

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال.



عنوان البحث

عوامل وأسباب استقالة ودوران الموظفين في منظمات القطاع الخاص في جدة، المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

عبدالله محمد عبيد

242001390

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تعد مشكلة معدل إستقالة الموظفين المرتفع تحدياً بارزاً يؤثر سلباً على استقرار وفعالية المؤسسات، حيث تؤدي هذه الظاهرة إلى زيادة تكاليف الموارد البشرية من خلال تكاليف التوظيف، التدريب، وإعادة التدريب المتكررة للموظفين الجدد. وتشمل الآثار السلبية الأخرى على المنظمات خسارة الموظفين ذوي الخبرة، ما يقلل من الإنتاجية ويزيد من عدم الاستمرارية في بيئة العمل، مما يسبب إزعاجاً للمديرين والموظفين على حد سواء. كذلك، يشكل معدل إستقالة الموظفين المرتفع تهديداً للتنافسية، إذ أن المنظمات التي لا تستطيع احتواء هذه الظاهرة قد تفقد في النهاية قدرتها على المنافسة والاستمرارية [8], [7].

توضح الأبحاث الدولية أن قطاع الضيافة يعاني بشكل خاص من معدلات مرتفعة لإستقالة الموظفين، حيث تصل في بعض المناطق إلى ما بين 200% و300% سنوياً. في الولايات المتحدة [2], [1]، بلغ معدل إستقالة الموظفين في قطاع الضيافة 66.3% عام 2014 [3]، وفي ماليزيا وصل إلى 66% [4]، في حين بلغ في أستراليا 48.64% مع ارتفاع تكلفة الاستبدال بشكل كبير، حيث يقدر استبدال الموظفين الإداريين بحوالي 109,909 دولار أمريكي لكل فندق سنوياً (أكجندوز وسانلي، 2017؛ محسن وآخرون، 2013) [6], [5].

يعد إستقالة الموظفين مشكلة تؤثر بشكل مباشر على كفاءة وفعالية الشركات وقدرتها على تقديم خدمات عالية الجودة، لا سيما في الوظائف الحرجة التي تتطلب مستوى عالٍ من الخبرة [8], [7].

مشكلة الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق عملي من خلال استكشاف جوهر العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظف من خلال التمثيل الوسيط لرضا الوظيفة وأداء الموظف، وفحص آثار التضمن الوظيفي كنظرية أساسية.

أهمية الدراسة:

تعد مشكلة إستقالة الموظفين من القضايا الجوهرية التي تؤثر على استقرار المؤسسات وإنتاجيتها، بغض النظر عن نوعها أو حجمها أو مجال عملها (لونج وآخرون، 2012) [14]. وتعتبر هذه المسألة أكثر بروزاً في صناعة الضيافة، حيث تسجل معدلات إستقالة مرتفعة تصل إلى حوالي 46% في صناعة الوجبات السريعة والضيافة في نيوزيلندا (Lawson Williams Consulting Group، 2017) [10]. يؤثر إستقالة الموظفين سلباً على الأداء التنظيمي؛ فهو يقلل من معنويات الموظفين ويضر بجودة الخدمة ويؤدي إلى خسارة الموارد المالية والمعرفية، وهو ما ينعكس سلباً على الأرباح النهائية (Holston-Okae، 2018) [12].

لقد أقرّت شركة "ماريوت الدولية" بأهمية استقطاب الموظفين الموهوبين والحفاظ عليهم، وأكدت في تقريرها السنوي لعام 2018 أن عدم القدرة على استبقاء هؤلاء الموظفين قد يؤدي إلى مشكلات متعددة، مثل ارتفاع معدل الإستقالة، وانخفاض رضا الضيوف، وتدني الروح المعنوية، وانعدام الكفاءة، وفشل في الرقابة الداخلية (Lam et al., 2002; Marriott International, Inc., 2018), [11], [9]. إن المنافسة الشديدة على جذب المواهب، سواء من داخل أو خارج قطاع الضيافة، تدفع الشركات إلى اتخاذ خطوات فعالة للاحتفاظ بالموظفين المؤهلين، حيث يمثل نقصهم تهديداً لقدرة الشركة على التوسع والنمو، فضلاً عن زيادة تكاليف العمالة (ماريوت الدولية، 2018).

