

الموضوع

مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء و نجاح المنظمة في مستشفى الايمان العام

أسم الطالب

رقية عثمان العريقي

الرقم الجامعي

مشروع تخرج 1 -

كلية الإدارة -جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس -كلية الإدارة -جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول 2024 -

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات :

المقدمة:	10
مشكلة البحث:	13
الفجوة النظرية:	13
الفجوة العملية:	13
سؤال البحث:	13
أهمية البحث:	14
الأهمية النظرية :	15
الأهمية العملية :	15
أسئلة البحث الفرعية:	16
هدف البحث:	16
فرضيات البحث:	17
نموذج البحث:	18
منهجية البحث:	19
تصميم الدراسة :	19
بصلة البحث:	19
الدراسة الميدانية:	20
مخطط المشروع:	21
الدراسات السابقة والإطار النظري:	22
الملخص	23
المراجع:	24

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي في بداية القرن العشرين. وهو أحد محاور التوافق النفسي للموظف، ويعني توافر المتطلبات الرئيسية اللازمة لأداء العمل في الشركة وكل الوسائل المعنوية والمادية لأدائه، يؤثر هذا الرضا على الاحتفاظ بالموظفين؛ وبالتالي زيادة الإنتاجية.

لذا سعت العديد من الشركات الرائدة إلى قياس الرضا الوظيفي من خلال تحليل استبيان رضا الموظفين واستطلاعات كثيرة. والجدير بالذكر أن مديري المؤسسة لا بد أن يكون لديهم نهج متعدد الأبعاد لرضا العاملين بالمؤسسة.

ويعتبر المورد البشري، خصوصاً في المنظمات الخدمية، الركيزة الأساسية في نجاح وتقدم المنظمات، من خلال ما يملكه من قدرات فكرية، ومهارات شخصية، وما يتمتع به من رغبة في العمل، لذا يجب على المنظمات تركيز جهودها على الاستخدام الأمثل لأفرادها العاملين، ورضاهم الوظيفي، والتحسين المستمر في أدائهم، وإيجاد البيئة الملائمة لتحفيزهم لتحقيق أهدافها، مما يساعدها على اكتساب الميزة التنافسية والنجاح.

أثبتت البحوث أن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يُقاس بمجموعة من المتغيرات، منها الرضا الوظيفي، وهذا ما تحاول هذه الدراسة إثباته. وتوضح أهمية الرضا الوظيفي من خلال الدور الذي يؤديه العنصر البشري، إذ يؤدي دوراً محورياً في تخطيط، وتنفيذ نشاطات المنظمة، لذا ما زال الفرد، وسيبقى العنصر الذي تراهن عليه المنظمات في البقاء والنجاح. فبقاء المنظمات في ظل بيئة تتميز بمنافسة تامة وعدم الاستقرار، مرهون بمدى دراسة سلوك أفرادها والتأثير فيهم، بالشكل الذي يؤدي إلى ولائهم ورضاهم عن العمل، هذا الذي يجعل الفرد يتحرك في حدود ومجال ذلك الرضا عن المهام والأعمال المخولة إليه، وتنعكس بذلك مستويات الأداء لديه وفقاً لدرجات الرضا، إذ أن وجود مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي يؤثر إيجاباً على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء المنظمة كلها. إنَّ الرضا عن العمل والاقتناع به، يدفع الفرد إلى بذل أقصى الجهود لإنجازه، فالرضا عن العمل يشكل دافعاً للإنجاز، والعكس صحيح إلى حد كبير. لذلك، فإن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله، وإحساسه بالنجاح، والتقدم فيه، ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافع هو استغلال لطاقاته. فالمنظمات لا تستطيع أن تحقق النجاح والتفوق، ما لم يشعر أفرادها في كافة المستويات بالحاجة إلى مستويات عالية من الأداء، وما لم يناضلوا في سبيل تحقيق هذه المستويات في نطاق الحدود الممكنة، التي تسهم في الوصول إلى النشاطات الإضافية التي تحقق لهم الفاعلية وتقودهم إلى الإبداع والتفوق.

