

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر تحسين الحوافز على رضا الموظفين بالتطبيق على شركة البيك في مدينة الرياض

بسملة سالمين بايوسف

222001371

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
7	1.4. أسئلة الدراسة
7	1.5. أهداف الدراسة
7	1.6. فرضيات الدراسة
7	1.7. نموذج الدراسة
8	1.8. منهجية الدراسة
8	1.9. الدراسة الميدانية
8	1.10. مخطط المشروع المقترح
9	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
10	2.1. المقدمة:
10	2.2. المتغير المستقل
10	2.3. المتغير التابع
10	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
11	2.5. الخاتمة
11	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعتبر الحوافز من الأدوات الأساسية التي تستخدمها الشركات والمؤسسات لتحفيز موظفيها على الأداء الجيد وتحقيق الأهداف المؤسسية. وفي هذا السياق، تبرز شركة البيك للمأكولات كأحد الأمثلة البارزة على استخدام الحوافز لتحفيز موظفيها وتحقيق التميز في خدمة العملاء. إن دراسة أثر الحوافز على الموظفين في شركة البيك، خاصة في فرع الرياض، تعد من المواضيع التي تستحق الدراسة، حيث تلعب الحوافز دورًا كبيرًا في تعزيز الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية وتحقيق التميز في أداء الموظفين.

لقد أجريت العديد من الدراسات التي تناولت أثر تحسين الحوافز على رضا الموظفين في بيئات العمل المختلفة، ومن ضمنها قطاع المأكولات، حيث أظهرت هذه الدراسات أهمية الحوافز في تعزيز الأداء الوظيفي وزيادة مستويات الرضا الوظيفي. في دراسة قام بها الراجحي (2018) حول أثر الحوافز على الأداء في بيئات العمل، تم التركيز على قطاع الضيافة في الرياض، ووجدت الدراسة أن تحسين الحوافز المالية وغير المالية يؤدي إلى تحسين كبير في أداء الموظفين وزيادة رضاهم عن بيئة العمل. وقد أكدت الدراسة أن الحوافز المعنوية، مثل التقدير الشخصي، يمكن أن تكون لها نفس الأثر الإيجابي مثل الحوافز المالية في تحفيز الموظفين.

وقد أكد الجهني (2024) في دراسته على فروع البيك في الرياض، أن تحسين الحوافز له تأثير ملحوظ على تحسين أداء الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي. وأظهرت الدراسة أن توفير حوافز مرتبطة بالأداء وزيادة فرص التدريب والتطوير المهني كانت من العوامل الرئيسية التي ساعدت في تعزيز رضا الموظفين.

تبدأ أهمية هذه الدراسة في تحديد العلاقة بين الحوافز وأداء الموظفين. فالحوافز لا تقتصر فقط على المكافآت المالية، بل تشمل أيضًا التقدير المعنوي، التدريب، والفرص لتطوير الذات، وكل ذلك يساهم في تحسين بيئة العمل ويزيد من التزام الموظفين. وبذلك، تساهم الحوافز في خلق بيئة تنافسية، ما يعزز من قدرة الشركة على تحقيق أهدافها بشكل فعال.

تستهدف هذه الدراسة فهم العوامل المختلفة التي تؤثر في أداء الموظفين في شركة البيك في فرع الرياض، وكيفية تأثير الحوافز المقررة عليهم. إن تأثير الحوافز يمتد ليشمل ليس فقط التحفيز الفردي ولكن أيضًا العمل الجماعي، حيث يساعد توفير الحوافز المناسبة على تعزيز التعاون بين أعضاء الفريق، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للشركة ومن خلال هذه الدراسة، يسعى الباحث إلى قياس مدى فاعلية الحوافز المقدمة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في الفرع. وتسلط الضوء على كيفية تأثير هذه الحوافز على مختلف جوانب العمل، مثل رضا العملاء، الإنتاجية، والروح المعنوية بين الموظفين. كما يركز البحث على أنواع الحوافز المختلفة المستخدمة في البيك ودرجة تأثير كل نوع منها على الموظفين.

في النهاية، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لإدارة شركة البيك لتحسين نظام الحوافز بما يتناسب مع احتياجات الموظفين ومتطلبات السوق. فالتفاعل بين الحوافز وأداء الموظفين يعد أساساً لتحسين استراتيجيات العمل داخل الشركة، ويعزز من قدرتها على المنافسة في السوق.

