبيات النظرية ويمنح الممارسين أداة عملية لتطوير استراتيجيات تحفيزية أكثر فاعلية، مع تسليط الضوء على الفجوات التي يمكن أن تشكل منطلقاً لأبحاث مستقبلية معمقة.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من الفصول الأساسية في البحث، إذ يوضح المنهجية العلمية التي اعتمد عليها الباحث في دراسة أثر الحوافز على الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة البيك – فرع الرياض. ويتضمن هذا الفصل وصفاً دقيقاً للإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، بدءاً من تحديد منهج البحث، واختيار مجتمع الدراسة وعينتها، مروراً بأداة جمع البيانات وأساليب تحليلها إحصائياً، وصولاً إلى تبرير اختيار هذه الإجراءات بما يتناسب مع طبيعة المشكلة وأهداف الدراسة.

يهدف هذا الفصل إلى إيضاح الخطوات المنهجية التي اعتمد عليها الباحث لضمان دقة النتائج وموضوعيتها، من خلال الالتزام بالأسس العلمية المتعارف عليها في البحوث الإدارية، بما يسهم في تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته بصورة دقيقة وموثوقة. كما يساعد هذا الفصل على تعزيز المصداقية العلمية للدراسة من خلال توضيح الأساليب والإجراءات التي تم اتباعها في جمع البيانات وتحليلها وفق منهج وصفي تحليلي كمي يتناسب مع طبيعة الموضوع.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعرّف المتغيرات الإجرائية في هذه الدراسة بأنها التحديدات العملية التي تُترجم المفاهيم النظرية إلى مؤشرات قابلة للقياس والملاحظة الميدانية، وذلك بهدف تمكين الباحث من اختبار الفرضيات بدقة وموضوعية. ويستند هذا التعريف إلى ما ورد في الدراسات السابقة حول أثر الحوافز على الأداء الوظيفي، بما يتناسب مع طبيعة بيئة العمل في شركة البيك – فرع الرياض.

1- المتغير المستقل: الحوافز

يُقصد بالحوافز في هذا البحث كل ما تقدمه شركة البيك لموظفيها من مكافآت مالية وغير مالية تهدف إلى رفع مستوى الأداء وتحفيز العاملين على الإنجاز. وتشمل الحوافز المالية: الرواتب والمكافآت والبدلات، بينما تشمل الحوافز غير المالية: التقدير، فرص التدريب، التطوير المهني، والتكريم. ويتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من البنود الواردة في استبانة الدراسة التي تعكس مدى توافر الحوافز وعدالتها وفعاليتها.

2- المتغير التابع: الأداء الوظيفي

يُعرّف الأداء الوظيفي بأنه مستوى إنجاز الموظف لمهامه ومسؤولياته وفق معايير الكفاءة والدقة والجودة المطلوبة في بيئة العمل. ويشمل هذا المتغير عدة أبعاد، منها: الالتزام بالمواعيد، جودة التنفيذ، الإنتاجية، التعاون، والمبادرة في العمل. وقد تم قياس الأداء الوظيفي من خلال مجموعة من العبارات في الاستبانة التي تعكس تقييم الموظف لأدائه الذاتي وسلوكه المهني.

3- المتغيرات الوسيطة / الضابطة

تتضمن العوامل التي قد تؤثر على العلاقة بين الحوافز والأداء الوظيفي، مثل طبيعة العمل، بيئة العمل، فرص التطوير، سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي. وتم تضمين هذه المتغيرات للتحكم في تأثيرها وتفسير العلاقة بدقة أكبر بين المتغيرين الرئيسيين.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغيرات الوسيطة / الضابطة	المتغير التابع: الأداء الوظيفي	المتغير المستقل: الحوافز
التعريف الإجرائي: العوامل التي قد تؤثر على العلاقة بين الحوافز والأداء الوظيفي، وتُضمّن للتحكم في تأثيرها وتفسير العلاقة بدقة أكبر. الأمثلة: طبيعة العمل، بيئة العمل، فرص التطوير، سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي.	التعريف الإجرائي: مستوى إنجاز الموظف لمهامه ومسؤولياته وفق معايير الكفاءة والدقة والجودة المطلوبة في بيئة العمل. الأبعاد الرئيسية: 1. الالتزام بالمواعيد. 2. جودة التنفيذ والإنتاجية. 3. التعاون والمبادرة في العمل.	التعريف الإجرائي: كل ما تقدمه شركة البيك لموظفيها من مكافآت مالية وغير مالية تهدف لرفع مستوى الأداء وتحفيز العاملين على الإنجاز. الأبعاد الرئيسية: 1. الحوافز المالية (الرواتب، المكافآت، البدلات). 2. الحوافز غير المالية (التقدير، التدريب، التطوير المهني).

