

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Prepared by: Dr. Mona Moustafa Elashry

To

Faculty of Management
Midocean University

تأثير الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في شركة بصمة في الرياض في المملكة العربية السعودية (دراسة حالة)

آمال نقاش صالح

2021205018

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٤	١.١ : المقدمة.....
٥	١.٢ : مشكلة الدراسة.....
٦	١.٢.١ : فجوات على المستوى النظري.....
٦	١.٢.٢ : فجوات على المستوى التطبيقي.....
٧	١.٣ : أهمية الدراسة.....
٧	١.٣.١ : على المستوى النظري.....
٧	١.٣.٣ : على المستوى التطبيقي.....
٨	١.٤ : أسئلة الدراسة.....
٨	١.٥ : اهداف الدراسة.....
٩	١.٦ : فرضية الدراسة.....
٩	١.٧ : نموذج الدراسة.....
١٠	١.٨ : منهجية الدراسة.....
١٠	١.٩ : الدراسة الميدانية.....
١١	١.١٠ : مخطط المشروع المقترح.....
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٣	٢.١ : المقدمة.....
١٤	٢.٢ : المتغير المستقل.....
١٤	٢.٣ : المتغير التابع.....
١٥	٢.٤ : العلاقة بين المتغير المستقل والتابع.....
١٥	٢.٥ : الخاتمة.....
١٦	٢.٦ : قائمة المراجع.....

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

لقد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، حيث أن النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما أن يكون راضياً عن عمله وإما أن يكون غير راضي عن هذا العمل.

يعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساس بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

تعددت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي، وكذلك الدراسات التي تناولت بيئة العمل الداخلية، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت عالقة الرضا الوظيفي ببيئة العمل الداخلية، ويمكن تناول تلك الدراسات كما يلي: الدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي: تناولت العديد من الدراسات الرضا الوظيفي من حيث محدداته الأساسية والعلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من نوع المكتب، سهولة تعامل الموظفين، تغيير مكان العمل، ممارسات التسويق الداخلي ذات الجودة العالية، الالتزام التنظيمي والخصائص الديموغرافية، والالتزام المهني، ويمكن تناول تلك الدراسات كما يلي: (Yuen et. al., 2018):

Determinants of job satisfaction and performance of seafarers هدفت هذه الدراسة تحليل المحددات الأساسية للرضا الوظيفي وأداء البحارة، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 001 ضابطا بحريا وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام المعادلات الهيكلية. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للبحارة، كما أن كمية الاجتهاد المرتبطة بالعمل على متن سفينة وجاذبية المكافآت هي المحددات الرئيسية للرضا الوظيفي، فضلاً عن وجود تأثير معنوي لظروف البحارة وتصميم الوظيفة على الرضا الوظيفي (otterbring et. al., 2018): **The relationship between office type and job satisfaction: Testing a multiple mediation model through ease of interaction and well-being**

هدفت هذه الدراسة فحص العالقة بين نوع المكتب وسهولة تعامل الموظفين مع زملاء العمل، والرفاه الشخصي، والرضا الوظيفي، حيث تم تصميم استبيان موجز يتضمن مقاييس نوع المكتب، وسهولة التفاعل مع زملاء العمل، والرفاه الشخصي، والرضا الوظيفي إلكترونياً، وتم إرساله إلى ١٥٠٠ من وكلاء العقارات السويديين، تم الإجابة على ٢٧١ استمارة وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج الانحدار المتعدد الذي اختبر العالقة بين نوع المكتب والرضا الوظيفي سوف توسط بيسر التفاعل، وبالتالي الرفاه الشخصي، وقد توصلت النتائج الى وجود عالقة سلبية بين عدد زملاء العمل الذين يشتركون في الرضا الوظيفي للمكاتب والموظفين. وقد توسطت هذه الرابطة بشكل متسلسل من خلال سهولة التفاعل مع زملاء العمل والرفاهية الشخصية، مع الموظفين العاملين في المكاتب الصغيرة والمتوسطة ذات المخطط المفتوح والافصاح عن مستويات أدنى من كمال الجانبين من الموظفين الذين يعملون في المكاتب الخلوية أو المشتركة.

