

تأثير كفاءة إدارة المواد البشرية على الرضا الوظيفي لموظفي شركة مطاعم
البيك في المملكة العربية السعودية

اسم الطالب

علي حسين عبده - 2021204470

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني -2024

Contents

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	5
مقدمة	5
مشكلة البحث	8
1.2.1 الفجوات النظرية	8
1.2.2 الفجوات التطبيقية	9
أهمية البحث	10
1.3.1 الأهمية النظرية	10
1.3.2 الأهمية العملية	10
أسئلة البحث	11
أهداف البحث	12
فرضيات البحث	13
نموذج البحث	14
الدراسة الميدانية	15
منهجية البحث	15
هيكل المشروع	16
2. الفصل الثاني : الإطار النظري	17
مقدمة	17
المتغير الأول : السياسات والإجراءات لإدارة الموارد البشرية	20
المتغير الثاني : مستوى الرضا الوظيفي العام	22
العلاقة بين متغيرات البحث	24
الخاتمة	27

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	رسم نموذج البحث. المصدر (الباحث, 2024)	13
الشكل 2	منهجية البحث. المصدر (الباحث, 2024)	14

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

الرضا الوظيفي هو مفهوم أساسي في مجال إدارة الموارد البشرية، يعبر عن مدى السعادة والارتياح الذي يشعر به الموظفون تجاه وظائفهم. يعتبر الرضا الوظيفي عنصرًا حيويًا ليس فقط لرفاهية الموظفين، بل أيضًا لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية. عندما يكون الموظفون راضين عن وظائفهم، يصبحون أكثر إنتاجية، وأكثر التزامًا، وأقل عرضة لمغادرة المنظمة. وفقًا لدراسة أجراها لوك (1976)، يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه "الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله أو خبراته الوظيفية". يشمل الرضا الوظيفي العديد من الجوانب مثل الشعور بالأمان الوظيفي، الأجور، التقدير، وفرص النمو والتطوير.

تلعب عدة عوامل دورًا في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للموظفين. من بين هذه العوامل، ظروف العمل، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء. دراسة أجراها هيرتسبرغ، موسنر، وسنايدرمان (1959) تشير إلى أن العوامل المحفزة مثل الإنجازات، والتقدير، وطبيعة العمل نفسها يمكن أن تزيد من الرضا الوظيفي، بينما العوامل الصحية مثل سياسة الشركة، والإشراف، وظروف العمل قد تسبب عدم الرضا إذا كانت غير ملائمة.

تشير الأبحاث إلى أن الرضا الوظيفي له تأثير مباشر على الأداء التنظيمي. في دراسة نشرتها جونز، شو، وولكر (2014) في "مجلة الإدارة"، تم العثور على أن الشركات التي تتمتع بمستويات عالية من رضا الموظفين تميل إلى تحقيق أداء مالي أفضل وتحظى بسمعة أفضل في السوق.

بالإضافة إلى ذلك، يُعد الرضا الوظيفي مؤشرًا مهمًا للاستقرار التنظيمي. في دراسة أجراها ماير وألين (1991) بعنوان "الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي"، وُجد أن الرضا الوظيفي يعزز من التزام الموظفين بالمنظمة ويقلل من معدل دوران الموظفين، مما يساهم في استقرار القوى العاملة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

في دراسة أجراها المدلج (2003) تهدف إلى قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة. استكشفت العلاقة بين الرضا الوظيفي وعوامل مختلفة مثل الجوانب المالية، بيئة العمل، العمليات الإدارية، التطور الذاتي والمهني، وعلاقات العمل. شملت العينة 190 من العاملين الصحيين الفنيين الذكور (العسكريين، المدنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية، والمدنيين التابعين لنظام التشغيل الذاتي). كانت النتائج الرئيسية تشير إلى عدم الرضا عن نظام الأجور، خاصة بين العاملين

المدنيين بسبب عدم رضاهم عن بند المكافآت. بينما كانت هناك رضا عام عن الوقت المتاح لإتمام العمل بكفاءة والإمكانات المتاحة لإنجاز العمل، وعدم الرضا عن برامج التدريب الداخلي والخارجي، وفرص حضور المؤتمرات والندوات، وفرص الترقية. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي شملت ملاءمة الوظيفة مع سنوات الخبرة، توافر الوقت الكافي لإتمام العمل بكفاءة، كفاية الراتب والبدلات، برامج التدريب الداخلي، نظرة المجتمع للعمل، وفرص الترقية.

كما هدفت دراسة أجراها المحتسب وجلاعود (2005) إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تطوير أداء موظفي البنوك في محافظة الخليل بفلسطين وعلاقتها بالرضا الوظيفي. شملت العينة 210 موظفاً وموظفة في قطاع البنوك. أظهرت النتائج تأثير الحوافز، والرئيس المباشر، وطبيعة الوظيفة، والتدريب، وزملاء العمل على الرضا الوظيفي، بترتيب تنازلي حسب قوة التأثير. كما وجدت الدراسة تفاوت في أهمية هذه العوامل، حيث كانت الحوافز والرئيس المباشر لهما التأثير الأكبر. أظهرت الدراسة علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية والولاء، بينما كانت هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ونسبة الغياب ومعدل دوران العمل.

بدأ الاهتمام بمفهوم الرضا الوظيفي في بداية القرن العشرين، حيث يشير العديد من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى من هذا القرن كانت نقطة البداية الأساسية للاهتمام الجدي بهذا الموضوع. خلال هذه الفترة، بدأت الدراسات تتزايد وتتنوع في محاولاتها لفهم الرضا الوظيفي وتأثيراته على الأفراد والمؤسسات. على الرغم من هذا الاهتمام المتزايد، لا يزال هناك فجوات واسعة بين الباحثين حول تحديد تعريف دقيق ومحدد لهذا المصطلح.