شكل (1)

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

يُعد تصميم البحث من العناصر الأساسية التي تضمن سلامة منهجية الدراسة ودقتها، إذ يمثل الإطار الذي يوجه الباحث في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج موثوقة وقابلة للتعميم. وقد اعتمد هذا البحث على تصميم وصفي تحليلي كمي، يهدف إلى وصف الظاهرة قيد الدراسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة، وبخاصة العلاقة بين الحوافز (المالية والمعنوية) والأداء الوظيفي لموظفي شركة البيك – فرع الرياض.

يعتمد “البصلة البحثي” على فكرة أن عملية البحث تتكون من طبقات مترابطة تبدأ من الفلسفة البحثية وتنتهي بأدوات جمع البيانات، بحيث يمر الباحث بخطوات متتابعة ومنطقية تشمل:

1- الفلسفة البحثية (Research Philosophy): تم اعتماد الفلسفة الوضعية (Positivism) التي تقوم على الملاحظة والقياس الكمي للظواهر.

2- المنهج البحثي (Research Approach): استخدم المنهج الاستقرائي (Inductive Approach) الذي ينطلق من الملاحظة والتحليل للوصول إلى استنتاجات عامة.

3- الاستراتيجية البحثية (Research Strategy): تم اتباع استراتيجية المسح (Survey Strategy) لجمع بيانات كمية من أفراد العينة.

4- أفق البحث (Time Horizon): اتخذ البحث الأفق المقطعي (Study Cross-sectional) لقياس المتغيرات في فترة زمنية محددة.

5- أدوات جمع البيانات (Data Collection Methods): استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية، لقياس آراء الموظفين حول فعالية الحوافز وعلاقتها بالأداء.

ويُمكن توضيح تصميم البصلة البحثي في الشكل التالي:

تصميم البحث

(البصلة البحثية)



شكل (2)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد الذين تتوفر فيهم الخصائص المرتبطة بموضوع الدراسة، والذين يسعى الباحث إلى تعميم نتائج البحث عليهم. وفي هذه الدراسة يتمثل مجتمع البحث في جميع موظفي شركة البيك – فرع الرياض، بمختلف مستوياتهم الإدارية والتنفيذية، نظرًا لأنهم يمثلون البيئة الفعلية التي تُطبق فيها أنظمة الحوافز وثُقاس فيها مستويات الأداء الوظيفي.

أما عينة الدراسة فهي جزء ممثل من المجتمع الكلي، يتم اختيارها بطريقة علمية تُمكن من الحصول على بيانات دقيقة وقابلة للتعميم. ونظرًا لأن المجتمع يتكون من فئات مختلفة (إدارية، إشرافية، تنفيذية)، فقد تم استخدام العينة الطبقية العشوائية (Stratified Random Sample)، بهدف ضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية داخل الشركة بعدالة.

تم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة مورجان وكريجسي (Krejcie & Morgan)، والتي تعتمد على حجم المجتمع الكلي ونسبة الثقة المطلوبة (95%) وهامش الخطأ المقبول (5%). وبناءً على ذلك تم اختيار عينة مكونة من (150) موظفًا من مختلف الإدارات والأقسام في فرع شركة البيك بالرياض. وقد تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة يدويًا وإلكترونيًا، لضمان شمولية المشاركة وسهولة جمع البيانات. وجرى التأكد من سلامة الاستجابات واستبعاد أي استبيانات غير مكتملة قبل البدء بالتحليل الإحصائي.

مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

تعريف وتحديد مجتمع البحث

المجتمع الكلي: جميع الأفراد الذين تتوفر فيهم الخصائص المرتبطة بموضوع الدراسة.
مجتمع الدراسة: يتمثل في جميع موظفي شركة البيك – فرع الرياض، بمختلف مستوياتهم الإدارية والتنفيذية.



تفاصيل العينة وتقنية جمع البيانات

معيّار التحديد	الأداة المرجعية	تقنية الجمع	الغرض من التقنية
العينة الطبقية العشوائية	معادلة مورجان وكريجسي (Krejcie & Morgan)	توزيع الاستبانات (يدوي وإلكتروني)	ضمان شمولية المشاركة وسهولة جمع البيانات

ملاحظة منهجية: تم استبعاد أي استبيانات غير مكتملة قبل البدء بالتحليل الإحصائي لضمان سلامة الاستجابات.

