

الموضوع

أثر تحفيز الموظفين على تحسين الأداء الوظيفي
(فروع الصالة الاقتصادية – جدة)

The Impact of Employee Motivation on Improving Job
Performance at Jeddah Economic Hall Center

أسم الطالب

(أحمد خالد سالم مصيبياح)

الرقم الجامعي

٢٠٢١٢٠٥٨٠٢

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

المقدمة

يعمل لدى مؤسسات القطاعين العام والخاص هيئة من العاملين يقوموا بتنفيذ أهداف المؤسسات على المدى القصير والمدى الطويل، ومن أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية المنشودة للمؤسسة ، لابد من إيجاد الكادر الوظيفي ، وكفاءة العنصر البشري القادر على تحقيق ونجاح المؤسسة وذلك من خلال الحصول على أفضل أداء، وتعيين أفضل المرشحين وتقييم الموارد المتاحة واستمرار تحفيز ومكافأة العاملين للحصول على أداء جيد وفعال. (القاسم، ٢٠١٦)

وإن التطرق لمفهوم التحفيز يعتبر من الركائز الرئيسة في تكوين البنية المعرفية وفهم الحقائق وما يرتبط بها من محاور ووظائف وأشكال وتعميمات توصل إليها علماء الإدارة؛ نتيجة انعكاسات العمليات الإدارية في المؤسسات على العنصر البشري في مختلف المواقف لتحقيق الأهداف المرسومة. (العطية وآخرين، ٢٠٢١)

كما إن تحفيز الموظفين في المؤسسة وزيادة إنتاجيتهم وتقويم الأداء القائم على أساس التغذية العكسية لنتائج الأداء توجه من قبل المديرين إلى تحريك الشعور الذاتي لدى الفرد بأهميته وأهمية العمل الذي قدمه لنفسه وللمؤسسة والمجتمع خاصة على المستوى المحلي لذا فإن الشعور الذاتي الإيجابي لدى الفرد باتجاه العمل والمؤسسة يشكل القاعدة الأساسية لعملية الحفز الإنساني في المؤسسة. (مؤذن، ٢٠١٤)

ولقد حظي موضوع الحوافز باهتمام العديد من علماء السلوك الإداري، ولعل السبب في ذلك هو أن الحوافز بشتى أنواعها المادية والمعنوية واحدة من أهم المتغيرات المستقلة الايجابية في الدافعية للعمل. (القاسم، ٢٠١٦)

فالتحفيز أصبح يشكل أهم التحديات بالنسبة للمؤسسات والإدارات المحلية خاصة وذلك لاعتمادها على خطط تنموية واسعة، تتطلب العناية بالموارد البشري وإيجاد السياسات والبرامج الخاصة بنمط تسييره وتنميته باستمرار من اجل رفع الكفاءة الإنتاجية وإنجاح المشاريع التنموية. (مؤذن، ٢٠١٤)

كما أن الاهتمام بالحوافز (المادية والمعنوية) ومكافآت الموظفين لها دور مهم في رفع وتحسين مستوى أداء العاملين ، وربما يكون السبب في ذلك أن الحوافز بنوعها تعتبر أحد الركائز ذات الأهمية القصوى في منظومة تحقيق الأهداف المنشودة ، وأهم المتغيرات المستقلة الأكثر أهمية في الدوافع الايجابية للعمل بأنواعه. (القاسم، ٢٠١٦)

إن الاهتمام بموضوع الحوافز أدى إلى تعدد التعاريف ووجهات النظر من طرف الباحثين طبقاً لما تمليه عليهم طبيعة تخصصاتهم فكل منهم يضع تصوراً لهذا المفهوم. (مؤذن، ٢٠١٤)

ويعرف التحفيز من حيث اللغة أنه مشتق من حفزه أي دفعة من الخلف، والليل يحفز النهار أي يسوقه ورأيته متحفزاً أي مستفزاً مستعجلاً لا يمكن جلوسه في الأرض والحافز جمعه حوافز : الباعث أو الدافع. (العطية وآخرين، ٢٠٢١)