تقدر تكلفة إستقالة الموظفين في نيوزيلندا بثلاثة أضعاف راتب الموظف المغادر كقاعدة عامة، مما يجعل من الضروري للقادة في قطاع الضيافة فهم أسباب إستقالة الموظفين واتخاذ التدابير المناسبة للحد من هذه الظاهرة أو منعها (HRINZ، 2015) [13].

أهداف الدراسة:

التعرف على العلاقات بين:

- راتب الموظف ونية إستقالة الموظف
- راتب الموظف ورضا الوظيفة
- الرضا الوظيفي ونية إستقالة الموظف
- الدور الوسيط للرضا الوظيفي
- راتب الموظف وأداء الوظيفة
- أداء الوظيفة ونية إستقالة الموظف
- الدور الوسيط للأداء الوظيفي
- الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

تساؤلات الدراسة

هل راتب الموظف مرتبط سلباً بنية إستقالة الموظف؟

هل راتب الموظف مرتبط إيجاباً برضا الوظيفة؟

هل رضا الوظيفة مرتبط سلباً بنية إستقالة الموظف؟

هل رضا الوظيفة يتوسط العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظف؟

هل راتب الموظف مرتبط إيجاباً بأداء الوظيفة؟

هل أداء الوظيفة مرتبط سلباً بنية إستقالة الموظف؟

هل أداء الوظيفة يتوسط العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظف؟

هل رضا الوظيفة مرتبط إيجاباً بأداء الوظيفة؟

هل رضا الوظيفة وأداء الوظيفة يتوسطان العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظف؟

فروض الدراسة:

الفرضية 1: راتب الموظف مرتبط سلباً بنية إستقالة الموظف.

الفرضية 2: راتب الموظف مرتبط إيجاباً برضا الوظيفة.

الفرضية 3: رضا الوظيفة مرتبط سلباً بنية إستقالة الموظف.

الفرضية 4: رضا الوظيفة يتوسط العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظف.

الفرضية 5: راتب الموظف مرتبط إيجاباً بأداء الوظيفة.

الفرضية 6: أداء الوظيفة مرتبط سلباً بنية إستقالة الموظف.

الفرضية 7: أداء الوظيفة يتوسط العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظف.

الفرضية 8: رضا الوظيفة مرتبط إيجاباً بأداء الوظيفة.

الفرضية 9: رضا الوظيفة وأداء الوظيفة يتوسطان العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظف.

الدراسات السابقة:

راتب الموظف ونية إستقالة الموظف

يلعب راتب الموظف دوراً حاسماً في تحقيق الاستقرار المالي وتلبية المتطلبات الاقتصادية للعاملين، حيث يعتبر عنصراً أساسياً لجذب وتوظيف الأفراد ذوي الكفاءة وتعزيز التزامهم بالعمل (حسن، 2014) [5]. إدارة الرواتب بطريقة عادلة ومرضية يسهم بشكل كبير في رفع رضا الموظفين ويزيد من ارتباطهم بالمنظمة، مما يقلل من ميلهم إلى التفكير في ترك العمل.

عندما يشعر الموظفون بأنهم يتقاضون رواتب تعكس مساهمتهم الحقيقية في العمل، فإن هذا الرضا يحفزهم على البقاء ويقلل من نية تركهم للوظيفة. علاوةً على ذلك، يلعب التضمين الوظيفي دوراً وسيطاً بين الراتب ونية إستقالة

الموظفين، حيث يُعتبر شعور الموظف بالانتماء والتقدير داخل بيئة العمل عاملاً أساسياً يعزز العلاقة الإيجابية بين الرضا المالي وتقليل معدل الإستقالة.