شكل (3)

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، نظرًا لما توفره من إمكانية قياس آراء واتجاهات عدد كبير من المشاركين بدقة وسرعة. وتم إعداد الاستبانة بعناية استنادًا إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الحوافز والأداء الوظيفي، لضمان شمولها لجميع الأبعاد المرتبطة بموضوع البحث.

تكوّنت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية:

- 1- الجزء الأول: البيانات الديموغرافية للمشاركين (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي).
- 2- الجزء الثاني: محور الحوافز، ويشمل مجموعة من البنود التي تقيس الحوافز المالية والمعنوية ومدى فعاليتها في تحفيز الموظفين.
- 3- الجزء الثالث: محور الأداء الوظيفي، ويتضمن عبارات تقيس مدى التزام الموظف، وجودة أدائه، ومستوى إنتاجيته، وتعاونته داخل بيئة العمل.

تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة يدويًا داخل مقر الشركة، إضافة إلى نسخة إلكترونية لتسهيل الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الموظفين. وحرص الباحث على توضيح الهدف من الدراسة وضمان سرية المعلومات المقدمة من المشاركين، حيث استخدمت البيانات لأغراض علمية فقط.

بعد استلام جميع الاستجابات، جرى فرزها والتأكد من اكتمالها، ثم إدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS، تمهيدًا لإجراء التحليلات المطلوبة واختبار فرضيات الدراسة.

3.6. أنواع البيانات

تعتمد هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك بهدف تحقيق شمولية أكبر في جمع المعلومات وضمان دقة التحليل.

1- البيانات الأولية:

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من الميدان من خلال أداة البحث (الاستبانة) الموجهة إلى موظفي شركة البيك – فرع الرياض. وتمثل هذه البيانات المصدر الرئيس للتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، إذ تعكس آراء الموظفين واتجاهاتهم حول فعالية الحوافز وتأثيرها على الأداء الوظيفي. وقد تم جمعها بطريقة منهجية تضمن الحياد والموضوعية.

2- البيانات الثانوية:

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر غير مباشرة مثل الكتب والدوريات العلمية، والأبحاث السابقة، والمواقع الرسمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وقد استخدمت هذه البيانات لتأسيس الإطار النظري للبحث ودعم التحليل الميداني بنتائج موثقة وأدلة علمية من الدراسات السابقة.

يساعد الجمع بين هذين النوعين من البيانات على تعزيز مصداقية الدراسة وموثوقية نتائجها، من خلال الدمج بين المعطيات النظرية والميدانية، بما يسهم في بناء تصور شامل للعلاقة بين الحوافز والأداء الوظيفي داخل بيئة العمل في شركة البيك.

أنواع البيانات المعتمدة في الدراسة

مقارنة	البيانات الأولية (Primary Data)	البيانات الثانوية (Secondary Data)
التعريف	البيانات الميدانية: التي تم جمعها مباشرة من الميدان من خلال أداة البحث.	البيانات المكتوبة: التي تم الحصول عليها من مصادر غير مباشرة وموجودة مسبقاً.
أداة/مصدر الجمع	الاستبانة الموجهة إلى موظفي شركة البيك – فرع الرياض.	الكتب، الدوريات العلمية، الأبحاث السابقة، والمواقع الرسمية.
الغرض الأساسي	تحليل واختبار الفرضيات: المصدر الرئيس للتحليل الإحصائي (يعكس آراء الموظفين).	بناء الإطار النظري: وتدعيم التحليل الميداني بنتائج موثقة وأدلة علمية.
أهمية النوع	توفر بيانات حديثة ومباشرة تعكس الواقع الفعلي للظاهرة قيد الدراسة.	توفر الأساس العلمي والنظري والمنهجي للبحث الحالي.

الاستنتاج: يضمن الجمع بين النوعين تعزيز مصداقية الدراسة وموثوقية نتائجها، من خلال الدمج بين المعطيات النظرية والميدانية لبناء تصور شامل.

شكل (4)

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تهدف إلى تحليل البيانات الميدانية واختبار فرضيات البحث بدقة وموضوعية، باستخدام برنامج SPSS الإصدار الأحدث، نظراً لما يتميز به من كفاءة في معالجة البيانات الكمية. وقد تم اتباع الخطوات التالية في التحليل الإحصائي:

1- التحقق من صدق وثبات أداة القياس:

تم اختبار صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية، للتأكد من وضوح العبارات وارتباطها بمتغيرات الدراسة. كما تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach's) لجميع المحاور، حيث اعتبرت القيمة المقبولة إحصائياً عند (0.70) فأعلى.