1.2. مشكلة الدراسة

حظي الرضا الوظيفي باهتمام من قبل معظم الباحثين والكتاب نظرا لأهميته وارتباطه المباشر بالعنصر البشري والذي يعد محور العملية الانتاجية للمنشآت، كما تعتبر بيئة العمل من أهم مقومات نجاح أي منشأة والتي تقاس علي أساس رضا العاملين والتي تعكس مدي أدائهم وفاعلية انتاجهم مما يؤدي إلي نجاح أي منشأة وتفوقها وخلق بيئة صحية خالص، حيث يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات ال تساعد علي العمل بجد والتي ينبغي أن تظل موضعا للبحث والدراسة بين فترة وأخرى وذلك لكونه من الموضوعات الهامة في مجال عملنا وحالة متغيرة بتغير الظروف المحيطة بالعاملين فما يرضى عنه الفرد حاليا قد لا يرضيه مستقبل ، فضلا عن تأثير رضا الفرد بالتغيير في م ارحل حياته فما ال يعد مرضيا حاليا قد يكون مرضا في المستقبل، وبالنظر لبرامج الإصلاح والتطوير الاداري والتنمية السياسية التي تقوم بها الحكومة من خلال تركيزها على بناء الانسان المصري الفعال القادر على التجاوب مع مختلف المتغيرات المحيطة به.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

يؤثر الرضا الوظيفي تأثيرًا مباشرًا على إنتاجية الموظفين، فعندما يشعر الموظف بالرضا والسعادة في مكان عمله، تزداد جديته ويزداد تركيزه في العمل، ويتحمس للقيام بأدواره، ويسعى للمساهمة في نجاح الشركة، وهو ما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاجية

كما تزداد إنتاجية الموظف عندما يشعر بالرضا، هذا الشعور النابع من إدراكه أن له دورًا مهمًا في الشركة وأنه يحدث فرقًا ملحوظًا بها، وهو ما يشجعه على البقاء في وظيفته وعدم تركها.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

والعكس صحيح، يؤدي انخفاض رضا الموظفين إلى انخفاض الإنتاجية في مكان العمل، فشعور الموظفين بالاستياء وعدم الرضا يفقدهم الحماس في العمل، وهو ما يؤدي إلى ضعف أدائهم وقلة إنتاجيتهم.

وفقا لما سبق تهدف الدراسة الحالية للإجابة على سؤال البحث التالي:

(ما هو أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية؟)

1.3. أهمية الدراسة

تنبثق أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله وهو الرضا الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات التعليم الحكومي عن وظيفتهم إذ يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى، وماهي العوامل على مستوى هذا الرضا وما يترتب على هذا الموضوع من تأثيرات ايجابية وسلبية على أداء العاملين في المنظمة.

١.٢.١ على المستوى النظري :

تتمثل أهمية هذا البحث في التعرف على على العوامل المؤثرة في تدني الرضا الوظيفي من اجل تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية لدى العاملين خاصة وان تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب أساسي يسعى اليه أي قطاع تنظيمي لتعزيز وتدعيم الولاء الوظيفي كما يقوم هذا البحث بتشخيص المعوقات التي تقف حائلا دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام.

1.3.1. على المستوى التطبيقي:

يساعد البحث الحالي المهتمين بمعرفة العوامل الإيجابية التي تزيد من الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، والتأكيد على الدور الذي يؤديه العامل في القطاع الصحي خاصة في ظل تحقيق الرضا الوظيفي له، قد تسهم نتائج البحث في مساعدة المسؤولين في القطاعات الصحية بالمملكة على اتخاذ بعض القرارات التي تسهم في تطوير النظام الوظيفي والإداري في القطاع الصحي ودفعه نحو الأفضل من خلال تفسير تدني لرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي، وبالتالي رسم خطة لعلاج تلك المشكلات.