أحد الأسباب الرئيسية لهذه الفجوة هو ارتباط الرضا الوظيفي بمشاعر الأفراد، وهي مشاعر معقدة ومتغيرة يصعب تفسيرها بدقة. تتأثر هذه المشاعر بعدة عوامل مثل الظروف الشخصية، البيئية، المهنية والاجتماعية، مما يجعلها تتغير من شخص لآخر ومن موقف لآخر. تعكس هذه التغيرات الطيف الواسع لتجارب الأفراد مع عملهم، حيث يمكن لشخص واحد أن يشعر بالرضا عن عمله في ظروف معينة ولكنه يشعر بعدم الرضا في ظروف أخرى.

بالإضافة إلى ذلك، تعتبر النفس البشرية ميالة للعمل والإنتاج. فعندما يكون الفرد في بيئة عمل، فإن تجربته الشخصية تحدد ما إذا كان سيشعر بالرضا أو بعدم الرضا. هذا الشعور يتأثر بعوامل متعددة تشمل الأجور، بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء والرؤساء، فرص التطور والترقية، وغيرها من الجوانب التي تؤثر على تجربة العمل بشكل عام. إن فهم هذه العوامل وتوقعياتها يعد تحدياً كبيراً

للباحثين، ولكنه أيضاً يبرز أهمية الرضا الوظيفي كعامل مؤثر في تحسين الأداء والإنتاجية في بيئات العمل المختلفة.

بالتالي، يتضح أن الرضا الوظيفي هو موضوع متعدد الأبعاد ومتغير، يتطلب فهماً شاملاً ومتعمقاً لتحديد العوامل التي تؤثر عليه وكيفية تحسينه لضمان بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية. تتمثل مشكلة البحث في التحديات التي تواجهها شركة البيك في تحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي بين موظفيها، رغم الجهود المبذولة في إدارة الموارد البشرية. تعكس المشكلة عدم وضوح مدى فعالية السياسات والممارسات الحالية مثل التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، والأجور والمكافآت في تعزيز رضا الموظفين. يعتبر الرضا الوظيفي عاملاً حاسماً في تحسين الأداء والإنتاجية والالتزام الوظيفي، حيث يمكن أن يؤدي عدم الرضا إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين وانخفاض جودة الخدمة.

يسعى البحث إلى فهم العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وتقييم فعالية سياسات الموارد البشرية الحالية، لتقديم توصيات تساهم في تحسين استراتيجيات الإدارة وتعزيز رضا الموظفين وأداء الشركة.

مشكلة البحث

الرضا الوظيفي هو موضوع متعدد الأبعاد ومتغير، يتطلب فهماً شاملاً ومتعمقاً لتحديد العوامل التي تؤثر عليه وكيفية تحسينه لضمان بيئات عمل أكثر إيجابية وإنتاجية. تتمثل مشكلة البحث في التحديات التي تواجهها شركة البيك في تحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي بين موظفيها، رغم الجهود المبذولة في إدارة الموارد البشرية. تعكس المشكلة عدم وضوح مدى فعالية السياسات والممارسات الحالية مثل التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، والأجور والمكافآت في تعزيز رضا الموظفين. يعتبر الرضا الوظيفي عاملاً حاسماً في تحسين الأداء والإنتاجية والالتزام الوظيفي، حيث يمكن أن يؤدي عدم الرضا إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين وانخفاض جودة الخدمة.

1.2.1 الفجوات النظرية

من خلال المقدمة التي نوقشت سابقاً، تم التعرف على عدة فجوات نظرية فيما يتعلق بتأثير إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي. هذه الفجوات تشمل:

نقص الدراسات المحلية: تعاني دراسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي داخل شركات الأغذية في المملكة العربية السعودية من نقص الدراسات المحلية التي تحلل تأثيرات العوامل الثقافية والاجتماعية المحلية على هذه العلاقة.

تفصيل أكبر في السياسات التنظيمية: هناك حاجة ملحة إلى تحليل مفصل لكيفية تطبيق وفعالية سياسات إدارة الموارد البشرية داخل شركات كبرى مثل مطاعم البيك في السعودية، مع التركيز على كيفية تأثير هذه السياسات على رضا الموظفين وأدائهم.

التحليل المقارن بين الشركات الكبرى والصغيرة: يتعين على البحث أن يركز على مقارنة كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية في شركات كبرى مثل البيك وشركات مطاعم أخرى صغيرة في السعودية، وذلك لتحديد كيفية تأثير حجم الشركة وهيكلها التنظيمي على رضا الموظفين والتفاعل مع السياسات المؤسسية.

هذه الفجوات النظرية تعتبر محورية للبحث العلمي لفهم عميق لتأثيرات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، ويمكن للبحث القادم البناء على هذه الفجوات لتحسين السياسات والممارسات داخل هذا القطاع الحيوي.

1.2.2 الفجوات التطبيقية

من خلال المقدمة والنقاش السابق حول تأثير كفاءة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي ، يتضح أن هناك عدة فجوات تطبيقية تبرز الحاجة إلى مزيد من البحث والاستكشاف. في سياق شركات الأغذية مثل مطاعم البيك في السعودية، تتعامل الشركات مع تحديات تطبيقية هامة تتمثل أولاً في استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية، حيث يمكن للتكنولوجيا أن تلعب دوراً حاسماً في تحسين تجربة الموظفين من خلال تبسيط العمليات وتعزيز التواصل الداخلي. بحاجة ماسة لدراسة كيفية استخدام الأدوات الرقمية والبرمجيات الذكية لتعزيز إدارة الأداء وتطوير المهارات الشخصية للموظفين.

ثانياً، تشمل التحديات الاجتماعية والثقافية ضرورة تكيف سياسات إدارة الموارد البشرية مع التحديات المحلية المتنوعة، مثل التنوع الثقافي والاجتماعي في القوى العاملة. يتعين على الشركات تطوير استراتيجيات توظيف وتدريب تحترم التنوع وتعزز التفاعل الإيجابي بين الموظفين من خلفيات مختلفة.

أخيراً، يواجه القطاع الاقتصادي والسياسي في المملكة تحديات متزايدة تؤثر على استراتيجيات الشركات في إدارة الموارد البشرية، مثل التغيرات الاقتصادية والسياسية والتشريعات العمالية المتغيرة. يتطلب ذلك من الشركات تطوير مرونة وقدرة على التكيف لتحقيق استدامة عملياتها ونموها في السوق المحلي.

