

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص. ماجستير إدارة أعمال.



عنوان البحث

أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي

إعداد الطالب/بندرين فهد السران

إشراف/مكتب البحث العلمي بإكاديمية جيت للتدريب

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

يعد العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج المؤثرة على جودة الأداء التنظيمي، والأمر الذي جعل الاهتمام بإدارة الأفراد ورفع مستوى إدارة الموارد البشرية وتوجيه الموارد التكنولوجية الحديثة لخدمتها من أولويات المنظمات.

فالموارد البشرية تعتبر اليوم مصدرا أساسيا للميزة التنافسية المستدامة للمنظمات، لاسيما في المجالات إنتاج المعرفة وتقنياتها ووسائل الاتصال الحديثة فقد شهدت العقود الثلاثة الأخيرة توجها يدعو للتفكير بظاهرة الاستثمار والمعرفي لدى العاملين وتنمية الموارد البشرية عالية التأهيل والتمكين بقصد امتلاك رأس المال لمعرفي والفكري.

وتلعب كفاءة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية دورا رئيسا في كيفية تعامل المنظمة مع مشكلات الموارد البشرية ووضع الحلول الملائمة لهذه المشكلات، حيث لا يمكن تحقيق الأداء الوظيفي الجيد للمنظمات من دون اللجوء إلى استراتيجيات مناسبة لإدارة مواردها البشرية، إضافة إلى أن تحديثات صياغة هذه الاستراتيجيات تستلزم خلق رؤية مستقبلية بشأنها مما ينعكس إيجابا على أداء العاملين فأصبحت وظيفة الموارد البشرية من أهم الوظائف المسؤولة عن تحقيق المراكز التنافسية على المستويين المحلي والقطاعي البشرية وممارساتها الوظيفية مما استوجب عليها تكيف استراتيجيتها في جميع مجالات عملها ووظائفها الرئيسية مع تلك الجوانب، سواء ما يتعلق باستقطاب وتعيين العاملين أو التدريب والتطوير والتحفيز وانتهاء بتقييم الأداء.

تطوير أداء العاملين من خلال جودة العمل المنجز، والالتزام، وكمية العمل المنجز يعتمد على مدى الاهتمام والاعتماد على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية من خلال استقطاب والتعيين، والتدريب والتطوير، والتحفيز العاملين وتقييم أدائهم.

تتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث انه يعبر عن مشاعر السعادة والنتيجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة، اذ ان هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به وبما ان رغبتهم نحو أي القيم ذات أهمية بالنسبة إليهم، فالبعض يعطي قيمة الأفراد مختلفة، لذا فان هناك تباين في اتجاهها عليا للأجور قياسا بالعوامل الأخرى في حين ان بعض الافراد يعطي قيمة أعلى للاستقرار الوظيفي.

وبالتالي اهتمت المنظمات بدراسة رغبات الأفراد ومدى الرضا الوظيفي الذي يوجهه سلوكه إزاء العمل تم الذي يؤديه نحو تحقيق أهداف المنظمة بفعالية وانتمائهم للمنظمة ، من خلال تسخير ادارة متطورة بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا الموظفين ورفع من أدائهم ، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل ليفهم من هذا أن حدود الرضا هي تجعل من الفرد الغير راض عن العمل لا يتحرك إلا في حدود هذا الرضا.

مشكلة الدراسة:

تكمن المشكلة الرئيسية للدراسة في التساؤل الاتي ماهو تأثير إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين ؟

ويتفرع من هذا السؤال مجموعة أسئلة فرعية؟

1. ماهو تعريف الرضا الوظيفي؟
2. ماهي عناصر الرضا الوظيفي ومظاهره؟
3. ماهي أساليب تحقيق الرضا الوظيفي
4. ماهي مقومات النجاح لإدارة الموارد البشرية؟
5. ماهي خصائص إدارة الموارد البشرية ؟

أهمية الدراسة:

تبع أهمية هذا البحث من حيث انه يدرس مدى تأثير الأداء بمستوى الرضا الوظيفي والخاص بالأفراد والعاملين بالمنظمات، والذي يعتبر من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من المفكرين ولا تزال وتحتاج الى دراسات جديدة نظرا لارتباطه بحاجات ودوافع الفرد والتي تتغير من وقت لآخر ومن فرد لآخر.

اما الأهمية العملية فيمكن اعتبار هذه الدراسة كمصدر للباحثين والدارسين والذين يودون التعرف أكثر على تأثير إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للموظفين وقد تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للباحثين والمهتمين لإجراء المزيد من البحوث في هذا المجال.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على:

1. تعريف الرضا الوظيفي وأنواعه وعناصره.
2. أساليب تحقيق الرضا الوظيفي.
3. تعريف إدارة الموارد البشرية.
4. وظائف إدارة الموارد البشرية.
5. خصائص إدارة الموارد البشرية.