تشير الدراسات إلى أن الراتب الأعلى يرتبط سلباً بنية إستقالة الموظفين، حيث أن الأفراد الذين يتلقون أجوراً مناسبة يشعرون بأنهم يُكافؤون بشكل عادل مقابل جهودهم، مما يدفعهم إلى البقاء في وظائفهم (أرمسترونغ ومورليس، 2007) [16]. بناءً على ما سبق، نفترض أن:

الفرضية 1: راتب الموظف مرتبط سلباً بنية إستقالة الموظف.

راتب الموظف والرضا الوظيفي

وفقاً لـ Spector (1997) [32]، يُعرف الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من المشاعر والعواطف التي يشعر بها الموظفون تجاه وظائفهم وجوانب مختلفة منها، مما يجعل من الرضا الوظيفي مؤشراً هاماً على مستوى تفاعل الموظفين واستمتاعهم بأداء مهامهم. ويتفق كل من Logsdon و Ellickson (2002) [33] مع هذا المنظور، حيث يعتبرون الرضا الوظيفي تقديراً شخصياً يقوم به الأفراد لوظائفهم. وبالإضافة إلى العوامل العاطفية والمعرفية، يوضح Schermerhorn (1993) [35] أن الرضا الوظيفي يشمل أيضاً مواقف الموظف تجاه الجوانب المتعددة التي تتعلق بعمله.

تؤثر مجموعة من العوامل على رضا الموظف بوظيفته، حيث يرتبط الراتب بوضوح بالرضا الوظيفي باعتباره المقابل المادي الذي يحصل عليه الموظف مقابل الجهد المبذول في العمل (ساني وماهاراني، 2013) [36]. ويشمل الرضا الوظيفي جوانب عديدة مثل فرص التقدم الوظيفي، والعلاقات بين الزملاء، واهتمام الإدارة برفاهية الموظفين، بالإضافة إلى طبيعة العمل ذاته. وبناءً على توقعات الموظف من وظيفته، يمكن أن تؤدي الرواتب الأعلى والمزايا الأفضل إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي بشكل ملحوظ (مولينج ومولير، 1998) [37].

بالتالي، يُفهم أن الرضا الوظيفي هو ظاهرة متعددة الأبعاد تتأثر بالراتب، وظروف بيئة العمل، وصلاحيات الموظف، واستقلاليتهم، وتواصله الفعال داخل المنظمة (فيشر ولوك، 1992). وبناءً على هذه المعطيات، نفترض أن:

الفرضية 2: يرتبط راتب الموظف بشكل إيجابي بالرضا الوظيفي.

الرضا الوظيفي ونية إستقالة الموظف

أجرى العديد من الباحثين دراسات حول العلاقة بين رضا الموظفين عن وظائفهم ونيّتهم في ترك المنظمة، حيث توصلوا إلى أن هناك ارتباطاً سلبياً بين الرضا الوظيفي ونية إستقالة الموظفين (Carmeli، 1991؛ DeConinck & Stilwell، 2004 [25]؛ O'Reilly et al.، 2006 [26]). بمعنى آخر، كلما زاد رضا الموظف عن وظيفته، انخفضت نيّته في ترك المنظمة، والعكس صحيح. ويؤدي نقص الرضا الوظيفي إلى ارتفاع معدلات التغيب عن العمل، وتراجع الالتزام الوظيفي، مما يعزز ميل الموظف للتفكير في ترك الوظيفة (Medina، 2012) [27].

أظهرت الأبحاث أن الارتباط السلبي بين الرضا الوظيفي ونية إستقالة الموظفين يعود أيضاً إلى تأثير الالتزام التنظيمي كوسيط، حيث يزداد التزام الموظف بالمنظمة عندما يكون راضياً عن وظيفته، مما يقلل من رغبته في المغادرة (Blau، 1987) [28]. كما تم التوصل إلى أن مكونات الرضا الوظيفي - مثل الراتب، والتطوير المهني، والحوافز النقدية، والمكافآت المالية - لها تأثير سلبي على نية الإستقالة، بينما تؤثر بيئة العمل والعلاقات مع الزملاء ومحتوى العمل بشكل أقل قوة على نية الإستقالة (علي، 2000).