هذه التحديات التطبيقية تتطلب بحثاً دقيقاً ومبتكراً لتطوير استراتيجيات فعالة تلبي احتياجات الموظفين وتحقيق أهداف الشركات في المملكة العربية السعودية. بحيث ستتناول هذي الدراسة التساؤل التالي: "ما هي الإجراءات الفعالة التي يمكن لإدارة شركة مطاعم البيك في السعودية اتخاذها لتعزيز رضا الموظفين وتحسين بيئة العمل؟"

هذا السؤال يستكشف الإجراءات المحتملة التي يمكن للإدارة اعتمادها، مثل تحسين سياسات الرعاية الصحية والاجتماعية، وتطوير برامج التدريب والتطوير المهني، وتعزيز التواصل الداخلي وتحسين نظام المكافآت والحوافز، وكذلك دعم التنوع والشمولية في بيئة العمل.

أهمية البحث

هذا البحث يحمل أهمية كبيرة في تعزيز فهمنا النظري لتأثير إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي في قطاع الخدمات، خاصة في صناعة المطاعم. يساهم البحث في إثراء الأدبيات الحالية وتطوير نظريات جديدة تفسر كيفية تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يقدم البحث توصيات عملية وقابلة للتطبيق للشركات لتحسين سياساتها وإجراءاتها الداخلية، مما يعزز من كفاءة العمل ويحسن الأداء التنظيمي. بالتالي، يساهم البحث في تعزيز الولاء والانتماء لدى الموظفين وتقليل نسبة الانقطاع، مما يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركات في السوق المتنافسة.

1.3.1 الأهمية النظرية

يأتي هذا البحث في سياق متغير ومتطور لفهم كيفية تأثير إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي، وهو مجال تزايد أهميته في الدراسات الأكاديمية والبحثية. من خلال دراسة النظريات المختلفة المتعلقة بالرضا الوظيفي، مثل نظرية الأنشطة النفسية ونظرية التبادل الاجتماعي، يتيح البحث فهماً أعمق للعوامل التي تؤثر في رضا الموظفين وتحفيزهم. يساهم البحث في تحسين الإطار النظري حول كيفية تصميم سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية التي تعزز الرضا وتحقق الأهداف الاستراتيجية للشركات.

1.3.2 الأهمية العملية

من الناحية العملية، يوفر هذا البحث توجيهات قابلة للتطبيق لإدارات الموارد البشرية في شركات مطاعم البيك في السعودية. من خلال تحديد الإجراءات الفعالة لتحسين رضا الموظفين، مثل تعزيز الشفافية والتواصل الداخلي، وتحسين برامج التدريب والتطوير، يمكن للشركات تحسين الأداء الفردي والجماعي وبناء بيئة عمل إيجابية تشجع على الابتكار والاستمرارية. بذلك، يعزز البحث من قدرة الشركات على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في سوق العمل المتغير والمتنافس.

هذه الأهمية تبرز أهمية البحث في إثراء المعرفة النظرية وتقديم توصيات عملية تعزز من قدرة الشركات على جذب واحتفاظ بالموظفين الموهوبين وتعزيز فاعلية إدارتهم.

ما مدى تأثير سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية الحالية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في شركة البيك؟

• يهدف هذا السؤال إلى تقييم فعالية السياسات والإجراءات الحالية في تحقيق الرضا الوظيفي.

ما هي العوامل الأكثر تأثيرًا في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة البيك؟

• يسعى هذا السؤال إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين.

ما مدى تأثير برامج التدريب والتطوير المهني على الرضا الوظيفي للموظفين في شركة البيك؟

• يهدف هذا السؤال إلى تقييم فعالية برامج التدريب والتطوير المهني في تحسين رضا الموظفين.

كيف تؤثر سياسة الأجور والحوافز في شركة البيك على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين؟

• يهدف هذا السؤال إلى دراسة تأثير الأجور والمكافآت على رضا الموظفين وتحفيزهم.

أهداف البحث

هدف البحث العام:

تحديد الإجراءات الفعالة التي يمكن لإدارة شركة مطاعم البيك في السعودية اتخاذها لتعزيز رضا الموظفين وتحسين بيئة العمل.

أهداف البحث الفرعية:

1. تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا الموظفين في شركة البيك.
 - يسعى هذا الهدف إلى معرفة العوامل الأكثر تأثيراً في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين.
2. تحليل تأثير بيئة العمل وظروف العمل على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في شركة البيك.
 - يركز هذا الهدف على فهم كيف يمكن لبيئة العمل وظروف العمل أن تؤثر على رضا الموظفين وأدائهم.
3. تقييم تأثير برامج التدريب والتطوير المهني على رضا الموظفين في شركة البيك.
 - يهدف هذا الهدف إلى معرفة مدى فعالية برامج التدريب والتطوير في تعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم.
4. دراسة تأثير سياسة الأجور والحوافز في شركة البيك على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
 - يهدف هذا الهدف إلى معرفة مدى تأثير سياسة الأجور والمكافآت على رضا الموظفين وتحفيزهم.

1. الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة بين فعالية السياسات والإجراءات الحالية لإدارة الموارد البشرية في شركة البيك ومستوى الرضا الوظيفي للموظفين.

2. الفرضية الفرعية الأولى

العوامل الرئيسية مثل الأجور، التقدير، وفرص النمو والتطوير تؤثر بشكل كبير على رضا الموظفين في شركة البيك .

3. الفرضية الفرعية الثانية

هناك تأثير لبيئة العمل وظروف العمل على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في شركة البيك.