1.4. أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيسي: ما هو أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية؟
السؤال الفرعي ١: ما هو أثر نمط الرضا الجوهري على تحسين الإنتاجية؟
السؤال الفرعي ٢: ما هو أثر نمط الرضا الخارجي على تحسين الإنتاجية؟
السؤال الفرعي ٣: ما هو أثر نمط الرضا الاجتماعي على تحسين الإنتاجية؟

1.5. أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي: استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية
الهدف الفرعي ١: تحديد أثر نمط الرضا الخارجي على تحسين الإنتاجية.
الهدف الفرعي ٢: تحديد أثر نمط الرضا الجوهري على تحسين الإنتاجية.
الهدف الفرعي ٣: تحديد أثر نمط الرضا الاجتماعي على تحسين الإنتاجية.

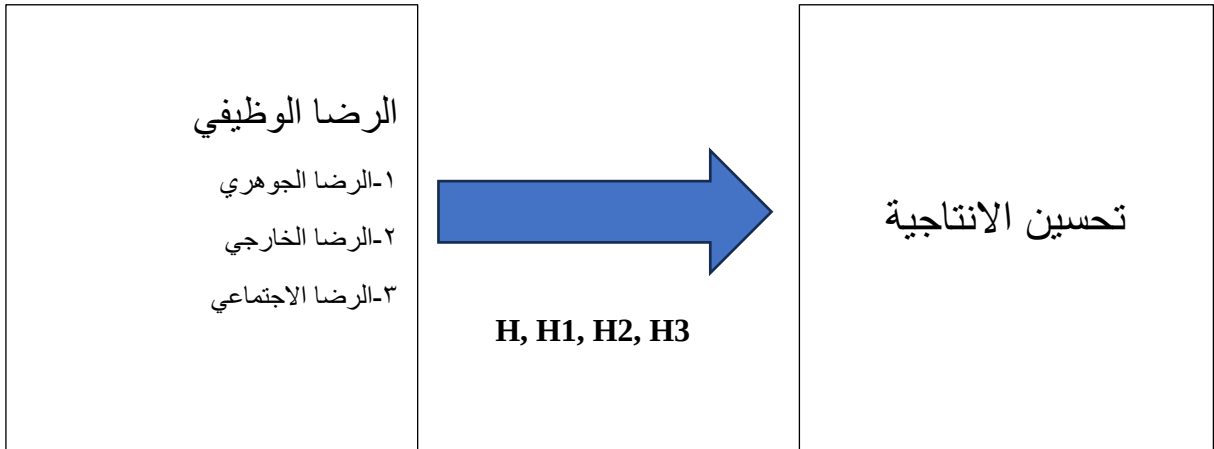
1.6. فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية.
- الفرضية الفرعية ١ : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لنمط الرضا الجوهري على تحسين الإنتاجية.
- الفرضية الفرعية ٢ : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لنمط الرضا الخارجي على تحسين الإنتاجية.
- الفرضية الفرعية ٣ : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لنمط الرضا الاجتماعي على تحسين الإنتاجية.

