



جامعة الجميع الذكية

ماجستير إدارة المخاطر

العام الجامعي 1444 هـ

مشروع التخرج

" أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين بهيئة تقويم
التعليم والتدريب "

The impact of human resource management on
job satisfaction for employees of the Education and
Training Evaluation Authority

اعداد الطلاب/

(1) سارة عبد الله بن خنفور (قائد الفريق) 220223006411

(2) - نجلاء عبد العزيز العطوي 20223006328

(3) مطير عبيد الله العطوي 20223006335

اشراف الدكتور/ وليد سليمان

المستخلص (بصفة مؤقتة لحين الانتهاء من المشروع)

أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله الفرد اتجاه عمله والعناصر المتعلقة به والمتمثلة في الأجر محتوى العمل فرص الترقية نمط الاشراف جماعات العمل وظروف العمل. وللرضا الوظيفي أهمية بالغة في المنظمات خاصة التي تسعى لتحقيق أهدافها والوفاء بالتزاماتها فاذا تميزت الموارد البشرية في المنظمة بالرضا عن العمل أصبحت قادرة على تحقيق الأهداف التنظيمية ويحسن من الأداء ويزيد من إنتاجية الافراد وولائهم وارتباطهم بالمنظمة أكثر ويقلل من دوران العمل والشكاوى والحوادث ومعدلات الغياب في المنظمة.

وعليه فالمنظمة تعمل على تحقيق الرضا لدى الأفراد مثل مساعدتهم ومساندتهم في الوظائف الصعبة والغامضة توفير وتحسين ظروف العمل توفير جو يسوده الاتفاق والتعاون والثقة والعدالة والمساواة مما يعزز ثقتهم ويرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم الوظيفي وأيضا معالجة العاملين مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهد وتحسين مستوى الأداء الوظيفي لديهم وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة.....

.....

.....

A decorative graphic consisting of a light green scroll-like border with rounded corners and a small grey circular element at the top right, framing the title text.

فهرس محتويات البحث

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	الغلاف عنوان البحث
	المستخلص (عربي ويترجم الي الإنجليزية)
	فهرس محتويات المشروع
	فهرس الجداول
	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
	1- مقدمة
	2- مشكلة الدراسة
	3- أهمية الدراسة
	4- اهداف الدراسة
	5- فرضيات البحث محل الدراسة
	6- الحدود
	7- منهجية الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة.
2. مشكلة الدراسة.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. فرضيات الدراسة
6. الحدود
7. منهجية الدراسة.

(1) مقدمة عامة

تتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من الشعور بالسعادة نتيجة نظرته تجاه الوظيفة والقيمة التي تعطيها له والتي تتمثل في رغبة الفرد في العمل وما يحيط به والتي تعكس بالضرورة كفاءة أدائه حيث أن مساهمة العنصر البشري في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها واستراتيجيتها يختلف باختلاف الحالة التي يكون عليها هذا العنصر البشري فإذا كان الأفراد العاملين في المنظمة بمختلف الفئات والمستويات راضيين ومحفزين على أداء أعمالهم فإن مساهمتهم في تحقيق الأداء تكون عالية والعكس صحيح تتجسد أهمية العنصر البشري في المنظمات والهيئات الحكومية في أنه من أهم عناصر الانتاج التي تساهم في تنفيذ أنشطة الهيئة وتحقيق أهدافها وبالتالي فإن أغلب هذه المنظمات والهيئات تحاول أن تسخر كل جهدها ووسائلها لتوفير اليد العاملة الجيدة والمؤهلة سواء عند اختيارهم لشغل الوظائف أو الحرص على تدريبهم واكتسابهم المهارات المختلفة حيث أن نجاح أي منظمة يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى اليد العاملة بها واكتسابهم المهارة لتجسيد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء والعمل ومستوى الراقي للخدمات المقدمة والعمل على تطوير هذا العطاء وللوصول الى تحقيق درجة رضاهم عن العمل وتحسين أدائهم فلا بد أن يكون هناك دور فعال وجوهري لإدارة الموارد البشرية في الهيئة في العمل على توفير الوسائل والأساليب والتدريب اللازم والتحفيز المادي والمعنوي ونظام عادل

للمكافآت التي تعمل علي تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيه في هيئة تقويم التعليم والتدريب بمحافظة الرياض