ويمكن تعريفه بأنه عملية تنشيط الموظفين بطرق إيجابية أو سلبية بهدف زيادة معدلات الإنتاج وتحسين الأداء بجميع الوسائل الممكنة لحث العاملين على العمل الجيد وتشمل كل الأساليب المستخدمة لحث العاملين على العمل المستمر. (الفيفي، ٢٠١٩)

وقد عرف التحفيز أيضاً على أنه ذلك الشعور الخارجي لدى الفرد الذي يولد فيه الرغبة في القيام بنشاط أو انجاز عمل أو أسلوب معين يسعى من ورائه إلى تحقيق أهداف معينة. (مؤذن، ٢٠١٤)

ولقد اختلفت أنواع التحفيز حسب تنوع الاحتياجات الإنسانية بين الأفراد، وحسب تدرجهم الوظيفي ومدة عملهم ومكانتهم ومستواهم الإداري، وتؤثر أمكانية المؤسسة وفلسفتها في أنواع الحوافز المقدمة، وتبقى على إدارة المؤسسة المسؤولية لاختيار التصنيفات المناسبة للتحفيز. (العطية وآخرين، ٢٠٢١)

وتنقسم الحوافز إلى نوعين : حوافز مادية ومكافآت ، ورتب (درجات علمية ووظيفية ومكافآت خاصة كمنح للموهوبين من العاملين، يحصل عليه العامل نتيجة إنجاز عمل معين أو مجهود ساهم في تحسين ونجاح المؤسسة ، وحوافز معنوية تقدم في شكل منح، المدح ، والأوسمة وشهادات تقدير الكفاءة للعاملين ، وقد تكون الحوافز المعنوية أقل فعالية في عين بعض العاملين ، ولكنها تعطى انطباعاً بأن هناك تعزيز وراء كل عمل ومجهود جيد يقوم الموظف بأدائه. (القاسم، ٢٠١٦)

كما أن الحوافز الجماعية هي التي تقدم للجماعة ما دامت أهداف الوحدة الإنتاجية رهينة في تحقيقها بجهود المجموعة ومدى تعاونهم، فالحوافز الجماعية لها تأثير بالمقارنة مع الحوافز الفردية، ولا تعني الحوافز الجماعية إعطاء نصيب موحد لكل فرد في المجموعة بل وفق ما يقدم كل فرد ضمن مجموعته. (الفيفي، ٢٠١٩)

ومن أهمية المورد البشري تنبع أهمية عملية التحفيز في توجيه السلوك الإنساني لذلك قام العديد من الباحثين والمفكرين بعدة دراسات و أبحاث لدراسة العوامل المحفزة التي تؤثر على سلوك الفرد وكيفية استخدام هذه العوامل لإطلاق روح الإبداع والابتكار الكامنة فيهم. (مؤذن، ٢٠١٤)

والجدير بالذكر أنه تستطيع المنشأة أن تجني العديد من الفوائد بزيادة الإنتاجية عن طريق استغلال الموارد المتاحة لها الاستغلال الجيد، عن طريق تحقيق الأرباح وزيادة القدرة على الاستثمار بتمويل ذاتي، توسيع نطاق السوق عن طريق تقديم المزيد من السلع والخدمات، الاستخدام الكفء للطاقات الإنتاجية ومن ثم خلق فرص للتوظيف والتشغيل، زيادة مرتبات وأجور العمال، وبالتالي النهوض بمستوى المجتمع ككل. (الفيفي، ٢٠١٩)

ومن هنا كان لابد من وجود حوافز تدفع الموظف لإخراج أفضل ما لديه، فالحوافز بكافة أشكالها سواء المادية أو المعنوية لها الأهمية الرئيسية بل ومن أهم الدوافع للموظفين للعمل وتطوير أدائهم. (العطية وآخرين، ٢٠٢١)

فقد أكد العديد من الباحثين والمتخصصين بأن العوامل المؤثرة على الإنتاجية تشمل كافة متغيرات البيئة الداخلية أو الخارجية وتشمل هذه العوامل: عوامل السياسية، عوامل الاقتصادية، عوامل التكنولوجيا، عوامل الإدارية والتنظيمية، القوانين والأنظمة والتشريعات، نسبة رأس المال إلى قوة العمل، القوى البشرية (قوى العمل)، عامل الزمن، التنسيق والاتصال الإداري. (الفيفي، ٢٠١٩)