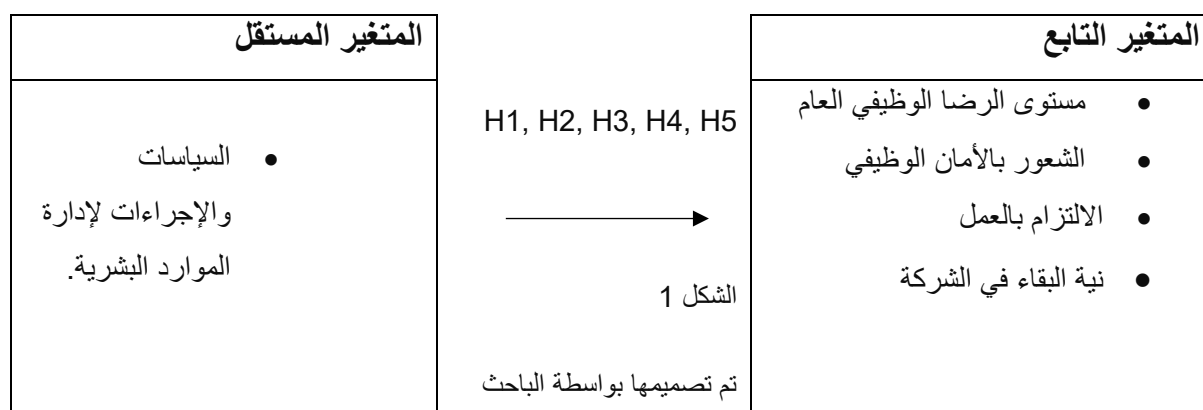
4. الفرضية الفرعية الثالثة

برامج التدريب والتطوير المهني تساهم في تعزيز رضا الموظفين في شركة البيك.

5. الفرضية الفرعية الرابعة:

سياسة الأجور والحوافز تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركة البيك.

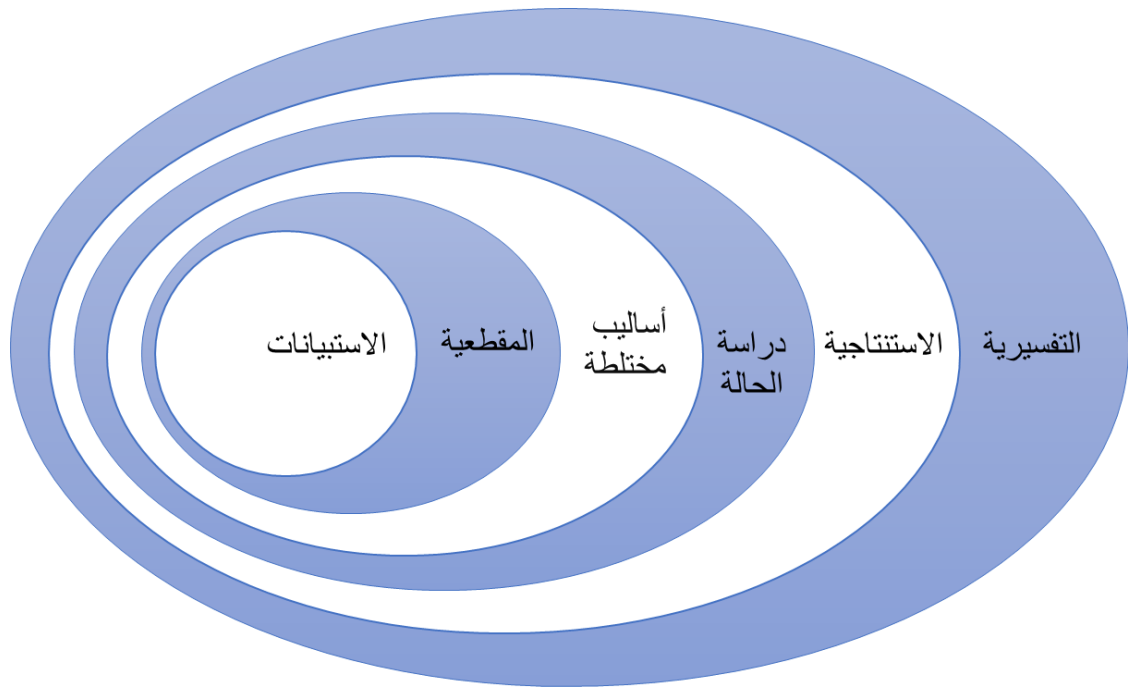
نموذج البحث



الدراسة الميدانية

ستُجرى الدراسة الميدانية في شركة البيك للمأكولات السريعة في جدة، المملكة العربية السعودية. تعد شركة البيك واحدة من أبرز سلاسل المطاعم السريعة في المملكة العربية السعودية، وقد تأسست في عام 1974. تُعرف الشركة بتقديم وجبات الدجاج المقلي، المأكولات البحرية وسندويشات بجودة عالية وبأسعار مناسبة، مما يجعلها من الخيارات المفضلة للكثيرين. تركز البيك على تحسين تجربة العمل من خلال اعتماد سياسات وإجراءات تهدف إلى تعزيز بيئة العمل وتقديم فرص تطوير مهني لطاقم العمل لتعزيز رضا الموظفين وتحقيق التزامهم بالعمل، مما يساهم في تحقيق أهداف الشركة بفعالية.

منهجية البحث



الشكل 2 : تم تصميمه بواسطة الباحث

هيكل المشروع

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

مقدمة

نظرة عامة على البحث:

الرضا الوظيفي هو مفهوم أساسي في إدارة الموارد البشرية ويعبر عن مدى سعادة وارتياح الموظفين تجاه وظائفهم. يُعتبر الرضا الوظيفي ليس فقط عنصراً مهماً لرفاهية الموظفين بل أيضاً لتحقيق الأهداف التنظيمية بفعالية وكفاءة. يعكس الرضا الوظيفي قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات وتوقعات موظفيها، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة. في هذا البحث، سيتم استكشاف العلاقة بين السياسات والإجراءات لإدارة الموارد البشرية كمتغير مستقل ومستوى الرضا الوظيفي العام كمتغير تابع. سيعتمد البحث على تحليل الأدبيات المتوفرة والدراسات السابقة لتحديد كيف تؤثر السياسات والإجراءات في إدارة الموارد البشرية على رضا الموظفين وكيفية تحسين هذه السياسات لتعزيز مستوى الرضا الوظيفي.