2- التحليل الوصفي للبيانات:

شمل استخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بغرض وصف خصائص العينة وتحديد الاتجاهات العامة لآراء المشاركين حول الحوافز والأداء الوظيفي.

3- تحليل الارتباط والانحدار:

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس درجة العلاقة بين الحوافز (المتغير المستقل) والأداء الوظيفي (المتغير التابع). كما تم تطبيق تحليل الانحدار البسيط والمتعدد (Regression Simple & Multiple) لتحديد مدى تأثير أنواع الحوافز على الأداء الوظيفي ورضا العاملين.

4- اختبارات الفروق:

تم استخدام اختبار T-Test واختبار ANOVA لتحليل الفروق في استجابات الموظفين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي.

أسهمت هذه الإجراءات الإحصائية في التحقق من صحة الفرضيات وتفسير النتائج بطريقة علمية دقيقة، مما يعزز من موثوقية البحث وقدرته على تقديم استنتاجات واضحة وتوصيات قابلة للتطبيق في بيئة العمل.

إجراءات التحليل الإحصائي (باستخدام SPSS)

1. التحقق من صدق وثبات أداة القياس

الصدق: العرض على المحكمين. **الثبات:** معامل كرونباخ ألفا (0.70 فأعلى).

2. التحليل الوصفي للبيانات

استخراج: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، التكرارات والنسب المئوية.

3. اختبار الفرضيات (ارتباط وتأثير)

الارتباط: معامل بيرسون. **التأثير:** تحليل الانحدار البسيط والمتعدد.

4. اختبارات الفروق الإحصائية

استخدام اختبار T-Test وANOVA لتحليل الفروق تبعًا للمتغيرات الديموغرافية.

النتيجة النهائية للتحليل

التحقق من صحة الفرضيات وتفسير النتائج بطريقة علمية دقيقة.

شكل (5)

3.8. الخاتمة

ختامًا لهذا الفصل، قدمنا وصفًا منهجيًا دقيقًا للإجراءات البحثية المتبعة في هذه الدراسة، بدءًا من التعريفات الإجرائية للمتغيرات، مرورًا بتصميم البحث (البصلة البحثي)، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، ووصولًا إلى طريقة جمع البيانات وأنواعها وإجراءات التحليل الإحصائي. وقد أُبْنِيت هذه الإجراءات على أسس علمية منهجية تهدف إلى ضمان دقة القياس وموثوقية النتائج، من خلال استخدام استبانة مُصاغة استنادًا إلى الأدبيات السابقة، واختيار عينة طبقية عشوائية تمثل فئات الموظفين في شركة البيك – فرع الرياض، واعتماد أدوات تحليل إحصائية مناسبة (SPSS).

تُسهّم هذه المنهجية في تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها بصورة موضوعية، مع ضرورة الإقرار بوجود بعض القيود المنهجية المرتبطة بطبيعة الدراسة المقطعية وما قد ينشأ عنها من حدود في إمكانية التعميم الزمني. ومع ذلك، تُوفّر إجراءات الصدق والثبات والتحليل المتعدد أساسًا قويًا لتفسير النتائج التي سيتم عرضها في الفصل التالي.

وفي الفصل الرابع سيتم الانتقال إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي بالتفصيل، بدءًا من الوصف الإحصائي لعينة الدراسة، مرورًا باختبارات الصدق والثبات، حتى اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج وربطها بالأدبيات السابقة.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من أهم فصول الدراسة، إذ يتناول تحليل البيانات الإحصائية ومناقشة النتائج التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة الميدانية الموجهة لموظفي شركة البيك – فرع الرياض. يهدف هذا الفصل إلى التحقق من فرضيات الدراسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات المستقلة (الحوافز المالية والمعنوية) والمتغيرات التابعة (الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي).

تم إجراء التحليل باستخدام برنامج SPSS من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، شملت الإحصاءات الوصفية (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لتحليل استجابات أفراد العينة. كما يتضمن الفصل مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري، لتوضيح أوجه الاتفاق والاختلاف وتفسيرها من منظور علمي يساهم في تحقيق أهداف البحث وتقديم توصيات عملية لإدارة شركة البيك في مجال تطوير نظم الحوافز وتعزيز الأداء الوظيفي.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى تقديم وصف شامل ودقيق لخصائص عينة الدراسة التي تمثل موظفي شركة البيك للمأكولات – فرع الرياض، والذين شاركوا في الإجابة على الاستبانة الميدانية المعدة لهذا البحث. بلغ عدد أفراد العينة 28 موظفًا من مختلف المستويات الإدارية والتشغيلية.