1.2. مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة فهم تأثير الحوافز على أداء الموظفين داخل بيئات العمل المختلفة. يُعتبر تحفيز الموظفين من العوامل الأساسية التي تؤثر على زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي، لكن الكثير من الشركات والمؤسسات تواجه تحديات في تحديد نوع الحوافز الأكثر فعالية وكيفية تطبيقها بما يتناسب مع ثقافة العمل واحتياجات الموظفين. تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الحوافز وأداء الموظفين في بيئات العمل الحديثة، والبحث فيما إذا كانت الحوافز المعتمدة تساهم في تحقيق أهداف العمل، وتحفيز الموظفين لتحقيق نتائج متميزة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

تتمثل الفجوة النظرية في نقص الأبحاث المتعمقة التي تدرس العلاقة بين أنواع الحوافز (المادية والمعنوية) وأداء الموظفين بشكل شامل، وكيفية تأثير هذه الحوافز على متغيرات مثل الدافع الداخلي والخارجي، وتحسين الأداء الوظيفي. العديد من الدراسات تناولت هذا الموضوع من جوانب متفرقة، لكن هناك نقص في النظر إلى تأثير الحوافز في سياقات معينة أو في بيئات عمل معينة مثل الشركات والمؤسسات الصغيرة أو في القطاع الحكومي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فإن الكثير من الشركات والمؤسسات لا تتمكن من تطبيق الحوافز بشكل فعال بسبب نقص الفهم الكامل لاحتياجات الموظفين أو بسبب تطبيق حوافز غير مناسبة لثقافة العمل. كما أن بعض الشركات والمؤسسات قد تعتمد على أنواع محدودة من الحوافز دون فحص مدى فعاليتها في تحفيز الموظفين أو تحفيزهم في جوانب مختلفة من أدائهم الوظيفي. هذه الفجوة تعني أن الشركات والمؤسسات قد لا تحقق أقصى استفادة من استراتيجيات الحوافز التي تعتمد عليها.

سوف تتناول هذه الدراسة التساؤل الرئيسي التالي:

“ما مدى تأثير فعالية الحوافز على تحسين أداء الموظفين، وكيف يمكن تحسين هذه الفعالية لتحقيق تحسين أداء الموظفين؟”

1.3. أهمية الدراسة:

تساعد هذه الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية في مجال الحوافز وتأثيرها على الموظفين، حيث تساعد في توضيح العلاقة بين أنواع الحوافز المختلفة وأداء الموظفين. كما أنها توفر أداة عملية للشركات والمؤسسات لفهم كيفية تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال سياسات الحوافز مما يعزز رضا الموظفين.

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية والفكر الإداري في مجال الحوافز وأثرها على الموظفين. فهي تقدم فهماً معمقاً للآليات التي تؤثر بها الحوافز على الأداء الوظيفي ورضا الموظفين. كما تساعد في توضيح العلاقة بين الأنواع المختلفة للحوافز (مادية ومعنوية) وأداء الموظفين. كما تساهم في توسيع نطاق الأدبيات الخاصة بإدارة الموارد البشرية من خلال تسليط الضوء على أهمية الحوافز في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

توفر الدراسة أداة عملية يمكن استخدامها من قبل الشركات والمؤسسات لفهم كيف يمكن استخدام الحوافز لتحفيز الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. كما تساعد في تقديم توصيات قابلة للتطبيق في بيئات العمل المختلفة، مما يعزز من قدرة الشركات والمؤسسات على تحسين أدائها المؤسسي. من خلال نتائج هذه الدراسة، يمكن للشركات والمؤسسات تطوير سياسات حوافز أكثر فعالية تستند إلى الأدلة التي تقدمها الدراسة، مما يعزز من رضا الموظفين والحد من نسبة التراجع في الأداء الوظيفي.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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

- 1- أحمد محمد صالح الراجحي (2018). "أثر الحوافز على الأداء في بيئات العمل: دراسة تطبيقية على قطاع الضيافة في الرياض". مجلة الإدارة والتسويق، 13(3)، 235-291.
- 2- السميحي، ع. (2020). "أثر الحوافز على تحسين الأداء في مستشفيات القطاع العام". رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود.
- 3- السبيوي، م. (2021). "أثر الحوافز على مشاركة الموظفين الأعمال التنظيمية". مجلة الدراسات الاقتصادية، 18(3)، 210-255.
- 4- أسماء عبدالعزيز (2023). "فهم الحوافز وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة في البيك للمأكولات". المجلة العربية للإدارة، 25(2)، 74-58.
- 5- حسن حسن (2023). "دور الحوافز المادية والمعنوية في تحفيز الموظفين في قطاع المأكولات". دراسة حالة على مطاعم البيك في الرياض.
- 6- حمود، ل. (2023، ديسمبر). "إدارة الحوافز في قطاع المأكولات". مجموعة رناد. استرجاع من www.rmg-sa.com
- 7- الشبكة العربية للتميز (2024، فبراير). "أثر الحوافز على الولاء الوظيفي في بيئات العمل". المجلة العربية للتميز، 12(4). استرجاع من sustainability-excellence.com
- 8- أحمد حسن صالح الجهني (2024). "أثر الحوافز على أداء الموظفين في القطاع الخاص في السعودية". دراسة تطبيقية على فروع البيك في الرياض.