أهمية إجراء مراجعة الأدبيات:

إجراء مراجعة الأدبيات يلعب دوراً حيوياً في أي دراسة بحثية لعدة أسباب رئيسية:

• بناء الأساس:

تسهم مراجعة الأدبيات في إنشاء قاعدة معرفية قوية للبحث من خلال تلخيص المعرفة الحالية حول العلاقة بين السياسات والإجراءات لإدارة الموارد البشرية ومستوى الرضا الوظيفي. كما تساعد في تحديد الفجوات الموجودة في المعرفة والتي قد تحتاج إلى مزيد من البحث، مما يوفر أساساً علمياً للبحث ويعزز دقة الفرضيات التي سيتم اختبارها.

• فهم السياق:

تتيح مراجعة الأدبيات للباحثين فهماً أعمق للسياق الذي تعمل فيه السياسات والإجراءات في إدارة الموارد البشرية وكيفية تأثيرها على رضا الموظفين. من خلال دراسة الأبحاث السابقة، يمكن تحديد كيف يؤثر كل من الأمان الوظيفي، والتدريب، وتقييم الأداء، والأجور والمكافآت على الشعور العام للموظفين بالرضا.

• تحديد الاتجاهات والنماذج:

تكشف مراجعة الأدبيات عن الاتجاهات السائدة والنماذج الشائعة في الأبحاث حول الرضا الوظيفي والسياسات الإدارية. يمكن أن تساعد هذه الرؤى في الكشف عن التغيرات في النظريات والممارسات والتحديات الجديدة التي قد تؤثر على رضا الموظفين، مما يوفر سياقاً مهماً للبحث الحالي.

• رؤى منهجية:

توفر مراجعة الأدبيات رؤى حول الأساليب والمنهجيات التي استخدمها الباحثون السابقون في دراسة العلاقة بين السياسات والإجراءات والرضا الوظيفي. من خلال تحليل الأساليب المستخدمة في الدراسات السابقة، يمكن تحسين تصميم البحث الحالي، بما في ذلك اختيار أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل، لضمان تحقيق نتائج موثوقة وشاملة.

• المساهمة في المعرفة:

من خلال تجميع وتحليل نتائج الأبحاث السابقة، تساهم مراجعة الأدبيات في توسيع قاعدة المعرفة حول الرضا الوظيفي وتأثير السياسات الإدارية. تقدم مراجعة الأدبيات رؤية جديدة حول كيفية تحسين السياسات والإجراءات لتعزيز رضا الموظفين، مما يساهم في تحقيق نتائج عملية وفعالة للمؤسسات.

نظرة عامة على متغيرات البحث:

يركز البحث على المتغيرات الرئيسية التالية،

المتغير المستقل: السياسات والإجراءات لإدارة الموارد البشرية

يشمل هذا المتغير مجموعة السياسات والإجراءات التي تعتمد عليها إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة. تتضمن هذه السياسات التوظيف، والتدريب والتطوير، وتقييم الأداء، والأجور والمكافآت، وممارسات الإدارة اليومية. سيبحث البحث في كيفية تأثير هذه السياسات والإجراءات على رضا الموظفين، مثل مدى فعالية برامج التدريب في تحسين مهارات الموظفين وتعزيز رضاهم، أو كيف تؤثر سياسات الأجور والمكافآت على تحفيز الموظفين ورضاهم.

المتغير التابع: مستوى الرضا الوظيفي العام

يشير هذا المتغير إلى مدى رضا الموظفين بشكل عام عن وظائفهم. سيتم قياس مستوى الرضا الوظيفي من خلال استبيانات واستطلاعات تقييمية تهدف إلى تحديد مدى رضى الموظفين عن عناصر مختلفة

مثل ظروف العمل، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء. سيساعد تحليل هذه البيانات في فهم كيف يؤثر مستوى الرضا الوظيفي على الأداء العام للموظفين ومعدلات دورانهم، وتقديم توصيات لتحسين السياسات الإدارية لتعزيز هذا الرضا.

يهدف البحث إلى استكشاف العلاقة بين السياسات والإجراءات في إدارة الموارد البشرية ومستوى الرضا الوظيفي، لتقديم رؤى وتوصيات تسهم في تحسين استراتيجيات الإدارة وتعزيز رضا الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة.

المتغير الأول : السياسات والإجراءات لإدارة الموارد البشرية

تعريفه:

السياسات والإجراءات لإدارة الموارد البشرية هي مجموعة من القواعد والمبادئ التي تحدد كيفية إدارة الموظفين داخل المنظمة. هذه السياسات تهدف إلى تحقيق التوازن بين احتياجات المنظمة وتطلعات الموظفين، مما يعزز الفعالية والإنتاجية. تشمل السياسات جميع الجوانب المتعلقة بالموظفين، بما في ذلك التوظيف والتدريب والتطوير وتقييم الأداء والأجور والمكافآت، بالإضافة إلى إدارة العلاقات الداخلية. من خلال توفير إطار عمل موحد، تساهم هذه السياسات في توجيه سلوك الموظفين وتحديد مسؤولياتهم وحقوقهم، مما يساعد في تحقيق أهداف المنظمة وتعزيز بيئة عمل إيجابية.

تطوره:

تطور مفهوم السياسات والإجراءات لإدارة الموارد البشرية بشكل ملحوظ عبر العقود، استجابةً للتغيرات في بيئة الأعمال والاتجاهات الاجتماعية والاقتصادية. في بدايات القرن العشرين، كان التركيز الأساسي على الجوانب الإدارية مثل التوظيف وإدارة الرواتب. مع مرور الوقت، بدأت السياسات تركز أكثر على تطوير الموظفين وتحفيزهم. بحلول منتصف القرن العشرين، بدأت المؤسسات في إدخال برامج تدريبية وتقييمية لتحسين الأداء وتعزيز رضا الموظفين. في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، تطور التركيز ليشمل تحسين جودة الحياة في العمل وتعزيز التنوع والشمول. اليوم، تشمل السياسات استخدام التكنولوجيا لتحسين إدارة الموارد البشرية، مثل الأنظمة الرقمية والتحليلات الكبيرة، مع التركيز على رفاهية الموظفين والتوازن بين العمل والحياة.