يتناول هذا القسم تحليل الخصائص الديموغرافية الرئيسة للعينة وفق المتغيرات التالية: الجنس، الفئة العمرية، والمستوى التعليمي. تم تحليل هذه المتغيرات باستخدام برنامج SPSS وفقًا لأسلوب الإحصاء الوصفي، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية لكل فئة.

تُظهر النتائج أن الذكور شكلوا النسبة الأكبر من أفراد العينة، تليهم الإناث بنسبة أقل. كما تبين أن الفئة العمرية الغالبة هي ما بين 30 إلى 40 عامًا، وهي الفئة الأكثر تمثيلًا للقوى العاملة النشطة في الشركة. أما من حيث المستوى التعليمي، فقد تبين أن أغلبية أفراد العينة يحملون شهادة البكالوريوس، تليها فئة حملة الدبلوم، مما يعكس اهتمام الشركة بتوظيف الكفاءات المؤهلة أكاديميًا.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	19	67.86%
	أنثى	9	32.14%
المستوى التعليمي	بكالوريوس	16	57.14%
	تعليم ثانوي	9	32.14%
	ماجستير	2	7.14%
	أخرى	1	3.57%
العمر	من 30 سنة إلى 40 سنة	14	50%
	من 40 سنة إلى 50 سنة	5	17.86%
	أقل من 30 سنة	8	28.57%
	أكثر من 50 سنة	1	3.57%

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

يعد اختبار الصدق والثبات من الخطوات الأساسية قبل البدء في تحليل نتائج الاستبانة، إذ يهدف إلى التأكد من جودة أداة القياس واعتماديتها في قياس المتغيرات محل الدراسة. يضمن الصدق أن تكون فقرات الاستبانة معبّرة فعليًا عن المفاهيم النظرية، بينما يقيس الثبات مدى اتساق إجابات العينة على فقرات الاستبانة عبر مختلف محاورها. وقد تم إجراء اختبارات الصدق والثبات باستخدام معامل Cronbach's Alpha .

المحور	عدد الفقرات (المتغيرات)	معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's α)	الحكم على الثبات (الموثوقية)
أثر تحسين الحوافز (المتغير المستقل)	7	0.771	ثبات مرتفع ومقبول
رضا الموظفين والأداء (المتغير التابع)	9	0.932	ثبات ممتاز وموثوق به
الاستبيان ككل	16	0.916	ثبات ممتاز وموثوق به

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

يهدف الإحصاء الوصفي إلى تحليل استجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إضافة إلى تحديد مستوى الموافقة العام لكل محور. يساعد هذا التحليل في تكوين صورة أولية عن اتجاهات العينة، ومدى تشتت آرائهم، ومدى اتفاقهم حول مفهوم معين أو متغير محدد. وفيما يلي عرض تفصيلي لأهم محاور البحث:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحاور الرئيسية

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية (X) والانحرافات المعيارية (SD) للمتغيرين الرئيسيين للدراسة، لتحديد مستوى الاتفاق العام للعينة:

المحور	المتوسط الحسابي (X)	الانحراف المعياري (SD)	الاتجاه العام لآراء العينة
أثر تحسين الحوافز (المتغير المستقل)	4.08	0.584	إيجابي مرتفع
رضا الموظفين والأداء (المتغير التابع)	4.16	0.672	إيجابي مرتفع جداً

التحليل والمناقشة:

تُشير النتائج الواردة في الجدول إلى اتجاه عام إيجابي مرتفع جداً لدى أفراد العينة نحو محاور الدراسة، حيث جاء المتوسط العام لكلا المحورين أعلى من 4.00 (من أصل 5 درجات)، مما يدل على درجة عالية من الموافقة.

1- محور رضا الموظفين والأداء (المتغير التابع):

سجل هذا المحور أعلى متوسط عام بلغ (X = 4.16)، مما يدل على درجة عالية من الرضا والالتزام الوظيفي في الشركة. ويُفسر هذا الارتفاع بالاتفاق القوي بين الموظفين على أن الحوافز لها تأثير مباشر على مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما أكدت الفقرات الخاصة بالالتزام والانضباط (بمتوسطات مرتفعة).

2- محور أثر تحسين الحوافز (المتغير المستقل):

جاء هذا المحور بمستوى اتفاق مرتفع بمتوسط عام (X = 4.08)، مما يُظهر إدراكاً لأهمية وفعالية الحوافز في بيئة العمل، وخاصة مساهمتها في زيادة دافعية الموظفين لتحقيق الأهداف.