ونظراً لعدم وجود دراسات سابقة (حسب حدود علم الباحثان) التي اهتمت بتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والنجاح التنظيمي، فقد سعت الدراسة الحالية إلى تقديم إطار نظري وميداني، يعتمد على طروحات الباحثين في مجال السلوك التنظيمي ونظرية المنظمة. ومن هذا المنطلق، وما لهذه المتغيرات من تأثير في المنظمات بشكل عام، وفي الدوائر الرقابية بشكل خاص، جاء هذا البحث لتقييم هذا التأثير في واحدة من أهم المؤسسات الحكومية المعنية بمكافحة الفساد، هي هيئة النزاهة. وقد تركّز البحث حول تأثير الرضا الوظيفي في النجاح التنظيمي، وكذلك علاقة الهيئة بالمجتمع الذي تعيش فيه، وما هو حجم الدور الذي تقوم به تجاهه، بما تفرضه عليها مسؤوليتها الاجتماعية.

إنَّ الرضا الوظيفي ليس مهماً للموظفين فقط، وإنما لأصحاب المصالح أيضاً، لأنه يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل دوران العمل. والمستوى العالي من الرضا الوظيفي يؤكد فعالية المنظمة ورفاهية الموظفين، بينما بالمقابل؛ تتحمل المنظمة تكاليف باهظة إذ المتواجه انخفاض مستوى الرضا الوظيفي بين موظفيها⁽¹⁾. ويؤثر الرضا الوظيفي على رغبة الأفراد في مشاركة ما لديهم من المهارات، والمعارف، والخبرات مع الآخرين⁽²⁾. وقد وجد الباحثون أن زيادة الرضا الوظيفي للفرد يزيد من مشاركة المعرفة، والذي بدوره يؤدي إلى أداء أفضل

يعد **هوبوك (Hoppock)** من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل الوظيفي، إذ وصف الرضا الوظيفي بأنه تأملات الموظفين الذاتية لسيناريوهات العمل، أي الانعكاس الوجداني للموظفين في العمل أو المشاعر الذاتية عن بيئة عملهم، ويعتقد أيضاً أنه تقييم شخصي، نفسي وجسدي، حول العمل وبيئته. وقدم **لوك (Locke)** مفهوماً شاملاً للرضا الوظيفي، ينطوي على ردود الفعل أو الاتجاهات المعرفية، والفعالة، والتقييمية، إذ يبين أن الرضا الوظيفي هو نوع من حالة عاطفية لطيفة أو إيجابية، التي تنمو من خلال عملية تقييم تجربة الفرد لعمله، وبالتالي فهو يتضمن كلاً من العنصر المعرفي والوجداني (8). وبعبارة أخرى، الرضا الوظيفي هو طريقة شعور الموظف حول وظيفته، وهو نتيجة إدراك الموظف لمدى النجاح الذي توفره وظائفهم

بحث شهاب محمد

ما هي أبعاد الرضا الوظيفي؟

تتمثل عناصر الرضا الوظيفي في عدة محاور، ألا وهي:

- الرضا عن العلاقة مع الرؤساء، الزملاء، وكذلك مكان العمل.
- ظروف العمل.
- الراتب الجيد، والحوافز المادية.
- الرضا عن الترقية، بالإضافة إلى فرص التقدم.
- تقدير العمل المنجز.
- الاستقرار في العمل.
- المهام التي تتضمنها الوظيفة.

من أسباب عدم الرضا الوظيفي :

عدم التقدير الكافي.

تغيير الرأي.

حديث الموظفين من خلف الظهر.

الامتيازات الغير كافية.

عندما لا تكون الوظيفة كما تم اعتقادها.

المشاكل الشخصية.

ضغط العمل المفرط.