أبعاده:

تتضمن السياسات والإجراءات لإدارة الموارد البشرية عدة أبعاد أساسية. أولاً، يشمل التوظيف كيفية جذب واستقطاب أفضل المواهب، بما في ذلك إجراءات الاختيار والتحقق من الخلفيات. ثانياً، يتعلق

التدريب والتطوير بتصميم وتنفيذ برامج تهدف إلى تحسين مهارات الموظفين وتعزيز أدائهم. ثالثاً، يتناول تقييم الأداء الأساليب المستخدمة لتقييم أداء الموظفين وتقديم الملاحظات، مع تحديد أهداف الأداء وتقديم المكافآت والعقوبات بناءً على الأداء. رابعاً، يشمل الأجور والمكافآت تحديد وتعويض الرواتب والمزايا، بما في ذلك هيكل الرواتب والمكافآت القائمة على الإنجازات. خامساً، تركز العلاقات الداخلية على إدارة علاقات العمل وحل النزاعات وضمان الالتزام بالقوانين، بالإضافة إلى تعزيز بيئة عمل إيجابية. أخيراً، يشمل الصحة والسلامة السياسات المتعلقة بصحة وسلامة الموظفين، مع وضع معايير السلامة وتدابير الوقاية.

نظرياته:

تستند السياسات والإجراءات لإدارة الموارد البشرية إلى عدة نظريات رئيسية. نظرية الموارد البشرية تعتبر الموظفين مورداً هاماً يعادل الأصول الأخرى في المنظمة، وتركز على الاستثمار في تدريبهم وتطويرهم لزيادة إنتاجيتهم. نظرية التحفيز، التي تشمل نظرية الدافعية لهيرتزبرغ، تفرق بين العوامل المحفزة مثل الإنجازات والتقدير، والعوامل الصحية مثل ظروف العمل، مما يساعد في تحسين رضا الموظفين. نظرية العدالة التنظيمية تركز على كيفية إدراك الموظفين للعدالة في السياسات والإجراءات، بما في ذلك العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية. نظرية إدارة الأداء تتناول كيفية تقييم وإدارة أداء الموظفين بشكل فعال، من خلال تحديد أهداف واضحة وتقديم ملاحظات مستمرة. أخيراً، نظرية التغيير التنظيمي تركز على كيفية إدارة التغيير داخل المنظمة، بما في ذلك تطبيق السياسات التي تسهم في تسهيل عمليات التغيير وتقديم الدعم للموظفين خلال هذه الفترات.

المتغير الثاني : مستوى الرضا الوظيفي العام

تعريفه:

مستوى الرضا الوظيفي العام يعبر عن مدى رضا الموظفين عن وظائفهم، ويُعتبر مؤشراً رئيسياً لرفاهية الموظفين وجودة بيئة العمل. يتضمن الرضا الوظيفي تقييم الموظفين لمجموعة متنوعة من جوانب تجربتهم في العمل، بما في ذلك ظروف العمل، الرواتب، التقدير، وفرص النمو والتطوير. الرضا الوظيفي لا يعكس فقط مدى شعور الموظفين بالرضا عن عملهم، بل يؤثر أيضاً على أدائهم وإنتاجيتهم وولائهم للمنظمة. من خلال فهم الرضا الوظيفي، يمكن للمنظمات تحسين استراتيجياتها في إدارة الموارد البشرية، مما يساهم في زيادة فعالية العمل وتعزيز الاستقرار التنظيمي.

تطوره:

شهد مفهوم الرضا الوظيفي تطوراً ملحوظاً عبر الزمن، بدءاً من التركيز على الجوانب الأساسية مثل الأجور وظروف العمل إلى الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للوظيفة. في بدايات القرن العشرين، كان التركيز على تحسين ظروف العمل وتوفير الأجور المناسبة. مع تطور الأبحاث في علم النفس الصناعي والتنظيمي، بدأ الاهتمام يشمل جوانب أكثر تعقيداً مثل التقدير الشخصي وفرص النمو. في منتصف القرن العشرين، قدمت نظريات مثل نظرية هيرتزبرغ حول الدافعية للعمل مزيداً من الفهم حول كيف تؤثر العوامل المحفزة والبيئية على رضا الموظفين. في العصر الحديث، أصبح الرضا الوظيفي يشمل أيضاً جوانب مثل التوازن بين العمل والحياة، والتنوع والشمول، بالإضافة إلى التأثيرات النفسية والإدارية على تجربة الموظف.

أبعاده:

مستوى الرضا الوظيفي العام يتأثر بعدة أبعاد رئيسية تعكس مختلف جوانب تجربة الموظف في العمل. أولاً، تشمل الأبعاد المتعلقة بظروف العمل، مثل بيئة العمل المادية والأمان الوظيفي. ثانياً، يتضمن

الأبعاد المالية، التي تشمل الأجور والمكافآت والبدلات. ثالثاً، هناك أبعاد متعلقة بالتقدير، مثل مدى اعتراف الإدارة بجهود الموظفين وتقديرهم. رابعاً، تتعلق فرص النمو والتطوير بالفرص المتاحة للترقية والتدريب المهني. خامساً، تشمل العلاقات مع الزملاء والرؤساء، التي تعكس جودة التفاعل والتواصل داخل الفريق. كل من هذه الأبعاد يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي ويعكس مدى انسجام الموظفين مع بيئة العمل وظروفها.

نظرياته:

تستند دراسة مستوى الرضا الوظيفي إلى عدة نظريات رئيسية تسهم في فهمه وتحليله. نظرية الدافعية لهيرتزربرغ تميز بين العوامل المحفزة مثل الإنجازات والتقدير، والعوامل الصحية مثل ظروف العمل، مما يساعد في تفسير كيفية تأثير هذه العوامل على رضا الموظفين. نظرية العدالة التنظيمية تركز على إدراك الموظفين للعدالة في سياسات وإجراءات العمل، بما في ذلك العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية. نظرية التوازن بين العمل والحياة تؤكد على أهمية التوازن بين مسؤوليات العمل والحياة الشخصية لتحقيق رضا وظيفي عالي. أخيراً، نظرية التوقعات تعتبر أن رضا الموظفين يعتمد على تحقيق التوقعات المرتبطة بالعمل والوظيفة، وتقدير مدى التوافق بين التوقعات والواقع الفعلي لتجربة العمل.