3- نقطة التحفظ:

على الرغم من الإيجابية الشاملة، سجلت الفقرة المتعلقة بعدالة وشفافية نظام الحوافز في المؤسسة أقل متوسط (X = 3.79) بين فقرات محور الحوافز. يُعد هذا مؤشراً مهماً للإدارة للعمل على تحسين آليات التواصل والوضوح بشأن معايير الحوافز.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحسين الحوافز (مالية ومعنوية) على زيادة رضا الموظفين والأداء في شركة البيك بالرياض". ولتحقيق ذلك، تم استخدام كل من معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة وتحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة وقوة الأثر الإحصائي بين المتغيرين.

- نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية

يوضح الجدول التالي نتائج معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين ونتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد الأثر:

الفرضية الرئيسية	معامل الارتباط (R)	معامل التفسير (R^2)	قيمة الدلالة (.Sig)	معامل الانحدار (β)	القرار
أثر الحوافز على رضا الموظفين والأداء	0.785**	0.616	0.000	0.902	قبول الفرضية

- مناقشة النتائج

تُظهر النتائج الإحصائية بوضوح وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية جداً وذات دلالة إحصائية بين تحسين الحوافز ورضا الموظفين والأداء ($R=0.785$) وبناءً على نتائج تحليل الانحدار الخطي، والذي يُعد الأداة الرئيسية لقياس الأثر، فقد تم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة.

حيث بلغت قيمة الدلالة (.Sig) 0.000، وهي أقل من المستوى المعياري 0.05، مما يؤكد أن الأثر المترتب على تحسين الحوافز هو أثر حقيقي ومهم إحصائياً وليس ناتجاً عن الصدفة. وفيما يتعلق بقوة وتفسير هذا الأثر، فقد بلغت قيمة معامل التفسير (R^2)، وهذا يشير إلى أن ما نسبته 61.6% من التباين في رضا الموظفين وأدائهم يُعزى مباشرة إلى أثر تحسين الحوافز. وتُعد هذه النسبة مؤشراً قوياً على أن الحوافز هي المحدد الرئيسي لمستوى الرضا والأداء في الشركة. وقد أكد معامل الانحدار (β) الذي بلغ 0.902 أن العلاقة طردية قوية جداً، حيث يؤدي أي تحسن في نظام الحوافز إلى زيادة ماثلة تقريباً في مستوى الرضا والأداء.

بشكل عام، تؤكد هذه النتائج أن نظام الحوافز في شركة البيك فعال جداً ويحقق الهدف المرجو منه في تعزيز الرضا والأداء. ويتطلب الأمر التركيز مستقبلاً على تعزيز الإدراك بـ "العدالة والشفافية" في منح الحوافز، وهي النقطة التي سجلت أدنى متوسط في الإحصاء الوصفي، وذلك لضمان استمرارية قوة الأثر وتحقيق أقصى استفادة من نظام الحوافز.

4.6. الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر تحسين الحوافز (المالية والمعنوية) على رضا الموظفين والأداء في شركة البيك بمدينة الرياض، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد أكدت نتائج اختبار الثبات (Cronbach's Alpha) موثوقية أداة الدراسة وصلاحياتها للاعتماد، حيث تجاوزت قيم المعامل (0.771) و (0.932) الحد المقبول في جميع المحاور.

كشفت نتائج الإحصاء الوصفي عن اتجاه عام إيجابي مرتفع جداً في آراء الموظفين نحو فعالية نظام الحوافز ومستوى الرضا والأداء الوظيفي، إذ بلغ المتوسط العام لكلا المحورين أكثر من (4.08 من 5). وبناءً على تحليل الانحدار الخطي، تم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة، حيث أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي قوي وذو دلالة إحصائية لتحسين الحوافز على رضا الموظفين والأداء. (Sig. = 0.000) وتؤكد قيمة معامل التفسير (R^2) البالغة 0.616 أن الحوافز هي المحدد الرئيسي لمستوى الرضا في الشركة، لكن مع ملاحظة وجود حاجة لتحسين الإدراك بالعدالة والشفافية في تطبيق النظام، كونها نقطة التحفظ الأبرز في تقييمات العينة.

