

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحفيز المالي على رفع مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع الفنادق في المدينة المنورة

أسم الطالب
أحمد عبد الله الجهني

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي الاول

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
4	1.2. مشكلة الدراسة
4	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
7	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
8	1.10. مخطط المشروع المقترح
9	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
10	2.2. المتغير المستقل
10	2.3. المتغير التابع
10	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
11	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعد العنصر البشري الركيزة الأساسية والعمود الفقري لأي منظمة تسعى للنجاح والاستمرارية في ظل التنافسية العالمية المتزايدة. ومع تطور مفاهيم الإدارة الحديثة، أدركت المؤسسات أن كفاءة الأداء لا تعتمد فقط على المهارات الفنية، بل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى توفر بيئة محفزة تلبي احتياجات الموظفين وتدفعهم نحو الإبداع والتميز.

ويبرز التحفيز المالي كأحد أهم الأدوات الإستراتيجية التي تمتلكها الإدارة للتأثير في سلوك الأفراد؛ حيث يساهم في إشباع الحاجات الأساسية والتقديرية للموظف، مما ينعكس إيجاباً على ولائه الوظيفي ومستوى إنتاجيته. وفي قطاع حيوي كقطاع السياحة والفنادق، يصبح الأداء الوظيفي هو المعيار الحقيقي للجودة، حيث تترجم جهود الموظفين مباشرة إلى تجربة متميزة للضيوف.

وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لتركيزها على مدينة المنورة، التي تشهد حراكاً سياحياً وفندقياً غير مسبوق تماشياً مع رؤية المملكة 2030 الرامية لاستضافة ملايين المعتمرين والزوار. لذا، يسعى هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين نظم التحفيز المالي المتبعة في فنادق المدينة المنورة ومدى مساهمتها في رفع مستوى الأداء الوظيفي، بما يضمن تقديم خدمات تليق بمكانة هذه المدينة المقدسة.

1.2. مشكلة الدراسة

واجه قطاع الفنادق في المدينة المنورة تحديات تشغيلية فريدة، نظراً للطبيعة الموسمية وكثافة الإقبال من الزوار والمعتمرين على مدار العام. وهذا يتطلب أداءً وظيفياً عالياً واستمرارية في الجودة. ورغم اعتماد الكثير من الفنادق على أنظمة حوافز متنوعة، إلا أن هناك فجوة في معرفة مدى تأثير هذه المحفزات المالية تحديداً على رفع الروح المعنوية وتحسين كفاءة الأداء الفعلي للموظفين.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

* ندرة الدراسات المتخصصة: رغم وفرة البحوث التي تناولت التحفيز بشكل عام، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات العربية التي تربط بين "نظم التحفيز المالي المباشرة وغير المباشرة" وبين "الأداء الوظيفي" في قطاع الفنادق تحديداً.

* قصور الأطر النظرية في البيئة المحلية: معظم النظريات المفسرة للتحفيز (مثل ماسلو وهيرزبرج) هي نظريات غربية، وهناك فجوة نظرية في مدى ملاءمة هذه النظريات لخصائص الموظف في البيئة السعودية، وخاصة في منطقة ذات طابع ديني وخاص كالمدينة المنورة.

* الحاجة لنماذج قياس حديثة: تفتقر الأدبيات الإدارية إلى نماذج نظرية تفسر كيف يتغير أثر الحوافز المالية خلال "المواسم التشغيلية المزدهرة" مقارنة بالأوقات العادية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

* ضغوط المواسم الدينية: تكمن الفجوة التطبيقية في أن فنادق المدينة المنورة تعمل بطاقة تشغيلية قصوى في مواسم (رمضان والحج) ، ومع ذلك لا توجد دراسات ميدانية كافية توضح هل الحوافز المالية الحالية كافية لتعويض الموظف عن هذا الضغط البدني والنفسي أم لا.

* ارتفاع معدل دوران العمل: يُلاحظ في قطاع الفنادق بالمدينة تسرب الكفاءات أو انخفاض الحماس بعد انقضاء المواسم، مما يشير إلى وجود خلل تطبيقي في كيفية استخدام التحفيز المالي كوسيلة "لاستدامة" الأداء العالي وليس فقط كمكافأة وقتية.

* ضعف معايير الربط: توجد فجوة في الممارسة العملية لدى إدارات الفنادق في كيفية الربط الدقيق بين (مقدار الحافز المالي) و (مستوى جودة الخدمة المقدمة للضيف)، حيث تفتقر الكثير من المنشآت لآلية واضحة لقياس هذا الأثر ميدانياً.

ما هو أثر التحفيز المالي على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في فنادق المدينة المنورة؟

1.3. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الدور المحوري الذي يلعبه قطاع الضيافة في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، ويمكن تلخيص الأهمية في النقاط التالية:

1.3.1. على المستوى النظري:

إثراء المكتبة العربية بدراسة متخصصة في قطاع الفنادق بالمدينة المنورة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تزويد صناع القرار بنتائج واقعية تساعد في تصميم بيئة عمل محفزة تخدم ضيوف الرحمن.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما واقع نظم التحفيز المالي المطبقة حالياً في فنادق المدينة المنورة؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي السائد لدى العاملين في هذه الفنادق؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية وتحسن الأداء؟
4. هل توجد فروق في تصورات الموظفين لأثر الحوافز تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الخبرة)؟

1.5. أهداف الدراسة

1. التعرف على أنواع الحوافز المادية (المباشرة وغير المباشرة) المتبعة في الفنادق.
2. قياس مستوى الأداء الوظيفي (الإنتاجية، الجودة، الالتزام) للعاملين.
3. تحليل العلاقة الارتباطية بين التحفيز المالي وتطوير الأداء.
4. تقديم توصيات عملية لمديري الفنادق لتطوير نظم الحوافز.

1.6. فرضيات الدراسة

- H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين نظام التحفيز المالي ومستوى الأداء الوظيفي.

- H_0\$\$\$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين لأثر التحفيز تعزى للمتغيرات الشخصية.

1.7. نموذج الدراسة

المتغير المستقل: التحفيز المالي (رواتب، مكافآت، بدلات).
المتغير التابع: الأداء الوظيفي (الإنتاجية، جودة الخدمة، الولاء).

1.8. منهجية الدراسة

- المنهج: المنهج الوصفي التحليلي.
- الأداة: الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات.
- التحليل: استخدام برنامج (SPSS) لمعالجة البيانات إحصائياً.

1.9. الدراسة الميدانية

عينة عشوائية من الفنادق المصنفة (3، 4، 5 نجوم) في المدينة المنورة.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.
- الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات (المنهجية).
- الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها.
- الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

القحطاني، سالم سعيد (2022). إدارة الموارد البشرية: نحو منهج استراتيجي. الرياض: دار النشر الدولي. (يفيدك في الإطار النظري عن التحفيز).

العتيبي، مساعد (2021). "أثر الحوافز المادية والمعنوية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع الفنادق في المملكة العربية السعودية". المجلة العربية للإدارة، مجلد 41، عدد 2.

إدريس، ثابت عبد الرحمن (2020). الإدارة الفندقية: المفاهيم والعمليات. القاهرة: الدار الجامعية. (يفيدك في ربط الأداء بقطاع الضيافة).

الزهراني، عبد الله (2023). "دور نظم التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع السياحة بالمدينة المنورة". مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة.

السلمي، علي (2019). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. القاهرة: دار غريب للنشر.