الأنماط:

تُظهر المراجعة الأدبية وجود أنماط ثابتة في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، حيث تشير الدراسات إلى أن استراتيجيات الموارد البشرية الفعالة تلعب دوراً مهماً في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على نجاح المشاريع.

على سبيل المثال، تشير دراسة لوك (1976) إلى أن السياسات والإجراءات المتعلقة بالموارد البشرية، مثل توظيف وتدريب الموظفين، تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الرضا الوظيفي. حيث يُعتبر الشعور بالرضا عن الوظيفة دافعاً مهماً للالتزام والأداء العالي، مما يساهم في تحسين نتائج المشاريع. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت دراسة هيرتزبرغ، ماوسنر، وسنايدرمان (1959) أن القيادة الجيدة، كعنصر من عناصر إدارة الموارد البشرية، تؤدي إلى تحسين الظروف المحفزة التي تعزز أداء الفريق، وبالتالي تدعم نجاح المشروع.

تتفق الدراسات على أن وجود استراتيجيات فعالة في إدارة الموارد البشرية، مثل توفير فرص التدريب والتطوير والتقدير، يُساهم بشكل كبير في تحسين الرضا الوظيفي. عندما يشعر الموظفون بالتقدير وتتوفر لهم فرص للنمو، يصبحون أكثر التزاماً وفعالية، مما ينعكس إيجابياً على أداء المشاريع. تظهر الأدبيات أيضاً أن وجود بيئة عمل داعمة ومحفزة، من خلال السياسات التي تدعم التوازن بين العمل والحياة وتوفير الأمان الوظيفي، يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، مما يعزز من قدرة الموظفين على تحقيق أهداف المشاريع بنجاح.

الصراعات:

تظهر المراجعة الأدبية وجود صراعات متباينة في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي. على الرغم من أن العديد من الدراسات تشير إلى أن استراتيجيات إدارة الموارد البشرية تؤدي إلى زيادة

الرضا الوظيفي، فإن بعض الأبحاث تسلط الضوء على تناقضات في نتائج هذه الدراسات. على سبيل المثال، بينما توضح دراسة هيرتزبرغ، ماوسنر، وسنايدرمان (1959) أن القيادة الجيدة يمكن أن تحسن الظروف المحفزة وتعزز أداء الفريق، فإن الدراسات الأخرى قد تشير إلى أن هذه العلاقة ليست دائماً واضحة أو فعالة في جميع السياقات. قد يُظهر بعض الأبحاث أن استراتيجيات الموارد البشرية مثل التقدير والمكافآت لا تؤثر بشكل ملحوظ على الرضا الوظيفي في بيئات معينة حيث تكون هذه العناصر غير كافية لتلبية توقعات الموظفين.

تتباين الآراء أيضاً حول فعالية نماذج الإدارة المختلفة في تعزيز الرضا الوظيفي. على سبيل المثال، قد يُشير بعض الباحثين إلى أن القيادة التحفيزية تزيد من رضا الموظفين وتؤدي إلى تحسين الأداء، بينما قد تجد دراسات أخرى أن نماذج القيادة المختلفة قد تكون أكثر ملاءمة في سياقات مختلفة، مما يؤدي إلى نتائج متباينة. هذه الصراعات تظهر أن تأثير استراتيجيات الموارد البشرية على الرضا الوظيفي يمكن أن يختلف بناءً على عوامل سياقية مثل ثقافة المنظمة، نوع الصناعة، ومتطلبات العمل.

الفجوات:

تُظهر المراجعة الأدبية وجود فجوات هامة في فهم العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من البحث في هذا المجال. واحدة من الفجوات الرئيسية هي نقص الدراسات التي تستكشف كيفية تفاعل استراتيجيات الموارد البشرية مع خصائص وظروف العمل المحددة. على سبيل المثال، هناك قلة من الدراسات التي تركز على تأثير استراتيجيات الموارد البشرية في السياقات المتنوعة مثل الشركات الناشئة أو المنظمات غير الربحية، أو كيف تؤثر على أنواع مختلفة من العمالة، مثل العمال المؤقتين أو المستقلين.

بالإضافة إلى ذلك، تفتقر الأدبيات إلى الأبحاث الطولية التي تدرس كيف تتطور العلاقة بين استراتيجيات الموارد البشرية والرضا الوظيفي على مدار الوقت. الأبحاث الحالية غالباً ما تركز على قياسات لحظية، مما يعني أن تأثير التغيرات في السياسات والممارسات قد لا يتم تقييمه بشكل كافٍ عبر

مراحل مختلفة من عمر المنظمة أو المشاريع. هناك أيضاً نقص في الدراسات التي تتناول كيفية تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية المختلفة على فعالية استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تحسين الرضا الوظيفي.

لذلك، فإن معالجة هذه الفجوات يمكن أن تقدم رؤى جديدة حول كيفية تحسين استراتيجيات الموارد البشرية لتحقيق رضا وظيفي أعلى، مما يسهم في تعزيز الأداء والإنتاجية في بيئات العمل المختلفة.

تشير الدراسات الأدبية السابقة إلى أن استراتيجيات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق النجاح في المشاريع. تُظهر الدراسات أن السياسات الفعالة في التوظيف، والتدريب، والتقدير، والتطوير المهني تساهم في تحسين الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى زيادة الالتزام والأداء العالي لدى الموظفين. ومع ذلك، هناك تباين في نتائج الدراسات حول فعالية هذه الاستراتيجيات في جميع السياقات، مما يبرز الحاجة إلى مزيد من البحث لفهم تأثيرات استراتيجيات الموارد البشرية بشكل أكثر تفصيلاً. بالإضافة إلى ذلك، تُعدّ الفجوات الموجودة في الأدبيات، مثل نقص الدراسات الطولية والبحث في السياقات المتنوعة، من القضايا التي يجب معالجتها لفهم العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي بشكل كامل.