حيث إن أداء الفرد يؤثر بدرجة أو بأخرى على أداء الفريق، اللذان بدورهما يؤثران على مستوى أداء المنظمة بالكامل، ولهذا أصبح من المهم دراسة الأداء وعناصره والعوامل المؤثرة عليه كسبيل هادف لبلوغ التميز، وتعزيز القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال. (العطية وآخرين، ٢٠٢١)

ولقد ساهمت نظريات الدافعية في توضيح الصورة لدى إدارة المنظمات عن دوافع الأفراد، لغرض تقدير حاجاتهم ومحاولة إشباعها بهدف تحفيزهم، أي توجيه سلوكهم لدفعهم لعمل فعل معين، أو الامتناع عن تصرف معين بغرض إشباع حاجة أو تجنب ضرر ما. (القاسم، ٢٠١٦)

ويمكن القول أن الإنتاجية هي العلاقة بين الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية وبين الناتج من تلك العملية، وتعتبر الإنتاجية مؤشر يعكس لنا مدى الكفاءة في تحويل الموارد البشرية وغير البشرية إلى منتجات أو خدمات. (الفيفي، ٢٠١٩)

وتوجد عدة فجوات علمية بما يخص موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية، فالدراسات السابقة لم تتناول موضوع الرضا لدى العاملين في المؤسسات المتخصصة في البيع والشراء حسب علم الباحث، وهذا كان الدافع الأساسي لإعداد هذه الدراسة.

وتحتوي هذه الدراسة على المقدمة وتحديد مشكلة وأهمية البحث، بالإضافة إلى الأسئلة والأهداف والفرضيات والدراسات السابقة، ومنهجية البحث ومخطط المشروع، وأخيرًا المستخلص والمراجع.

مشكلة البحث:

يعتبر التحفيز هو الشرارة التي تدفع العاملين إلى تحسين أدائهم أو تعديل سلوك معين في تصرفاتهم في البيئة العملية، حيث يمكن استخدام الحوافز المادية أو المعنوية لتعزيز أو تحسين إنتاجيتهم، وتنقسم مشكلة الدراسة إلى فجوة نظرية وفجوة عملية:

فجوة نظرية:

- عدم إدراك بعض المؤسسات الاقتصادية لأهمية تحفيز الموظفين
- قصور المعرفة بأبعاد الرضا الوظيفي وعلاقته بأبعاد تحسين الإنتاجية.
- قلة تطبيق التحفيز في المؤسسات التي تقدم خدمات شرائية.

فجوة عملية:

- قلة الأبحاث المتخصصة في دراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الاقتصادية.
 - ندرة الاستبيانات التي تقيس جانب التحسين الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية.
- وإشكالية الدراسة هي: ما أثر تحفيز الموظفين العاملين في الصالة الاقتصادية على تحسين إنتاجية المؤسسة؟

الأهمية:

في عصرنا الحالي تزداد الحاجة إلى تحفيز الموظفين بالحوافز المادية والمعنوية ليشعر الموظف بتقدير جهده ووقته الذي قضاه في خدمة المؤسسة وبالتالي تتحسن إنتاجيته وتزداد وفقاً لذلك إنتاجية المؤسسة، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية عملية.

الأهمية النظرية:

- توعية المؤسسات الاقتصادية بأهمية التحفيز وأثره على تحسين الإنتاجية.
- التعرف على أبعاد الرضا الوظيفي وعلاقته بأبعاد تحسين الإنتاجية

الأهمية العملية:

- إثراء الأبحاث العلمية بموضوع الرضا وعلاقته بتحسين الإنتاجية لدى العاملين في المؤسسات الاقتصادية.
- إفادة شركة الصالة الاقتصادية بنتائج هذه الدراسة لتحسين إنتاجية الشركة.

المراجع:

- ١- العطية، وآخرين، ٢٠٢١، التحفيز الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي.
- ٢- الفيفي، ٢٠١٩، دور التحفيز الوظيفي في رفع إنتاجية العاملين في القطاع الحكومي.
- ٣- القاسم وآخرين، ٢٠١٦، تأثير التحفيز في تحسين أداء الموظفين.
- ٤- مؤذن، ٢٠١٤، دور تحفيز الموظفين في الإدارة المحلية.