



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة عامة

**" أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية
لل كهرباء بالرياض**

The impact of human resource management on job satisfaction for
employees of the Saudi Electricity Company in Riyadh

اعداد الطالبة/

الاسم / مها ريس العنزي

الرقم الجامعي / 221000618

اشراف

د/ وليد سليمان

العام الجامعي 2023 م.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
1	الغلاف عنوان البحث
2	فهرس محتويات البحث
3	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
4	1- مقدمة
5	2- مشكلة الدراسة
6	3- أهمية الدراسة
7	4- اهداف الدراسة
8	5- فرضيات البحث محل الدراسة
9	6- الحدود
10	7- منهجية الدراسة
11	رابعاً: الخاتمة
12	خامساً: المراجع والمصادر

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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

(1) مقدمة عامة

تنبع 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 جل 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 امكانية العطاء والعمل ومستوى الراقي للخدمات المقدمة والعمل على تطوير هذا العطاء وللوصول الى تحقيق درجة رضاهم عن العمل وتحسين أدائهم فلا بد ان 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 على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيه في شركة الكهرباء السعودية بمحافظة الرياض

(2) مشكلة الدراسة

شركة الكهرباء السعودية 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 شركة الكهرباء السعودية 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 شركة الكهرباء السعودية 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

تنبع أهمية هذا البحث من حيث انه يدرس مدى اثر إدارة الموارد البشرية علي مستوى الرضا الوظيفي و الخاص بالأفراد العاملين بشركة الكهرباء السعودية بالرياض معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي في شركة الكهرباء السعودية 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 تنبع 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 ويني ولائهم والتزامهم نحو منظماتهم

ويمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

- فهم وممارسة إطارات إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض لعملية إدارة أداء مرؤوسهم 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 بالإنتاجية.
- 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 للأفراد والعاملين في الشركة.

- 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 بشركة الكهرباء السعودية بالرياض كما تتطرق أهداف هذه الدراسة لإيجاد النتائج والتوصيات والمعوقات التي تعاني منها شركة الكهرباء السعودية من خلال بيان أثر إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي.

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

- (1) الربط بين الاسس النظرية والواقع العملي في إدارة الموارد البشرية بالشركة.
- (2) الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز والجدية في العمل داخل الشركة السعودية للكهرباء
- (3) معرفة المؤثرات التي تؤثر سلبيا في الرضا الوظيفي بالإنتاجية
- (4) التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في الهيئة محل الدراسة
- (5) فهم موضوعي الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي والتعرف على مختلف العوامل المؤثرة فيهم.
- (6) محاولة إبراز العلاقة الموجودة بتين الرضا الوظيفي وأداء الأفراد.

(7) إيجاد الحلول والمقترحات لمتخذي القرار في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

(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)". والبحث عن هل يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن الجنسية). وهل هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء المرتبط بالروح المعنوية وروح الفريق والولاء للشركة السعودية للكهرباء في الدمام. وهل هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بالشركة السعودية للكهرباء في الدمام.

ويمكن تلخيص فرضيات الدراسة كما يلي:-

الفرضية الأولى: ومفادها: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين دور إدارة الموارد البشرية في شركة الكهرباء السعودية بالرياض والرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء الموظفين والعمال داخل شركة الكهرباء السعودية بالرياض.

الفرضية الثالثة: يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة

لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن -الجنسية).

الفرضية الرابعة: توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا العاملين عن أعمالهم (الراتب الأمان

الوظيفي الترقية إدارة الهيئة علاقات العمل ظروف العمل).

6- متغيرات الدراسة

أولاً: - المتغير التابع:

الرضا الوظيفي

ثانياً: - المتغير المستقل:

أثر إدارة الموارد البشرية

ثالثاً: - المتغيرات الديموغرافية

- التحفيز
- بيئة العمل
- المهام الوظيفية

7- حدود الدراسة

حدود مكانية: شركة الكهرباء السعودية بالرياض

حدود زمنية: عام 2023 م

علمية: استعرضت الدراسة أثر دارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي بشركة الكهرباء السعودية في الرياض

بشرية: العاملين والموظفين بشركة الكهرباء السعودية بالرياض بمختلف مستوياتهم الإدارية

(8) 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 الدراسة:

• مصادر أولية:

وهي الاستبانة وتم ذلك من خلال توزيع استمارات الاستبيان على عينه الدراسة وذلك للوقوف على آرائهم حول معرفه الرضا الوظيفي في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض.

• مصادر ثانوية:

تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على المراجع العلمية والمجلات والدراسات والأبحاث والدوريات

العربية منها والأجنبية التي لها صلة بالموضوع محل الدراسة.

• أدوات الدراسة:

تم تطوير الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات الأولية

9: الخاتمة

إن هذه الدراسة الميدانية التي تناولت موضوع "دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي اعتماداً على الدراسة حالة الرضا الوظيفي وتأثير الموارد البشرية في شركة الكهرباء السعودية 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 أساليب دقيقة للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل وضرورة تفهم حاجات أي العاملين والموظفين في شركة الكهرباء السعودية 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 وتعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين والعمل بروح الفريق تعزيز وتطوير وتحديث ظروف وبيئة العمل مع توفير الوسائل والإمكانيات وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء. تمثلت آثارها في الانخفاض المعتبر لمستوى الرضا الوظيفي، ودور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي، ونقول أن إدارة الموارد البشرية هي عملية تنظيم للعلاقة القائمة بين إدارة المنظمة وموظفيها، وترمي إلى تحقيق أهدافها، وأهدافهم على السواء لتحقيق الإدارة الكفاء لإدارة الموارد البشرية بالشركة السعودية للكهرباء بالرياض.

10: المراجع والمصادر المقترحة

النوري منير 2014تسيير الموارد البشرية
احمد المصري (الجودة الشاملة مخرج الكفاية الانتاجية) ابريل 2010
احمد نبيل فرحات (قياس انتاجية الموظفين وطرق رفعها) ديسمبر 2013
برباح محمد الأمين م- تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية-2016.
د- إيهاب عيسى - الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني مفهومه عوامله نظرياته ومقياس الرضا الوظيفي والمهني في العمل 2020
د- لكحل منيف -تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي 2018
د- محمد عبد الوهاب حسن ع شماوي دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري 2014.
د- منال البارودي - 2019الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين
د-نوره محمد البليهد2014.مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية.

د-هند لبصير 2016 أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد.
صالح احمد علي 2015 إدارة رأس المال البشري
صالح الدين محمد عبد الباقي السلوك التنظيمي - مدخل تطبيقي معاصر مصر 2008 م.
طارق السويدان (زيادة الإنتاجية الشخصية: سلسلة الانتاجية) يناير 2018
ماهر أحمد 2014 اختيار الموارد البشرية
نصر الله حنا 2013 إدارة الموارد البشرية
هاشم عادل عبد الرزاق 2014 القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي
وليد حميد رشيد الأميري تقييم وتطوير نظام تقويم اداء العاملين عمان الأردن 2016 م.
Kenneth Jackson, "8 Ways to Increase Productivity in the Workplace" 2018