

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

العوامل المؤثرة في رضا الموظفين وأثرها على الأداء التنظيمي

أسم الطالب
اليازي المنصوري

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
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	8
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	9
2.1. المقدمة:	10
2.2. المتغير المستقل	10
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	11
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعد رضا الموظفين من اهم عناصر النجاح لأي مؤسسة سواء كانت حكومية او خاص، فهو يمثل انعكاساً مباشراً لمدى التزام العاملين وارتباطهم بأهداف المؤسسة. فالموظف الراضي يقدم أداء أفضل ويكون أكثر إنتاجية، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء العام داخل المنظمة.

في السنوات الاخيره زاد الاهتمام العملي والعربي بمفهوم الرضا الوظيفي نظراً لدوره الكبير في تحقيق التوازن بين احتياجات الموظف ومتطلبات العمل. فوجود بيئة عمل محفزة وعدالة في الأجور وتواصل فعال بين الموظفين والإدارة يخلق مناخاً ايجابياً يدعم روح الفريق ويقلل من معدل الاستقالات والمشكلات الوظيفية.

وفي المقابل، يؤدي انخفاض الرضا الوظيفي الى مشكلات عديدة داخل المؤسسات مثل ضعف الالتزام، وزيادة الغياب، وتراجع الأداء. لذلك أصبح من الضروري ان تهتم الإدارات بتحديد العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين بشكل دقيق، حتى تتمكن من وضع سياسات فعالة لتحفيزهم وضمان استقرارهم الوظيفي.

كما يعتبر الأداء التنظيمي من المؤشرات المهمة لنجاح المؤسسة، حيث يعكس مدى قدرتها على تحقيق أهدافها وتطبيق استراتيجيتها بكفاءة. وتظهر الدراسات ان الأداء العالي غالباً ما يرتبط بشكل مباشر بمستوى رضا الموظفين، مما يجعل العلاقة بينهما علاقة تكاملية لا يمكن فصلها.

وانطلاقاً من اهمية هذا الموضوع، تسعى هذه الدراسة الى التعرف على أبرز العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين داخل المؤسسات الحكومية والخاصة، وتحليل مدى انعكاسها على الأداء التنظيمي. كما تهدف الى تقديم مقترحات عملية يمكن ان تساعد القيادات الإدارية على تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من ان المؤسسات تدرك أهمية العنصر البشري في نجاحها، الا ان العديد منها يواجه صعوبات في الحفاظ على مستوى مرتفع من رضا الموظفين، الأمر الذي ينعكس سلباً على الأداء العام للمؤسسة. ويلاحظ ان بعض المؤسسات لا تضع سياسات واضحة لقياس الرضا الوظيفي او لتحفيز الموظفين بالشكل المناسب.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تظهر الدراسات قلة الأبحاث التي تناولنا موضوع رضا الموظفين في القطاعين الحكومي والخاص معاً، مما يخلق فجوة معرفية في فهم العوامل المؤثرة على مستوى الرضا والأداء التنظيمي ضمن بيئات العمل المختلفة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

قلة الدراسات التطبيقية التي استخدمت أدوات دقيقة لقياس الرضا الوظيفي داخل المؤسسات، وعدم توظيف نتائج القياس في تطوير سياسات الموارد البشرية بشكل فعال.

السؤال الرئيسي للدراسة:

ما العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين، وما أثرها على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية و الخاصة؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري لمجال الإدارة من خلال دراسة العلاقة بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي في بيئات مختلفة، وتوضح كيف يمكن للمؤسسات ان تبني استراتيجيات فعالة تعتمد على أسس عملية لتحسين أدائها.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تساعد هذه الدراسة المؤسسات في تحديد العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين، مما يمكنها من تطوير بيئة عمل أكثر تحفيزاً وإيجابية، وبالتالي رفع مستوى الإنتاجية والأداء.

1.4. أسئلة الدراسة

- 1 - ما العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين داخل المؤسسات الحكومية والخاصة؟
- 2 - ما العلاقة بين رضا الموظفين ومستوى الأداء التنظيمي؟
- 3 - كيف يمكن للإدارة تعزيز رضا الموظفين لرفع كفاءة الأداء المؤسسي؟

1.5. أهداف الدراسة

- 1 - تحديد أبرز العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين .
- 2 - تحليل أثر رضا الموظفين على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- 3 - تقديم مقترحات عملية لتحسين رضا الموظفين وتعزيز الأداء المؤسسي.

1.6. فرضيات الدراسة

- 1 - توجد علاقة إيجابية بين رضا الموظفين ومستوى الأداء التنظيمي.
- 2 - تؤثر القيادة الإدارية ونظام الحوافز في مستوى رضا الموظفين.
- 3 - تساهم بيئة العمل الجيدة في تحسين الأداء التنظيمي ورفع الإنتاجية.

1.7. نموذج الدراسة

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين رئيسيين:

المتغير المستقل: العوامل المؤثرة في رضا الموظفين (بيئة العمل – الحوافز – القيادة – الأجور – العلاقات الإنسانية) .