تفتح النتائج الحالية آفاقاً واسعة للبحث المستقبلي في مجال إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، مما يستدعي إجراء مزيد من الدراسات لاستكشاف جوانب متعددة لم تُغطّى بشكل كافٍ في الأدبيات الحالية. من بين هذه الأبعاد، يُعدّ إجراء دراسات طويلة الأمد من الأمور الحيوية لفهم كيفية تطور تأثير استراتيجيات الموارد البشرية على الرضا الوظيفي بمرور الوقت. مثل هذه الدراسات يمكن أن تسلط الضوء على مدى استدامة فعالية السياسات والإجراءات المختلفة وكيفية تكييفها مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل.

بالإضافة إلى ذلك، هناك حاجة ملحة لدراسة تأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في سياقات متنوعة. على سبيل المثال، يمكن أن تختلف فعالية هذه الاستراتيجيات بشكل كبير بين الشركات الناشئة التي تواجه تحديات نمو وتوسع مختلفة، وبين المنظمات غير الربحية التي تعمل في بيئات ذات موارد محدودة وأهداف اجتماعية. كما أن استكشاف تأثير هذه الاستراتيجيات في البيئات الثقافية المتنوعة يمكن أن يوفر رؤى جديدة حول كيفية تخصيصها لتلبية احتياجات الموظفين في مختلف الثقافات والأقاليم.

يمكن أن تسهم الأبحاث المستقبلية في تطوير نماذج جديدة لإدارة الموارد البشرية تأخذ في اعتبارها اختلافات السياق وتطورات السوق. من خلال تحليل كيف تؤثر استراتيجيات الموارد البشرية على الرضا الوظيفي في ظروف متنوعة، يمكن للباحثين تقديم توصيات عملية للمديرين وممارسي الموارد البشرية حول كيفية تحسين السياسات لتلبية الاحتياجات المتغيرة للموظفين. هذه الدراسات يمكن أن توفر أدوات جديدة ومؤشرات عملية تساعد في تحسين رضا الموظفين وتعزيز أدائهم، مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمات بشكل أكثر فعالية.

تسهم هذه الدراسة بشكل كبير في إثراء الفهم الحالي للعلاقة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي من خلال تقديم رؤى جديدة ومبتكرة حول كيفية تأثير السياسات والإجراءات المختلفة على رضا الموظفين. حيث تسلط الدراسة الضوء على كيفية تفاعل استراتيجيات الموارد البشرية، مثل التوظيف، والتدريب، وتقدير الأداء، مع مستوى الرضا الوظيفي، مما يوفر فهماً أعمق للعوامل التي تسهم في تحقيق رضا الموظفين في بيئات العمل المتنوعة.

من خلال معالجة الفجوات الحالية في الأدبيات، تقدم هذه الدراسة أساساً قوياً لتحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية. فهي تكشف عن النواحي التي تحتاج إلى تحسين أو تعديل في السياسات الحالية، مما يساعد في تعزيز الأداء والإنتاجية داخل المنظمات. تعزز هذه النتائج من القدرة على تبني استراتيجيات أكثر فعالية تلبي احتياجات الموظفين بشكل أفضل، مما يساهم في تحسين جودة العمل وتعزيز التزام الموظفين.

علاوة على ذلك، توفر النتائج توجيهات عملية قيّمة للمديرين وممارسي الموارد البشرية. فهي تقدم نصائح وتوصيات حول كيفية تحسين السياسات والإجراءات المتبعة لزيادة رضا الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمنظمة وتحقيق نجاح أكبر في المشاريع. من خلال تنفيذ التوصيات المستخلصة من هذه الدراسة، يمكن للمديرين تعزيز بيئة عمل إيجابية، مما يساهم في تعزيز الاستقرار التنظيمي وتقليل معدل دوران الموظفين.

تساهم الدراسة أيضاً في بناء قاعدة بيانات معرفية شاملة يمكن استخدامها كمرجع للدراسات المستقبلية في هذا المجال. هذه القاعدة المعرفية تعزز من فهم العلاقة بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، مما يوفر نقطة انطلاق للأبحاث المستقبلية. من خلال تقديم رؤى جديدة ونتائج مفيدة، تساهم الدراسة في توسيع المعرفة الأكاديمية والممارسات العملية في إدارة الموارد البشرية، مما يعزز من تطوير سياسات وإجراءات أكثر فاعلية وملاءمة لاحتياجات الموظفين.

علاوة على ذلك، يمكن أن تساهم الأبحاث المستقبلية في تحسين فهم العلاقة بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، مما يساعد في بناء استراتيجيات أكثر شمولية وملاءمة لمختلف البيئات التنظيمية. تعزيز البحث في هذه المجالات يوفر أساساً قوياً لصياغة سياسات مبتكرة ومبنية على بيانات دقيقة، مما يساهم في تحسين أداء المنظمات وزيادة قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في سوق العمل.

المراجع:

- ALBAIK | البيك. <https://www.albaik.com>. (n.d.).
- لوك، إ. (1976). طبيعة وأسباب رضا الوظيفة. في دنيت، إم. د. (المحرر). دليل علم النفس الصناعي والتنظيمي (صفحات 1297-1349). شيكاغو، إلينوي: راند ماكنالي.
- هرتزبرغ، ف.، ماوسنر، ب.، وسنايدرمان، ب. (1959). الدافعية للعمل. نيويورك: وايلي.
- جونز، ج.، شو، ج.، وولكر، آ. (2014). رضا الموظفين وأداء المنظمات: ملخص للنتائج الرئيسية من البحوث التطبيقية. مجلة الإدارة، 20(4)، 998-1015.
- ماير، ج. ب.، وألين، ن. ج. (1991). تصور مكونات الالتزام التنظيمي الثلاثة. مراجعة إدارة الموارد البشرية، 1(1)، 61-89.
- المدلج أحمد. (2003). "قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة".
- حسن الشهري. (2003). "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية بين مفتشي الجمارك في الرياض".
- محمود المحتسب وجمال جلاعود. (2005). "العوامل المؤثرة في تطوير أداء موظفي البنوك في الخليل وعلاقتها بالرضا الوظيفي".