بناءً على ما سبق، يمكن افتراض وجود علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ونية إستقالة الموظف، مما يقودنا إلى الفرضية التالية:

الفرضية 3: الرضا الوظيفي يرتبط سلباً بنية إستقالة الموظفين.

الدور الوسيط لرضا الموظف

تشير الدراسات إلى أن عدم كفاية الرواتب يؤثر بشكل مباشر وسلبي على رضا الموظف، مما يؤدي إلى تقليل حماسه للعمل وتدهور أدائه وزيادة احتمالية تغيبه وتصاعده رغبته في ترك العمل (كابل وجادج، 1994) [29]. كما يتضح من الأبحاث أن هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ونية إستقالة الموظفين؛ أي أن الموظفين الراضين يميلون إلى البقاء في وظائفهم لفترات أطول (ديكونينك وستيلويل، 2004) [25].

غير أن هذه العلاقة تتأثر بعوامل متعددة مثل الراتب، حجم العمل، وبيئة مكان العمل. وبناءً على الإطار المفاهيمي، من المتوقع أن يحصل الموظفون الذين يتلقون رواتب أعلى على مستوى أعلى من الرضا الوظيفي، مما يقلل من نيتهم في ترك الوظيفة. بمعنى آخر، رضا الموظف عن وظيفته يلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين الراتب ونية الإستقالة، حيث يؤدي الرضا إلى تعزيز ارتباط الموظف بالمنظمة وتقليل رغبته في المغادرة.

بناءً على ذلك، نفترض ما يلي:

الفرضية 4: رضا الموظف يتوسط العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة العمل.

الراتب الوظيفي وأداء العمل

تسعى الشركات دائماً إلى توظيف موظفين ذوي كفاءة عالية لتحقيق أهدافها وضمان تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، مما يعزز ميزتها التنافسية. يُعد أداء الموظف في العمل أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على رضا الموظف وشعوره بالإنجاز المهني. فالإنتاجية العالية والأداء الجيد يعكسان كفاءة الموظف واعتزازه بعمله، بينما يؤدي الأداء غير المرضي إلى الإحباط وعدم الرضا.

يُعرف الباحثون أداء العمل بأنه "الأفعال الملموسة التي يقوم بها الموظف وتتماشى مع أهداف المنظمة"، حيث إن مساهمة الموظف تتجلى من خلال موقفه وأدائه المهني (Arvey & Murphy، 1998) [30]. كما يُعرف أداء العمل أيضاً

بمدى تنفيذ الموظف لمسؤوليات وظيفته وفقاً للمعايير التي تحددها المنظمة (Nayyar، 1994) [31]. وقد أشار رومانوف (1989) [32] إلى أن أداء العمل يوضح النتائج المتحققة خلال فترة زمنية محددة ولا يرتبط بسمات شخصية الموظف.

وبالتالي، يُعتبر راتب الموظف عاملاً ذا تأثير كبير على أدائه وإنتاجيته. فكلما زاد رضا الموظف عن راتبه، زاد التزامه وتحسّن أدائه كمّاً ونوعاً، وذلك كما أكدت دراسات إيفانسيغيتش وجلوك (1989) بأن الراتب له تأثير إيجابي على تحسين الأداء الوظيفي. ويؤدي الراتب المناسب أيضاً إلى تقليل نية الموظف في ترك العمل (هينمان وآخرون، 1987). بناءً على ذلك، نفترض ما يلي:

الفرضية 5: يرتبط راتب الموظف بشكل إيجابي بأداء الوظيفة.