المتغير التابع: الأداء التنظيمي (الإنتاجية – الالتزام – جودة العمل – روح الفريق) .

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يستخدم لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين المتغيرات.

وستستخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من الموظفين في المؤسسات الحكومية والخاصة في دولة الامارات العربية المتحدة.

1.9. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق الدراسة على مجموعة من الموظفين في مؤسسات حكومية وخاصة، بهدف جمع بيانات حقيقية عن مستوى رضاهم الوظيفي، وتحليل العلاقة بين الرضا والأداء التنظيمي باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية وجمع وتحليل البيانات.

الفصل الرابع: النتائج النهائية والتوصيات.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يعد رضا الموظفين من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، لما له من تأثير مباشر على الأداء العام للمؤسسات. فقد تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي، وأكدت أغلبها أن مستوى الرضا لدى الموظف ينعكس بشكل واضح على جودة عمله ودرجة التزامه تجاه المؤسسة.

تختلف نتائج الدراسات باختلاف البيئات التنظيمية والعوامل الثقافية والاجتماعية، إلا أنها تتفق على أن توفير بيئة عمل عادلة ومحفزة يساهم في تحسين الأداء ويقلل من المشكلات الوظيفية مثل الغياب، وضعف الإنتاجية، والدوران الوظيفي.

2.2. المتغير المستقل

يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الموظف بالراحة والقبول والرضا تجاه عمله وبيئة العمل المحيطة به. ويتأثر هذا الشعور بعدة عوامل مثل مستوى الأجر، ونظام التحفيز، والعلاقات بين الزملاء، والقيادة الإدارية، وفرص التطوير، والترقية.

وقد أكدت دراسات عديدة أن رضا الموظفين لا يتحقق فقط من خلال المقابل المادي، بل أيضاً من خلال التقدير المعنوي والعدالة في التعامل ووضوح الأهداف الإدارية.

على سبيل المثال، أشارت دراسة (العتيبي، 2021) إلى أن بيئة العمل والقيادة العادلة تعد من أكثر العوامل تأثيراً في رضا الموظفين داخل المؤسسات الحكومية. كما أوضحت دراسة (Al-Hawary, 2021) أن الرضا الوظيفي يتشكل من تفاعل عدة جوانب نفسية واجتماعية، ولا يمكن تحقيقه بعامل واحد فقط.

2.3. المتغير التابع

الأداء التنظيمي هو مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها باستخدام مواردها البشرية والمادية بكفاءة وفعالية.

ويتأثر الأداء بعدة عناصر، منها رضا الموظفين، ونظام القيادة، والهيكل الإداري، وثقافة المنظمة. وأظهرت دراسة (Robbins & Judge, 2020) ان الموظفين الراضين عن وظائفهم يقدمون أداء أفضل، ويبدون التزاماً أكبر بأهداف المؤسسة. كما بينت دراسة (الشافعي، 2020) أن تحسين الأداء التنظيمي يتطلب بناء بيئة عمل إيجابية تشجع التواصل والتعاون بين الموظفين والإدارة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تتفق أغلب الدراسات على وجود علاقة طردية قوية بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي، أي أن ارتفاع مستوى الرضا يؤدي الى تحسين الأداء والعكس صحيح. ففي دراسة (الشميري، 2019) تبين أن الحوافز المالية والمعنوية تسهم في رفع مستوى الرضا مما يؤدي الى أداء أفضل. بينما أوضحت دراسة (AI- Hawary, 2021) أن غياب العدالة في الترقية وتقييم الأداء يؤدي الى انخفاض الرضا وبالتالي ضعف الأداء العام للمؤسسة.

وتؤكد هذه النتائج أن رضا الموظفين يعد أحد المؤشرات الرئيسية التي تعكس فعالية الإدارة وقدرتها على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات الأفراد.

2.5. الخاتمة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن هناك إجماعاً بين الباحثين على أهمية رضا الموظفين في تحسين الأداء التنظيمي، وأن تحقيق الرضا لا يعتمد فقط على الجانب المادي، بل يشمل البيئة النفسية والاجتماعية داخل العمل.

كما يظهر أن المؤسسات التي تهتم بموظفيها وتوفر لهم العدالة والدعم المهني تحقق مستويات أداء أعلى واستقراراً تنظيمياً أكبر.

وسيبنى الجزء الميداني من هذه الدراسة على ما توصلت إليه هذه الدراسات السابقة، بهدف اختبار العلاقة بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي في بيئة العمل الإماراتية داخل المؤسسات الحكومية والخاصة.

قائمة المراجع

- 1 - أحمد الشميمري، (2019). إدارة الموارد البشرية. دار المريخ للنشر، الرياض.
- 2 - محمد الشافعي، (2020). سلوك الأفراد في المنظمات. دار الفكر العربي، القاهرة.
- 3 - ناصر العتيبي، (2021). الرضا الوظيفي وأثره على الأداء المؤسسي. مجلة العلوم الإدارية، المجلد 18، العدد 3.
- 4 - Al-Hawary, S. (2021). The Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Performance. Journal of Management Research.
- 5 - Robbins, S.P&Judge, T.A (2020) Organizational Behavior Pearson Education