بناءً على الأثر القوي والمثبت للحوافز، توصي الدراسة شركة البيك بالاستمرار في سياسة التنوع بين الحوافز المالية والمعنوية، مع ضرورة التركيز بشكل خاص على تعزيز الشفافية والوضوح في آليات منح الحوافز. ويجب اعتبار نظام الحوافز كأداة استراتيجية رئيسية لا للحفاظ على مستوى الأداء المرتفع الحالي فحسب، بل لزيادة رضا الموظفين وتعزيز انتمائهم بشكل مستمر.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- فرانكلين، ب. (1733). اقتصاديات المشاركة: التجارب المبكرة في ملكية العمال للمشاريع.
- بنتام، ج. (حوالي 1800). منهج الجزرة والعصا في التحفيز.
- هيرزبيرغ، ف. (1950-1960). نظرية العاملين المزدوجة (العوامل الدافعة والعوامل الوقائية).
- فروم، ف. (1964). نظرية التوقع وأثرها على أداء العاملين.
- آدامز، ج. (1965). نظرية العدالة في الحوافز.
- ألدرفر، س. (1969). نظرية ERG (الوجود، العلاقات، النمو).
- راف، س.، وسمرز، ج. (1987). أثر الأجور الكفوة في تجربة "اليوم بخمسة دولارات" لشركة فورد.
- لازير، إ. (2000). الأجور المرتبطة بالأداء وأثرها في زيادة الإنتاجية.
- بنك، د. (2003). تحديات نظام الأجور مقابل الأداء.
- ويكيبديا. برامج الحوافز وأثرها على الأداء.
- أرييلي، د. (2011). الحوافز الاجتماعية وأثرها على الرضا والأداء.
- فري ويل مايند. (2013). نظرية الحافز في علم النفس.
- نيويوركركر. (2015). النقد الموجه لمراجعات الأداء التقليدية والاتجاه نحو التغذية الراجعة المستمرة.
- أحمد محمد صالح الراجحي (2018). "أثر الحوافز على الأداء في بيئات العمل: دراسة تطبيقية على قطاع الضيافة في الرياض". مجلة الإدارة والتسويق، 13(3)، 235-291.
- الراجحي، محمد. (2018). أثر الحوافز المالية وغير المالية في قطاع الضيافة بمدينة الرياض. مجلة إدارة الموارد البشرية.
- السمحي، ع. (2020). "أثر الحوافز على تحسين الأداء في مستشفيات القطاع العام". رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود.
- السيوي، م. (2021). "أثر الحوافز على مشاركة الموظفين الأعمال التنظيمية". مجلة الدراسات الاقتصادية، 18(3)، 210-255.
- روس، م.، ريالي، ج.، وبانينغ، ف. (2021). الحوافز والقيم الاجتماعية وأثرها على الأداء التنظيمي.
- هاجل، إ. (2022). احتكار المواهب في المنظمات ودور الحوافز.
- أسماء عبدالعزيز (2023). "فهم الحوافز وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة في البيك للمأكولات". المجلة العربية للإدارة، 25(2)، 58-74.
- حسن (2023). "دور الحوافز المادية والمعنوية في تحفيز الموظفين في قطاع المأكولات". دراسة حالة على مطاعم البيك في الرياض.
- حمود، ل. (2023، ديسمبر). "إدارة الحوافز في قطاع المأكولات". مجموعة رناد. استرجاع من www.rmg-sa.com
- مجلة الاستدامة. (2023). رضا الموظفين كوسيط بين الحوافز والأداء الوظيفي في السعودية.
- أحمد حسن صالح الجهني (2024). "أثر الحوافز على أداء الموظفين في القطاع الخاص في السعودية". دراسة تطبيقية على فروع البيك في الرياض.