من نتائج عدم الرضا الوظيفي :

عندما يشعر الموظف بعدم الرضا الوظيفي فإنه يبدأ بالشعور ببعض الأشياء الأخرى، والتي عادةً ما تكون نتائجًا عن عدم

الرضا الوظيفي، وفي التالي توضيح لها

1. تقلبات المزاج
2. الشعور بالاستياء
3. الشعور بالضيق
4. الشعور بالعجز

مشكلة البحث:

لقد بذلت المنظمات في العالم اليوم الكثير من الجهد لضمان ان يقدم الموظفون افضل ما لديهم و مع ذلك لم يكن من السهل تحقيق هذه الأهداف يعد الموظفون من الأصول المهمة في أي منظمة و يجب على أصحاب العمل التأكد من تلبية احتياجاتهم للسماح بأقصى قدر من الأداء و لقوى العاملة الراضية حيث وجود الرضا الوظيفي شرط أساسي لنجاح أي منظمة تهدف لخدمة عملائها و تحقيق اعلى معدل في الأرباح

الفجوة النظرية:

قلة الدراسات السابقة المتعلقة بمدى تأثير رضا الموظفين على أداء المنظمات و نجاحها و قلة الوعي لدى الشركات بمدى أهميتها

الفجوة العملية:

عدم وجود تطبيقات و برامج مطبقة ترافق مدى تأثير رضا الموظفين على نجاح المنظمة و سياسات عملية مطبقة من قبل الموارد البشرية

سؤال البحث:

كيف نقيس مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء و نجاح المنظمة في مستشفى الايمان العام ؟

أهمية البحث:

إن الرضا الوظيفي للموظف هو انعكاس لما يشعر به تجاه بيئة عمله والشركة التي يعمل بها. فهو يؤثر على أدائهم العام في العمل، وكذلك على كيفية تفاعلهم مع العملاء والعملاء. بشكل عام، يكون الموظفون الراضون أكثر تفاعلاً مع وظائفهم وأكثر استعداداً لتجاوز واجباتهم العادية. هم أيضاً أكثر عرضة للترويج لصاحب العمل على وسائل التواصل الاجتماعي وشخصياً.

وفي المقابل، فإن العمال غير السعداء هم أقل إنتاجية ويميلون إلى أن يكونوا أكثر انفصالاً عن عملهم. وقد يكونون أيضاً أكثر عرضة للانخراط في سلوكيات تؤدي إلى نتائج عكسية، مثل أخذ أيام مرضية أو تجاهل رسائل البريد الإلكتروني المهمة. بالإضافة إلى ذلك، قد يترك الموظفون غير الراضين وظائفهم وينتقلون إلى منافس. وهذا يمكن أن يكلف الشركة أموالاً من حيث التدريب وإعادة التوظيف والتكاليف المتغيرة الأخرى

وتكمن أهمية الرضا الوظيفي في أداء المنظمات في :

زيادة الثقة بالنفس والطموح لدى الفرد العامل في المنظمة.

-إشباع الحاجات الشخصية للعامل وذلك من خلال وصوله لمستوى الطموح له.

- التقليل من الضغوطات المتراكمة على العامل.

رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وبالتالي انخفاض مستوى الصراعات.

-القدرة على التكيف مع بيئة العمل مما يؤدي إلى ارتفاع الرغبة في الإبداع والابتكار.

-الشعور باحترام الذات.

- ارتفاع الإيرادات

هناك عدة أنواع للرضا الوظيفي التي يمكن تصنيفها وفق مختلف النظريات والمفاهيم. من بين الأنواع الشائعة للرضا الوظيفي يمكن ذكر:

1. الرضا العام عن العمل (Overall Job Satisfaction) وهو يشير إلى مدى رضا الموظف عن عمله بشكل عام دون تفصيل أو تحديد لجوانب معينة.

2. الرضا عن الرواتب (Pay Satisfaction) ويعبر عن رضا الموظفين عن مستوى الرواتب والمكافآت التي يتلقونها.

3. الرضا عن البيئة العملية (Work Environment Satisfaction) ويتعلق برضا الموظفين عن بيئة العمل والظروف التي يعملون فيها.

4. الرضا عن الإدارة: (Management Satisfaction) ويعبر عن رضا الموظفين عن أداء الإدارة والقيادة في المؤسسة.