الأداء الوظيفي ونية إستقالة الموظفين

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة سلبية قوية بين الأداء الوظيفي ونية إستقالة الموظفين؛ حيث كلما كان الأداء ضعيفاً، زادت رغبة الموظفين في ترك وظائفهم. ووفقاً لنظرية التوقعات، إذا لم يحقق الموظف أداءً جيداً، فمن غير المحتمل أن يتلقى المكافآت المالية المتوقعة، مما يعزز من نيته للرحيل (فروم، 1964).

كما ترتبط ظاهرة التضمين الوظيفي بشكل إيجابي بالأداء الوظيفي؛ إذ أن ارتباط الموظف الوثيق بمكان العمل وإحساسه بالمسؤولية عن التضحية إذا ترك وظيفته يعزز من دافعيته للأداء المتميز (ألين، 2006 [33]؛ لي وآخرون، 2004 [34]). ويشير الباحثون مثل لي وميتشل (1994) [34] إلى أن الموظفين ذوي الأداء العالي، الذين لا يحصلون على المكافآت المالية المناسبة، يميلون للتفكير في مغادرة وظائفهم. لذلك، فإن تحفيز الموظف بمكافآت مناسبة يحسّن الأداء الوظيفي، ويزيد من رضا الموظف، مما يقلل بالتالي من نيته للترك.

بناءً على ذلك، نفترض ما يلي:

الفرضية 6: يرتبط الأداء الوظيفي سلباً بنية إستقالة الموظفين.

الدور الوسيط لأداء الوظيفة

تشير الأدبيات إلى أن الأداء الوظيفي يمكن أن يلعب دوراً وسيطاً بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظفين؛ فالموظفون عادةً يبذلون أقصى جهدهم حينما يكون لديهم يقين أن إنجازاتهم سيتم تقديرها بمكافآت مالية مناسبة (Baron، 1983). إذ تعتبر المكافآت، سواء كانت داخلية أو خارجية، حافزاً قوياً يؤثر على سلوك الموظف ويحفزه لتحقيق الأهداف التنظيمية. من هنا، يشكل الراتب عنصراً محفزاً لدى الموظفين، نظراً لكونه الهدف الأساسي للكثير منهم. لذلك، يُعد الراتب المناسب عنصراً حيوياً للرضا الوظيفي وتحفيز الأداء.

وبما أن أداء الموظف يرتبط عكسياً مع نية إستقالة الموظفين، فإن الأداء المتزايد الناتج عن رضا الموظف برواتبهم قد يؤدي إلى خفض نية الإستقالة لديهم. توضح الدراسات أن زيادة الرواتب تحفز الأداء، وهذا التحسن في الأداء يسهم في تقليل الرغبة لدى الموظفين في ترك وظائفهم (Karatepea، 2005).

وبالتالي، يمكن صياغة الفرضية التالية:

الفرضية 7: يتوسط الأداء الوظيفي العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظفين.

الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

يُعد الرضا الوظيفي عاملاً حاسماً يؤثر في سلوك الموظف وتوجهاته نحو أداء مهامه. حيث يُظهر الموظفون ذوو الرضا العالي نظرة إيجابية ومشاعر إيجابية تجاه وظائفهم، مما يزيد من التزامهم وحماسهم لتحقيق أهداف العمل (أرمسترونج، 2007) [35]. هذا الحماس يعزز من إنتاجيتهم وكفاءتهم في أداء المهام الموكلة إليهم، مما يعزز في النهاية جودة العمل (مانجكونيجارا، 2005؛ ريفي، 2006).

وقد أظهرت الدراسات المتعددة أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، مما يجعل العلاقة بينهما ذات أهمية كبيرة في علم النفس المهني. على مر السنين، تم اختبار هذه العلاقة من قبل العديد من الباحثين، حيث أشارت النتائج إلى أن زيادة الرضا الوظيفي تؤدي إلى تحسن أداء الموظفين في العمل (جارج وآخرون، 2001؛ هاريسون وآخرون، 2006). ويدعم هذا الاستنتاج الأبحاث التجريبية التي أكدت الأثر الإيجابي للرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي (أووسو وأوسو، 2014؛ رام، 2013).