تساؤلات الدراسة

- وضع سياسات واجراءات وقواعد الأداء
- قياس الأداء الحقيقي
- مقارنة الأداء الحقيقي بالقواعد
- القيام بالتعديلات اللازمة

فروض الدراسة:

لاشك أن نجاح أداء المؤسسة مرهون بتحديد أهداف واضحة، توجيهها نحو المهام والموضوعات التي تحتاج إلى متابعة، وبقد ما تكون الأهداف الموضوعية واضحة ، بقدر ما تكبر فرص النجاح في تحقيقها ، لأن الأهداف الواضحة تكون سهلة القياس وهي مرغوبة جدا لدى الافراد، بالاضافة الى التخطيط السليم والذي هو اتخاذ القرارات التي تخدم الأهداف ، وتوضح استراتيجيات ، وسياسات ، وتكتيكات عملية تحقيق هذه الاهداف.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (العدوان، 1992) بعنوان مستوى ضغط العمل ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء هدفت إلى الكشف عن مدى إدراك مديري المدارس الثانوية في البلقاء في الأردن لمستوى ضغط العمل التي يتعرضون لها بشكل عام، والتعرف على هذه المصادر في ضوء متغيرات الجنس والعمر والخبرة. تكونت عينة الدراسة من (43) مديرا ومديرة ، منهم (23) مديرا ، (20) مديرة وقد أشارت نتائج الدراسة أن مديري ومديرات المدارس الثانوية في محافظة البلقاء يتعرضون لدرجة متوسطة من ضغط العمل الملمي ودرجة متوسطة من ضغط العمل المتمثل بردود الفعل سواء الفسيولوجية أو الانفعالية أو السلوكية أو المعرفية . وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر، أو الخبرة، أو الجنس في إدراك المديرين والمديرات لمستوى ضغط العمل المتمثل بردود الفعل الفسيولوجي والسلوكية. وكذلك عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس في إدراك المديرين لمصادر الضغط المتعلق بعبء الدور والتقدم المهني.
2. دراسة السعيد(2017) بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين وتسعى الدراسة تسعى إلى توضيح العلاقة بين ضغط العمل وأداء العاملين ومن تتم صياغة الإشكالية الرئيسية بعنوان (ماهو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مؤسسة الضرائب بالوادي.

وللإدابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية وهي:

- كيف يقيم مستوى ضغوط العمل في مؤسسة الضرائب بالوادي؟
- كيف يقيم أداء العاملين في مؤسسة الضرائب بالوادي حسب ضغوط العمل؟

- ماهي الأهمية النسبية للضغوط الناتجة من عبء العمل، والأجور والمكافآت ، والهيكل التنظيمي في تأثير على الأداء؟

وتوصل الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

تبين من نتائج الاستبيان أن ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تمثل جزء هام من معوقات الأداء بالنسبة للعامل ويمكن أن نرجع ذلك إلى طبيعة عمل المؤسسة.

تبين أن علاقة ضغوط العمل بالأداء إيجابية من حيث مستوى تقييم الأجور والمكافآت، وهذا ما يعطي للعامل حافز مما يجعله يقدم أكثر عمل في المؤسسة.

تبين أن هناك سوء التسيير من إدارة المستخدمين والمصالح الإدارية والأخرى وعدم التنسيق فيما بينهم وهذا ما يولد ضغوط عمل ونظام أجور ومكافآت غير عادلة.

كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات:

- فتح دورات تدريبية داخل وخارج المؤسسة من أجل التطوير والتجديد في أساليب العمل، تحسين بيئة العمل الداخلية من أجل تحقيق عملية التواصل.
- أخذ المؤسسة أسلوب العمل الجماعي بعين الاعتبار وهذا لأنه الأسلوب الحيد عند الموظفين من أجل رفع من مستوى الأداء.
- تعديل الهيكل التنظيمي حتى يخفف من حدة الضغوط على المناصب العليا.
- على المؤسسة استخدام الأساليب الأكثر مرونة لتجاوز الضغوط
- الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء العاملين والوضوح فيما يتعلق بأجور والكافآت وأن تمنح للعاملين بناء على كفاءتهم في الأداء.
- حب الموظفين للوظيفة يعتبر من أهم العوامل في تحسين الأداء ولذلك على المؤسسة أن تنوع في المهارات الوظيفية.
- اتخاذ استراتيجيات من أجل تحسين الأداء والخفض من مستوى الضغوط.
- على المؤسسة استغلال الآثار الإيجابية للضغوط في مصلحتها وذلك من خلال ابتكار طرق جديدة لرفع الكفاءة عن الموظفين.

3. دراسة (الجهيني، 2001) بعنوان مصادر التوتر النفسي لدى مديري المدارس الحكومية بمنطقة المدينة المنورة التعليمية هدفت إلى التعرف على مصادر التوتر النفسي لدى مديري المدارس والابتدائية بمنطقة المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية، ومعرفة ما إذا كانت مصادر التوتر النفسية لدى مديري المدارس تختلف باختلاف موقع المدرسة أو سنوات الخبرة في الإدارة والمؤهل العلمي. وتكونت عينة الدراسة من (215) مديرا وثلثت الدراسة إلى أن أبعاد العلاقة مع المعلمين ، ثم العلاقة مع ألياء الأمور، يلها ضغوط

المدرسة هي المصادر الأكثر للتوتر النفسي لدى مديري المدارس الابتدائية كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات البعد الكلي لدى مديري المدارس الابتدائية تعزى لمتغير موقع المدرسة.