(2) مشكلة الدراسة

هيئة تقويم التعليم والتدريب في محافظة الرياض تواجه مشكلة هامة تتمثل في كيفية ضمان التعاون الايجابي والولاء والانتماء من جانب العاملين لتحقيق أهدافها وقد أدى هذا إلى زيادة الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي كأحد الأدوات الهامة لتحقيق ما سبق وما هو دور الموارد البشرية في الهيئة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ويلاحظ أن معظم الدراسات التي تمت عن الرضا الوظيفي تمت في القطاع الإنتاجي والصناعي بينما المؤسسات الخدمية لم تحظى بنصيب كافي في هذا المجال ومن هنا المنطلق قمنا بدراسة استطلاعية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضا موظفي هيئة تقويم التعليم والتدريب في محافظة الرياض وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستنادا إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث الأمر الذي دفعنا إلى محاولة إجراء هذه الدراسة الميدانية على هيئة تقويم التعليم والتدريب في محافظة الرياض للتعرف على أسباب هذه الظاهرة ومحاولة اقتراح الأسلوب المناسب لعلاج تلك الظاهرة أو على الأقل التقليل من حدتها.

تندرج إشكالية بحثنا هذا والتي يمكن صياغتها الإشكالية الأساسية على النحو التالي:

ما مدى مساهمة أداء الموارد البشرية في تحسين الرضا الوظيفي؟

فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

(1) ما مفهوم الاداء الوظيفي وما هي عناصره ودور إدارة الموارد

البشرية تطويره؟

(2) ما هي علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي للموظفين؟

(3) ما المقصود بالرضا الوظيفي وماهي اهم العوامل المؤثرة فيه؟

(3) أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من حيث انه يدرس مدى اثر إدارة الموارد البشرية علي مستوى الرضا الوظيفي و الخاص بالأفراد العاملين بهيئة تقويم التعليم والتدريب بالرياض معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي في هيئة تقويم التعليم والتدريب بالرياض من خلال ما ستتوصل اليه الدراسة من نتائج البحث و ما سوف تطرحه من مقترحات و توصيات قد تستفيد منها جميع الاطراف الفاعلة في المنظمة في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي ودور إدارة الموارد البشرية في تحديد ذلك المستوى وأيضا تتبع أهمية الدراسة من أهمية عمليات إدارة الموارد البشرية التي تعد ممارسة إدارية حيوية و التي تعمل على تنمية رأس المال البشري و تحقيق أعلى مستويات الأداء و التميز مما يحقق رضا الأفراد وينمي ولائهم والتزامهم نحو منظماتهم

ويمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

- فهم وممارسة إطارات إدارة التعليم والتدريب لعملية إدارة أداء مرؤوسيههم من خلال التعرف على وجهة نظر هؤلاء المرؤوسين بما يسهم في تنمية الأداء وتطويره
- من ضمن أهداف هذا البحث هو اظهار المزيد من المعلومات حول علاقة الرضا الوظيفي بالانتاجية.

- الفرد يمثل المورد المهم ألي منظمة وتطغى تلك الأهمية على ما عداه من عناصر الإنتاج لذلك من المهم دراسة العوامل المؤثرة على رضاه
- أهمية الرضا الوظيفي حيث أنه يؤثر تأثير مباشر على الإنتاجية.
- تعد هذه الدراسة من الموضوعات الهامة إذ تتناول مفهومين أساسيين هما: إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي.

(4) أهداف الدراسة

حيث أن أهداف الدراسة تتطلب توضيح أهمية دور الموارد البشرية في عمل نظام للحوافز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء للعاملين بهيئة تقويم التعليم والتدريب بالرياض كما تتطرق أهداف هذه الدراسة لإيجاد النتائج والتوصيات والمعوقات التي تعاني منها هيئة تقويم التعليم والتدريب من خلال بيان أثر إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي.

يمكن تلخيص الأهداف التي يمكن الوصول إليها من خلال الدراسة فيما يلي:

✓ فهم موضوعي الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي والتعرف على مختلف العوامل المؤثرة فيهم.

✓ محاولة إبراز العلاقة الموجودة بتين الرضا الوظيفي وأداء الأفراد.

✓ الربط بين الاسس النظرية والواقع العملي

- ✓ إيجاد الحلول والمقترحات لمتخذي القرار في هيئة تقويم التعليم والتدريب.
- ✓ الفرضية الأولى: يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية، التعليم، الخبرة، السن، الجنسية).
- ✓ الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء المرتبط بالروح المعنوية وروح الفريق والولاء للشركة السعودية للكهرباء في الدمام.
- ✓ الفرضية الثالثة: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بالشركة السعودية للكهرباء في الدمام.
- ✓ الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز والجدية في العمل داخل الشركة السعودية للكهرباء
- ✓ معرفة المؤثرات التي تؤثر سلبيا في الرضا الوظيفي بالإنتاجية
- ✓ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في الهيئة محل الدراسة

5) فرضيات الدراسة

تعد الفروض من أهم مراحل البحث العلمي ومرحلة حساسة لأنها تساعد على تحديد معالم البحث وتبسيطها وربطها بالإشكالية المتبناة وهي همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة تعرف الفرضية بأنها: " تفسيرات مقترحة لعلاقة بين متغيرين أحدهما المتغير المستقل (السبب) والآخر المتغير التابع (النتيجة)".