بناءً على ذلك، يمكن صياغة الفرضية التالية:

الفرضية 8: رضا الموظف عن وظيفته مرتبط بشكل إيجابي بأداء الوظيفة.

الراتب الوظيفي ونية إستقالة الموظفين: حالة من الوساطة المتسلسلة

أشارت الدراسات إلى أن الرضا الوظيفي يعزز انخفاض نية إستقالة الموظفين، حيث وجد ارتباط مهم بين الرضا الوظيفي ونية إستقالة الموظفين (لي وآخرون، 2006 [37]؛ هوم وجريفيث، 1991 [38]؛ فالكنبورج وشينز، 2007 [39]). وبحسب شوفيلي وباكر (2004)، فإن أداء الوظيفة يتوسط العلاقة بين راتب الموظف ونية الإستقالة، حيث يؤدي رضا الموظف عن الراتب إلى شعور بالمسؤولية والحماس، مما يزيد من معدل الاحتفاظ بالموظفين (ألبريشت وآخرون، 2015) [40].

من منظور "التضمين الوظيفي"، الذي يتضمن رضا الموظف والتزامه، يتبين أن توافق الموظف مع وظيفته وزملائه وثقافة المنظمة يرتبط بانخفاض نية الإستقالة (ميتشل وآخرون، 2001). كما أن "التضحية"، أي التكلفة البديلة لترك الوظيفة، تلعب دوراً في تقليل نية الإستقالة.

تؤكد الأدلة أن التضمين الوظيفي يُسهم في تقليل نية الإستقالة، إذ أن زيادة الراتب تعزز الرضا الوظيفي وتحسن الأداء، مما يقلل من نية الإستقالة لدى الموظفين (بيرجيل وأخرون، 2009).

الفرضية 9: الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي يتوسطان العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة الموظفين.

المنطلقات النظرية للدراسة

الإطار النظري المستخدم في هذه الدراسة ضروري لتوفير فحص للعلاقة بين المتغيرات والخبرات المدركة للمستجيب في الدراسة. تعتمد الدراسة على نظرية هيرزبرج للحافز والعوامل الوقائية (1966). تتبع هذه النظرية نموذجين للدوران: نموذجي الدوران برايس ومولر 1981 و 1986 (برايس ومولر، 1977، 1981 و 1986) ونموذج الدوران الطوعي المعدل لجرينهاوس وكولينز وسينج وباراسورامان (جرينهاوس وكولينز وسينج وباراسورامان، 1997). تم اختيار هذه النماذج والنظرية لتعزيز فهمنا للعلاقات بين نية دوران الموظفين ورضا الوظيفة وتعويض الموظفين ومشاركة الموظفين وتحفيز الموظفين وبيئة العمل في هذه الدراسة.

تتناول نظرية هيرزبرج للحافز والعوامل الوقائية العلاقات بين رضا الموظفين عن وظائفهم وعدم رضاهم عنها في البيئة التي يؤدي فيها الموظف عمله. وقد حدد هيرزبرج البنات التحفيزية التالية التي تؤثر على دافع الموظفين ورضاهم عن وظائفهم: (أ) الإنجاز، (ب) التقدير، (ج) تصورات الموظفين، (د) المسؤولية، (هـ) التقدم، (و) إمكانية النمو.

المنهجية وطرق البحث:

تصميم البحث:

يمكن وصف تصميم البحث لهذه الدراسة بأنه كمي ومقطعي. ويهدف إلى جمع البيانات من عينة من موظفي القطاع الخاص في جدة، المملكة العربية السعودية، لاستكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية الاستقالة.

المنهجية:

تبنى الدراسة نهجًا إيجابيًا، سعيًا إلى قياس وتحليل البيانات الكمية لاختبار العلاقات واستخلاص استنتاجات قابلة للتعميم.

جمع البيانات:

ستركز الدراسة على الرضا الوظيفي ونية الإستقالة، وتغطي الأجر والترقية وظروف العمل وجودة القيادة والتقدير، باستخدام مقياس ليكرت وأسئلة الاختيار من متعدد للحصول على ملاحظات دقيقة.