4. وقد أجرى (القيسي، 2001) بعنوان مصادر الإجهاد الوظيفي: دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية في مديريات التربية والتعليم لمحافظة إربد هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء شاغلي الوظائف الإشرافية في مديريات التربية بمحافظة إربد في الأردن نحو أهم مصادر الإجهاد الوظيفي على عينة قوامها (257) شخصا، وقد شملت أداة الدراسة مجالات (غموض الدور وصراع الدور عبء الدور والتطوير المهني والمسؤولية تجاه الآخرين والهيكل التنظيمي) وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد مجتمع الدراسة في مجالات صراع الدور والهيكل التنظيمي والتطور المهني تعزى للمؤهل العلمي. كما كانت الفروق تميل لصالح درجة الدبلوم بالنسبة لمجال صراع الدور، في حين كانت الفروق بالنسبة لمجال الهيكل التنظيمي والتطور المهني لصالح حملة درجة البكالوريوس . كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات مصادر الإجهاد الوظيفي كلها تعزى لسنوات الخبرة ، لصالح ذوي الخبرة القصيرة.

5. دراسة (القحطاني، 2004)

بعنوان مستويات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في القطاعين الحكومي والخاص في محافظة عمان الكبرى فقد هدفت إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي والقلق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في القطاعين الخاص والعام في مجتفظة العاصمة عمان ، والتعرف على ما إذا كان فروق ذات إحصائية لكل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة في العمل والتفاعل بين هذه المتغيرات) وتكونت عينة الدراسة من (187) مديرا ومديرة . أشارت النتائج إلى أن جميع أفراد العينة كان لديهم مستوى متوسط من الاحتراق على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ، بينما كان هناك مستوى متوسط عند جميع أفراد العينة على بعدي نقص الشعور بالإنجاز ، باستثناء فئة الخبرة الأقل من خمس سنوات ، فقد كان لديهم مستوى عال. أما بالنسبة للقلق فقد كان لديهم مستوى عال. أما بالنسبة للقلق فقد كان مستواه متوسطا لدى جميع أفراد العينة وبالنسبة للضغط النفسي فقد كان منخفضا عند جميع أفراد العينة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

المفاهيم ولأساسيات

- الرضا الوظيفي
- إدارة الموارد البشرية.

المنهجية وطرق البحث:

تم الاعتماد على المنهج الكمي والمنهج الوصفي من خلال مراجعة الكتب والأدبيات المتوافرة في إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي يحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم للتوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

الاستبانة: جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصا لهذا الغرض

أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة في الاستبيان باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعي والذي يرمز له بالرمز SPSS

حدود الدراسة :

- المؤسسة الناجحة تحرص على دعم الحياة الاجتماعية للموظفين حتى تزيد من إنتاجيتهم.
- عدم قدرة العامل على تحقيق التوازن بين الحياة الاجتماعية وتخفيض من انتاجيته
- يعتبر المورد البشري أهم الموارد البشرية في المنظمة فهو الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق أهدافها ، فهو المتغير الأساسي والمحرك والأساس الذي يتوقف عليه نجاح أو فشل نشاط المؤسسة.
- يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الاداء كما ونوعا، كما أنه يساهم في تخفيض معدلات التغيب ودوران حوادث العمل في المؤسسة.

المراجع:

- أبو رحمة ، محمد حسن خميس (2012) ، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية غزة.
- تماسيني، منيرة (2015) علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.
- الجيفي، ياسين سالم (2001) مصادر التوتر النفسي لدى مديري المدارس الحكومية بمنطقة امدينة المنورة التعليمية،
- حريم، حسين (2004) ، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، ط3، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع
- الخزامي، عبد الحكيم (ب س ن)، افة العصر وضغوط العمل والحياة، مكتبة ابن سينا.
- خليفات، عبدالفتاح صالح (2010) أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مجري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن ، كمجلة جامعة دمشق العدد 26 ، جامعة مؤتة، الاردن
- خير الدين ، ابن خرخور (2011) علاقة ضغوط العمل بالرضى الوظيفي للموظفين في المؤسسة التربوية الجزائرية ، كيو العلوم الاجتماعية الانسانية، جامعة محمد خضير بسكرة
- سرحان، فطيمة أحمد (2004) المقدمة الاجتماعية في مجال العمل ، سلسلة مجلات الخدمة الاجتماعية ، الكتاب الثاني، دار الريادي للنشر والتوزيع، جامعة حلوان
- السعيد، عباسي (2017) أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح.