أولاً: - المتغير التابع:

الرضا الوظيفي

ثانياً: - المتغير المستقل:

أثر إدارة الموارد البشرية

ثالثاً: - المتغيرات الديموغرافية

- التحفيز
- بيئة العمل
- المهام الوظيفية

الفرضية الأولى: ومفادها: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين دور إدارة الموارد البشرية في هيئة تقويم التعليم والتدريب بالرياض والرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء

الموظفين والعمال داخل هيئة تقويم التعليم والتدريب بالرياض.

الفرضية الثالثة: يوجد اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وبين فئة غير

الراضيين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن

الجنسية).

الفرضية الرابعة: توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضاء

العاملين عن أعمالهم (الراتب الأمان الوظيفي الترقية إدارة الهيئة علاقات العمل

ظروف العمل).

6- حدود الدراسة

حدود مكانية: هيئة تقويم التعليم والتدريب بالرياض

حدود زمنية: شهر فبراير ومارس وابريل لعام 2023 م

علمية: استعرضت الدراسة أثر دارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي بهيئة

تقويم التعليم والتدريب في الرياض

بشرية: العاملين والموظفين بهيئة تقويم التعليم والتدريب بالرياض بمختلف

مستوياتهم الإدارية

منهجية وأدوات الدراسة:

يتم التحقق من الأهداف التي تم وضعها لهذا البحث واختيار مدى صحة الفروض وذلك من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ويتم الاعتماد في هذا المنهج على الكتب والمواقع الإلكترونية والدراسات السابقة التي ترتبط دور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي وذلك من أجل الحصول على الإطار النظري للدراسة كما يتم أيضا الاعتماد على جمع البيانات من مفردات العينة وذلك باستخدام قائمة الاستقصاء لغرض إتمام الدراسة.

مصادر المعلومات:

- مصادر ثانوية: تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على المراجع العلمية والمجلات والدراسات والأبحاث والدوريات العربية منها والأجنبية التي لها صلة بالموضوع محل الدراسة.
- مصادر أولية: وهي الاستبانة وتم ذلك من خلال توزيع استمارات الاستبيان على عينه الدراسة وذلك للوقوف على آرائهم حول معرفه الرضا الوظيفي
- أدوات الدراسة:

تم تطوير الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات الأولية

الخاتمة

اعتمادا على الدراسة حالة الرضا الوظيفي وتأثير الموارد البشرية في هيئة تقويم التعليم والتدريب بالرياض علي تلك الحالة لموظفي الإدارة والاستفادة منها نقوم بتقديم توصيات يمكن العمل بها والاستفادة منها على مستوى الدراسات العلمية، وتتمثل الاهتمام بالعاملين من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية واستخدام اساليب دقيقة للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل وضرورة تفهم حاجات أي العاملين والموظفين في هيئة تقويم التعليم والتدريب بالرياض وأيضا إشراك الموظفين في النقاشات والاجتماعات وإعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين وضع هيكل للأجور والمكافآت يتسم بالعدالة يعمل على تحقيق الإشباع إعادة صياغة معايير الترقية حتى تكون أكثر عدالة بمراعاة خبرة الموظف تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين والعمل بروح الفريق تعزيز وتطوير وتحديث ظروف وبيئة العمل مع توفير الوسائل والإمكانيات وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء.

المراجع والمصادر المقترحة

- د- إيهاب عيسى - الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني مفهومه، عوامله، نظرياته ومقياس الرضا الوظيفي والمهني في العمل 2020
- د- منال البارودي - الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين 2019
- برباح محمد الأمين - تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية-2016.
- د- موسى السعودي. 2014. أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين
- د-نوره محمد البليهد2014.مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته المتغيرات الديموغرافية.
- د- لكل منيف -تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي 2018
- Kenneth Jackson, "8 Ways to Increase Productivity in the Workplace"2018
- نايف بن سليمان الفالح، (٢٠٠١م) "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الأجهزة الأمنية"، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا
- السعيد عشور (إدارة المنظومات الإنتاجية تخطيط تنظيم تحليل تحكم) 2011
- احمد نبيل فرحات (قياس انتاجية الموظفين وطرق رفعها) ديسمبر 2013