أدوات الدراسة:

تحليل البيانات:

سيتم تحليل بيانات المسح المجمعة باستخدام برنامج SPSS. يمكن استخدام الإحصاءات الاستدلالية، مثل تحليل الارتباط أو تحليل الانحدار، لفحص العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية الاستقالة.

حدود الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق عملي من خلال استكشاف جوهر العلاقة بين راتب الموظف ونية إستقالة موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية في خلال فترة زمنية محددة.

المراجع:

1. Demir, C., Çolakoğlu, Ü., and Güzel, B. (2007). Relationship between employee turnover and the location of hotels: The case of kuşadası and izmir in Turkey. *Journal of Yasar University*, 2, (5), 477-487.
2. Narkhede, P. (2014). Employee turnover in hospitality industries: A study of service staff. *JIMS*, 4-8. DOI: 0.5958/0973-9343.2014.01230.7.
3. National Restaurant Association. (2015). *Economist's notebook: hospitality employee turnover rose slightly in 2013*. Retrieved from m <http://www.restaurant.org/News-Research/News/Economist-s-Notebook-Hospitalityemployee-turnover>.
4. Kalidass, A, and Bahron, A . (2015). The relationship between perceived supervisor support, perceived organizational support, organizational commitment and employee turnover intention . *International Journal of Business Administration*, 6(5), 82-89.
5. Akgunduz, Y., and Sanli, S. C. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125.doi:10.1016/j.jhtm.2016.12.002.
6. Mohsin, A., Lengler, J., and Kumar, B. (2013). Exploring the antecedents of intentions to leave the job: The case of luxury hotel staff. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 48-58. doi:10.1016/j.ijhm.2013.05.002.

7. Priya, N. K., & Sundaram, D. M. (2016). A study on relationships among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in Kolors Healthcare India Pvt Ltd, Chennai. *International Journal of Advanced Research in Management*, 1, 58-71.
8. Beuren, I. M., dos Santos, V., & Theiss, V. (2022). Organizational resilience, job satisfaction and business performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(6), 2262-2279.
9. Marriott International, Inc. (2018). *Marriott International, Inc. 2018 Annual Report*. Annual Reports. <https://www.annualreports.com/Company/marriott-international-inc>
10. Lawson Williams Consulting Group Limited. (2018). *New Zealand Staff Turnover Survey Report 2018*. <https://www.lawsonwilliams.co.nz/cms/files/2018-Turnover-Survey-Report-updated.pdf>
11. Lam, T., Lo, A., & Chan, J. (2002). New Employees' Turnover Intentions and Organizational Commitment in the Hong Kong Hotel Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(3), 217–234. <https://doi.org/10.1177/1096348002026003002>
12. Holston-Okae, Betty. (2017). *Employee turnover intentions in the hospitality industry—Proquest* [Walden University].
13. Human Resources Institute of New Zealand (HRINZ). (2015, April 16). *Despite the positive economic indicators many New Zealanders hesitant to re-enter the job market*. HRNZ. <https://hrnz.org.nz/news/article/despite-the-positive-economic-indicators-many-new-zealanders-hesitantto-re-enter-the-job-market>
14. Rothfelder, K., Ottenbacher, M. C., & Harrington, R. J. (2012). The impact of transformational, transactional and non-leadership styles on employee job satisfaction in the German hospitality industry. *Tourism and Hospitality Research*, 12(4), 201-214.
15. Hassan, R. (2014). Factors influencing turnover intention among technical employees in Information technology organization: A Case of XYZ (M) SDN. BHD. *International Journal of Arts and Commerce*, 3(9), 120-137.
16. Armstrong, M., & Murlis, H. (2007). *Reward management: A handbook of remuneration strategy and practice*. Kogan Page Publishers.
17. Medina, E. (2012). *Job satisfaction and employee turnover intention: what does organizational culture have to do with it?* (Doctoral dissertation, Columbia university).