- الجهني، عبدالله. (2024). تسحين نظام الحوافز وربطه بالتدريب المهني في شركة البيك – فرع الرياض. رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- الشبكة العربية للتميز (2024، فبراير). "أثر الحوافز على الولاء الوظيفي في بيئات العمل". *المجلة العربية للتميز*، 12(4). استرجاع من sustainability-excellence.com
- جنرال موتورز. (2024). النظام الجديد لمكافآت الموظفين المرتبطة بالأداء.
- ليمان، ي.، وبيكمان، م. (2024). التقنيات الرقمية ودورها في تعزيز الحوافز وقياس الأداء في سويسرا.
- بيزنس إنسايدر. (2025). إعادة تشكيل تقييم الأداء في شركات التكنولوجيا الكبرى.
- توسكن كونسالتنج. (2025). دليل الرواتب في السعودية والإمارات 2025: اتجاهات الحوافز والتعويضات.
- Norbaiti, I., et al. (2019). The Effect of Compensation and Work Environment on Employee Performance. *International Journal of Multidisciplinary Studies*, 6(1). <https://journal.stkip singkawang.ac.id>
- Yenita, Y., & Tania, T. (2021). The Effect of Work Environment and Incentives on Employee Performance Through Job Satisfaction. *International Journal of Application on Economics and Business*, 4(1). <https://www.journal.untar.ac.id>
- Alam, A., et al. (2023). Relationship Between Work Motivation, Job Satisfaction, and Employee Performance. *Enrichment Journal of Management*, 4(2). <https://enrichment.iocspublisher.org>
- Iskanto, D., Santosa, B., Juhariyah, L., & Ghazali, P. L. (2023). Incentives and Their Impact on Employee Satisfaction. *International Journal of Entrepreneurship and Business Management*. <https://journal.adpebi.com/>
- Jegatheeswari, P., & Anandi, D. (2023). A Study on the Effect of Incentives on Employees Performance. *SJCC Management Research Review*, 13(1), 143–153. <https://www.sjccmrr.res.in>
- Sustainability Journal. (2023). Employee Satisfaction as a Mediator Between Incentives and Performance: Evidence from Saudi Arabia. *Sustainability*, 15(4), 3415. <https://www.mdpi.com/>
- Financial Times. (2024). Happy Employees Drive Better Business Performance. *Financial Times*. <https://www.ft.com>
- Springer. (2024). Incentive Strategies and Their Impact on Organizational Performance: A Systematic Review. *Journal of the Knowledge Economy*. <https://link.springer.com>
- The Australian. (2025). Employee Engagement Brings Big Rewards to Employers. *The Australian* <https://www.theaustralian.com.au>
- Wikipedia Contributors. (n.d.). Expectancy Theory. *Wikipedia*. https://en.wikipedia.org/wiki/Expectancy_theory

مقدمة الاستبيان:

<https://forms.gle/Aw385LWRAjHEeYsN9>

السادة/ المشاركون الكرام، تحية طيبة وبعد،،،

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان، الذي يهدف إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء بحث علمي بعنوان: “أثر الحوافز على الأداء الوظيفي”، وذلك ضمن متطلبات مشروع التخرج في بكالوريوس إدارة المشاريع بكلية الإدارة – جامعة ميدأوشن.

إن آرائكم ومساهماتكم القيمة تمثل عنصراً أساسياً في نجاح هذا البحث، حيث سئسهم في إثراء نتائجه وتقديم توصيات عملية يمكن أن تفيد المؤسسات في تطوير نظم الحوافز وتعزيز كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي.

ونود التأكيد على أن جميع البيانات التي سئقدم سئعامل بسرية تامة، ولن سئستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، دون الإشارة إلى أسماء المشاركين أو الكشف عن هوياتهم بأي شكل من الأشكال.

شاكرين ومقدّرين تعاونكم، ونسأل الله أن يجعل مساهماتكم في ميزان حسناتكم.

البيانات الشخصية:

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

المستوى التعليمي:

- ☐ تعليم ثانوي
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ أخرى

العمر:

- ☐ أقل من 30 سنة
- ☐ من 30 سنة إلى 40 سنة
- ☐ من 40 سنة إلى 50 سنة
- ☐ أكثر من 50 سنة

سنوات الخبرة:

- ☐ أقل من 5 سنين
- ☐ من 5 إلى 10 سنوات
- ☐ من 10 إلى 15 سنة
- ☐ من 15 سنة فأكثر

الاستبيان الأول:
أثر الحوافز

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
توفر المؤسسة حوافز مالية منتظمة للموظفين المتميزين.					
الحوافز غير المالية (مثل خطابات الشكر والتقدير) تحفزني على بذل جهد أكبر.					
أجد أن نظام الحوافز في المؤسسة عادل وشفاف					
يساهم نظام الحوافز في زيادة دافعتي لتحقيق أهداف العمل.					
تتناسب الحوافز التي أحصل عليها مع حجم الجهد المبذول.					
التنوع في الحوافز (مالية/معنوية) يجعلها أكثر تأثيراً على أدائي.					
الحوافز المقدمة تساعد على تعزيز الانتماء للمؤسسة.					
تؤثر الحوافز بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي لدي.					

الاستبيان الثاني:
الأداء الوظيفي

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أنجز مهماتي الوظيفية ضمن الوقت المحدد.					
أحرص على جودة ودقة الأعمال التي أنفذها.					
أتعامل بفعالية مع المشكلات والتحديات أثناء العمل.					
ألتزم بالأنظمة والتعليمات والسياسات المؤسسية.					
أساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز روح الفريق.					
أظهر مبادرة في اقتراح حلول أو أفكار جديدة.					
ألتزم بالحضور والانضباط الوظيفي.					
ينعكس أدائي الوظيفي بشكل إيجابي على تحقيق أهداف المؤسسة.					