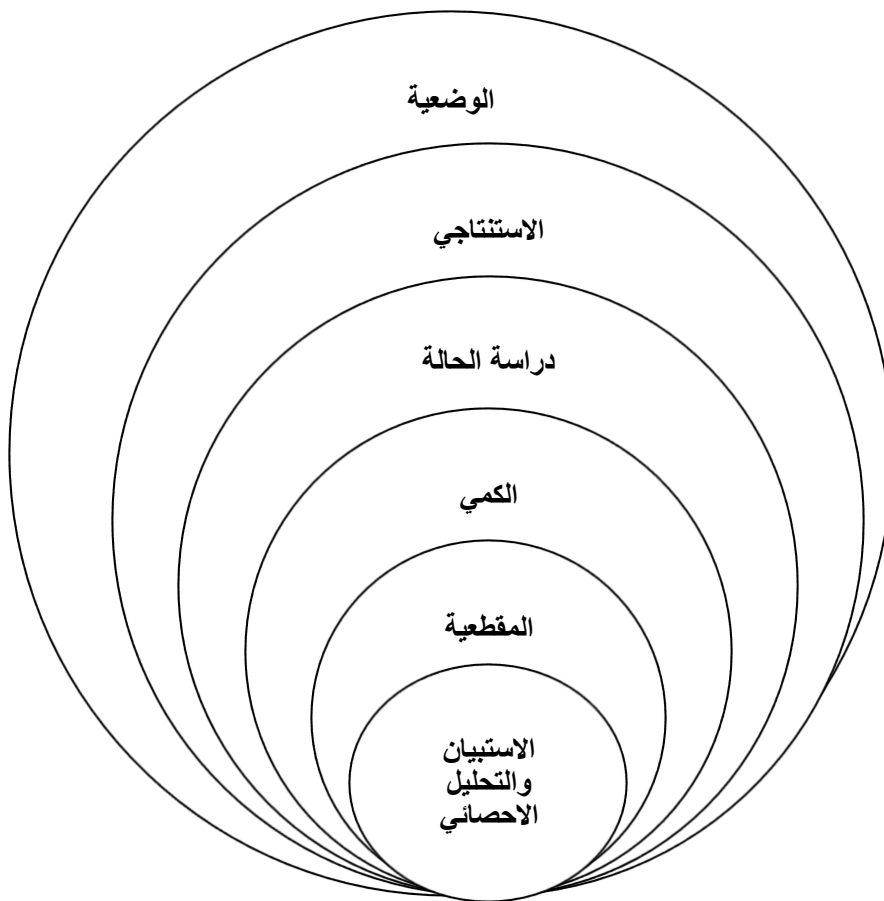
1.7. نموذج الدراسة

المتغير المستقل

المتغير التابع



- 1.8. منهجية الدراسة
- فلسفة البحث: الوضعية.
 - منهج البحث: الاستنتاجي.
 - استراتيجية البحث: دراسة حالة.
 - نوع البحث: الكمي.
 - الأفق الزمني: المقطعية.
 - التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي.



1.9. الدراسة الميدانية

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف تأثير الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية. شركة بصمة لإدارة العقارات هي شركة سعودية ذات مسؤولية محدودة انطلقت في مطلع عام 2008 م. تأسست على أيدي مجموعة من المستثمرين وذوي الخبرة والاختصاص في المجال العقاري، حيث ولدت فكرة إنشاء الشركة من خلال دراسة السوق العقاري في المملكة العربية السعودية وتلبية الاحتياجات التي تساعد في تطوير النشاط العقاري. تقوم بصمة على عدة أعمال تخصصية في المجال العقاري كالتثمين وتقديم الدراسات والبحوث وتسويق المنتجات العقارية وإدارة الأملاك والعديد من الخدمات الإستراتيجية ذات الجودة والتخطيط المتقن.

ومن أبرز خدمات شركة بصمة:

إدارة الأملاك

تعتبر بصمة من أوائل الشركات التي تعمل بنظام (فات) والذي يوفر للمؤسسة العقارية مجموعة من الإجراءات والسياسات الواضحة التي تنطبق على المنشآت العقارية للحد من معدلات انخفاض قيمة المباني وزيادة العائد المالي للعقار . تعتبر بصمة أول شركة عقارية تحصل على اعتماد كمستلم للمحكمة العامة بالرياض لاعتمادها الحراسة وإدارة العقارات. سياسات وإجراءات إدارة الممتلكات والحراسة القضائية:

- ☐ إعداد خطط الصيانة الدورية
- ☐ تدريب وتأهيل فرق لإدارة المباني
- ☐ صياغة العقود التأجير
- ☐ تمثيل المالك في الجهات الحكومية
- ☐ متابعة وحدات الإيجار
- ☐ تحصيل الإيجار وإعداد البيانات المالية

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري.

الفصل الثالث: منهجية البحث.

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي.

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة.



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

-١

<https://www.uomus.edu.iq/NewDep.aspx?depid=7&newid=7315>

-٢

https://jes.journals.ekb.eg/article_21795_97844fd5ed82fd22d1bf53f5636647aa.pdf

-٣

<https://sabbar.com/blog/job-satisfaction-impact-on-productivity>

-٤

https://journals.ekb.eg/article_134807_fc64276f517c439aa41018bf1a2f62cf.pdf

-٥

<https://gobussma.com>

-٦

<https://gobussma.com/Service/Index>

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It` s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*