18. O'Reilly, R. C., Frank, M. J., Hazy, T. E., & Watz, B. (2005). Rewards are timeless: The primary value and learned value (PVLV) Pavlovian learning algorithm. *Manuscript submitted for publication.*
19. DeConinck, J. B., & Stilwell, C. D. (2004). Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions. *Journal of Business Research*, 57(3), 225-231.
20. Williams, M. L., Malos, S. B., & Palmer, D. K. (2002). Benefit system and benefit level satisfaction: An expanded model of antecedents and consequences. *Journal of Management*, 28(2), 195-215.
21. Blau, G. J. (1987). Locus of control as a potential moderator of the turnover process. *Journal of Occupational Psychology*, 60(1), 21-29.
22. Al-Ali, W., Ameen, A., Isaac, O., Khalifa, G. S., & Shibami, A. H. (2019). The mediating effect of job happiness on the relationship between job satisfaction and employee performance and turnover intentions: A case study on the oil and gas industry in the United Arab Emirates. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(4).
23. Sani, A., & Maharani, V. (2013). Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia: Teori, Kuesioner dan Analisis Data: Malang.
24. Mulinge, M., & Mueller, C. W. (1998). Employee job satisfaction in developing countries: The case of Kenya. *World Development*, 26(12), 2181-2199.
25. DeConinck, J. B., & Stilwell, C. D. (2004). Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions. *Journal of Business Research*, 57(3), 225-231.
26. O'Reilly, R. C., Frank, M. J., Hazy, T. E., & Watz, B. (2005). Rewards are timeless: The primary value and learned value (PVLV) Pavlovian learning algorithm. *Manuscript submitted for publication.*
27. Medina, E. (2012). *Job satisfaction and employee turnover intention: what does organizational culture have to do with it?* (Doctoral dissertation, Columbia university).
28. Blau, G. J. (1987). Locus of control as a potential moderator of the turnover process. *Journal of Occupational Psychology*, 60(1), 21-29.
29. Cable, D. M., & Judge, T. A. (1994). Pay preferences and job search decisions: A person-organization fit perspective. *Personnel psychology*, 47(2), 317-348.

30. Arvey, R. D., & Murphy, K. R. (1998). Performance evaluation in work settings. *Annual review of psychology*, 49(1), 141-168.
31. Nayyar, M. R. (1994). Some correlates of work performance perceived by first line supervisor: A study. *Management and Labour studies*, 19(1), 50-54.
32. Romanoff, K. E. (1989). The ten commandments of performance management. *Personnel*, 66(1), 24-28.
33. Allen, D. G., Peltokorpi, V., & Rubenstein, A. L. (2016). When “embedded” means “stuck”: Moderating effects of job embeddedness in adverse work environments. *Journal of Applied Psychology*, 101(12), 1670.
34. Lee, T. W., Mitchell, T. R., Sablinski, C. J., Burton, J. P., & Holtom, B. C. (2004). The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover. *Academy of management Journal*, 47(5), 711-722.
35. Armstrong, M., & Murlis, H. (2007). *Reward management: A handbook of remuneration strategy and practice*. Kogan Page Publishers.
36. Judge, T. A. Thoresen., Bono, CJ, & Patton, GK (2001, May), The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 268-279.
37. Lee, Y. K., Nam, J. H., Park, D. H., & Ah Lee, K. (2006). What factors influence customer-oriented prosocial behavior of customer-contact employees?. *Journal of services marketing*, 20(4), 251-264.
38. Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses. *Journal of Applied Psychology*, 76(3), 350-366.
39. Falkenburg, K., & Schyns, B. (2007). Work satisfaction, organizational commitment and withdrawal behaviours. *Management Research News*, 30(10), 708-723.
40. Albrecht, S. L., Bakker, A. B., Gruman, J. A., Macey, W. H., & Saks, A. M. (2015). Employee engagement, human resource management practices and competitive advantage: An integrated approach. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*.