5. الرضا عن الفرص الوظيفية: (Opportunities for Advancement Satisfaction) ويتعلق برضا الموظفين عن الفرص التي تتاح لهم للتقدم والتطور في مسارهم المهني.

هذه بعض الأنواع الشائعة للرضا الوظيفي، ويمكن أن تختلف الأنواع وفقاً للسياق العملي والدراسات البحثية المختلفة. بشكل عام، يمكن القول إن الرضا الوظيفي يلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل.

الأهمية النظرية :

نحتاج لتحقيق رضا الموظفين الى العديد من الدراسات التي تتناول هذا الجانب المهم بحيث لا توجد دراسات كافية تتحدث عن العوامل المؤثرة على رضا الموظفين و كيفية قياس رضا الموظفين

الأهمية العملية :

نحتاج الى تطبيقات عملية و جدولة من قبل الموارد البشرية ووعي للشركات والمنظمات للحرص على رضا الموظفين المتعلق بشكل كبير بنجاح المنظمات و خسارتها لهذا حرصنا على بحثنا لتقديم حلول واضحة و دراسات نفيدنا في البحث

أسئلة البحث الفرعية:

كيف يؤثر رضا الموظفين على نجاح المنظمة؟

ماهي العلاقة بين رضا الموظفين وأداء الموظفين؟

ماهو الدور الذي يقدمه الرضا الوظيفي لنجاح المنظمة؟

ماهي الاستراتيجيات التي تعزز الرضا الوظيفي في المنظمة؟

هدف البحث:

بناء على ما سبق يهدف البحث الحالي الى الإجابة على السؤال الرئيسي وهو مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء و نجاح المنظمة

فرضيات البحث:

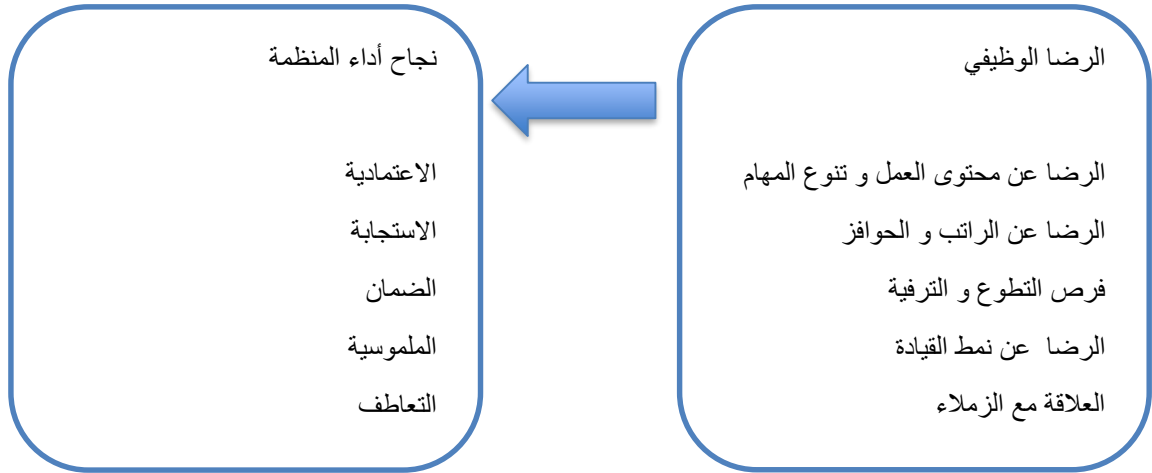
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظفين وأداء المنظمة

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الموظفين وأداء المنظمة

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تحفيز الموظفين ونجاح المنظمة

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين دور الموظف ونجاح المنظمة

نموذج البحث:



منهجية البحث:

تصميم الدراسة:

1. فلسفة البحث philosophies المنهج الوضعي Positivism

2. أسلوب التحليل Approaches استنتاجي Deductive

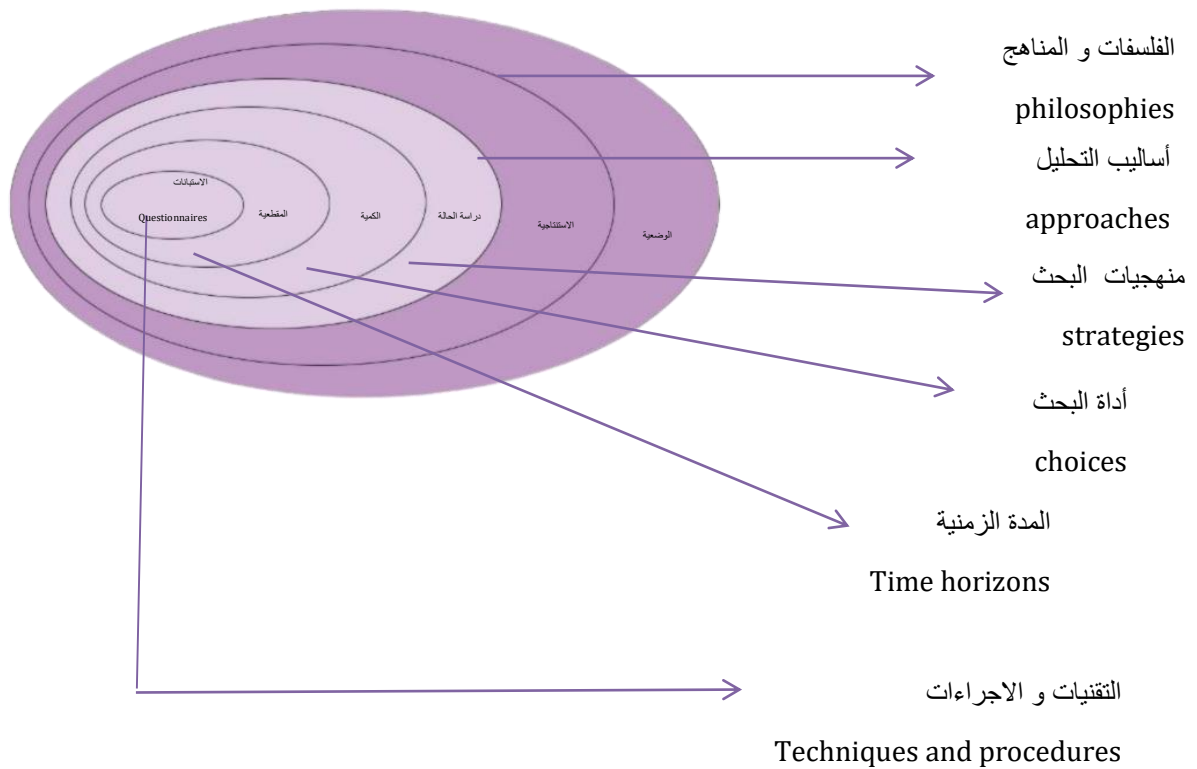
3 استراتيجيات البحث Strategies دراسة حالة case study

4. أداة البحث Choices كمية Quantitative

5 المدة الزمنية Time horizon مقطعية cross-sectional

6 تقنيات تجميع البيانات Techniques and Procedures الاستبيان Questionnaire

بصلة البحث



الدراسة الميدانية:

سوف يتم تطبيق الدراسة في مستشفى الايمان العام هو مستشفى حكومي تابع لوزارة الصحة يعتبر من اهم المستشفيات الحكومية في الرياض و لديها تطوير مستمر لمعرفة مدى رضا الموظفين بالمستشفى وتأثير ذلك على أدائهم.

مخطط المشروع:

الفصل الأول: الأطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الأطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

77-78,2016 ,Cheptoo

د. شهاب الدين, 2010, 4-5

د. محمد نعمان , 2023, 6-7

الرضا الوظيفي ولماذا هو مفتاح نجاح الاعمال الرابحة

<https://2u.pw/QMy0iBz>

أهمية الرضا الوظيفي

<https://2u.pw/M74nju8>

ماهي نتائج عدم الرضا الوظيفي

<https://2u.pw/TlwnPry>

الملاحق: