



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / إدارة المشاريع

الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في شركة مجموعة
تداول السعودية في الرياض

Job Satisfaction and Its Relationship with Productivity Improvement at the Saudi Exchange Group in Riyadh

أسم الطالب

على مفلح الجبرة

الرقم الجامعي

٢٠٢١٢٠٤٨٢١

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024 - الفصل الدراسي الثالث

الإهداء

إلى من كان لي دائماً السند والعون في أصعب اللحظات، إلى الرجل الأبرز في حياتي، أبي العزيز، الذي لم يبخل عليّ بتوجيهاته ونصائحه

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني، أمي الحبيبة، التي كانت دائماً مصدر الحب والدعم، وتمنحني القوة لمواجهة تحديات الحياة

إلى إخواني وأخواتي، الذين كانوا دائماً بجانبني، وشاركوا معي في كل خطوة، فكانوا خير معين لي في الأوقات الصعبة

إلى كل من ساعدني، حتى ولو بكلمة أو حرف، في مسيرتي الدراسية، فأثرهم كان كبيراً في تشكيل مستقبلي

إلى هؤلاء جميعاً، أهدىكم هذا العمل تقديراً وامتناناً لكل ما قدمتموه لي، فأنتم كنتم الدافع الذي ساعدني على تحقيق أحلامي

الشكر والتقدير

إلى السادة المشرفين الأفاضل الذين مدوا لي يد العون وذلّوا لي كل عسير، وأخذوا بيدي بكرمهم ورعايتهم، بينما أخطو خطواتي الأولى في هذا الميدان الصعب، إن دعمكم المتواصل بعد توفيق الله وإيمانكم بقدراتي كانا دافعاً لي لمواجهة التحديات، أسأل الله العظيم أن يجزيكم على إحسانكم إحساناً، وأن ينفع ببحثي هذا البلاد والعباد، وأن يكون سبباً في تحقيق العلم والمعرفة والتقدم والازدهار.

جدول المحتويات

١	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٢	1.1. المقدمة.....
٤	1.2. مشكلة الدراسة.....
٤	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
٤	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
٥	1.3. أهمية الدراسة.....
٥	1.3.1. على المستوى النظري.....
٥	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
	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. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

ان الرضا الوظيفي من الموضوعات الرئيسية التي جذبت اهتمام الباحثين والمفكرين، حيث يُعد من العوامل البارزة التي تؤثر إيجابياً على العمال، ويُعبر الرضا الوظيفي عن مجموعة من المتغيرات المحيطة ببيئة العمل، ويظهر في مواقف الموظف تجاه عمله، كما يعتبر المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء عملهم بجدية، مما يؤدي إلى زيادة الفرص للتقدم والنجاح، لذلك أصبح التركيز على رضا العاملين من الاتجاهات الحديثة في قياس تصوراتهم وردود أفعالهم تجاه أعمالهم، كما أن اهتمام المدراء بالجوانب النفسية للعاملين يسعى لتلبية احتياجاتهم وكسب رضاهم، إذ يُعتبر الرضا عن العمل عنصراً أساسياً للتحفيز، لما له من تأثير إيجابي على أداء العاملين. (بن يوب وآخرين، ٢٠١٩)

ويعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع التي حظيت باهتمام واسع من علماء النفس، نظراً لأن الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، لذلك من الضروري استكشاف مفهوم الرضا الوظيفي وأثره على الحياة الشخصية والمهنية، كما تشير بعض الآراء إلى أن تحقيق الرضا الوظيفي قد يسهم في زيادة الإنتاجية، مما يعود بالفائدة على المؤسسات والعاملين على حد سواء. (الزغبيني، ٢٠٢٣)

ولقد أبدى المدراء وأرباب العمل اهتماماً خاصاً بالرضا الوظيفي، كونه عنصراً محفزاً للعاملين ويؤثر بشكل كبير على إنتاجيتهم ونشاطهم في العمل، وقد أظهرت الدراسات أن رضا العاملين يساهم في تحسين صحتهم الجسدية والنفسية، مما يعزز نوعية حياتهم داخل بيئة العمل وخارجها، كما يُعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي ترفع الأداء داخل المنظمة. (المعايطه، ٢٠١٧)

وموضوع الرضا الوظيفي من القضايا الحيوية في الحياة التنظيمية، حيث يتطلب الأمر تحقيق توازن دقيق بين احتياجات الأفراد وأهداف المؤسسة، وتكمن المشكلة الأساسية في كيفية دمج مجموعة متنوعة من الأفراد، كل منهم يحمل معتقداته وأفكاره وقدراته الفريدة، في بيئة عمل تتسم

بالتعاون والتنسيق، ومن الضروري إيجاد استراتيجيات فعالة لتعزيز روح الفريق، مما يسهم في نجاح المؤسسة ويضمن في الوقت ذاته رضا الموظفين وولائهم، كما إن الرضا الوظيفي لا يعكس فقط سعادة الأفراد، بل يؤثر أيضاً بشكل مباشر على إنتاجية المؤسسة ونجاحها في تحقيق أهدافها. (بن عبيلة وآخرين، ٢٠١٧)

وشغل مصطلح الإنتاجية اهتمام العديد من العلماء والباحثين كونه يعد أحد المفاتيح المهمة لزيادة معدلات النمو الاقتصادي وتقليص الفاقد من الموارد المتاحة، ويتطلب السعي نحو رفع مستويات الإنتاجية في المؤسسات دراسة هذه المستويات وقياسها، بالإضافة إلى وضع السياسات التي تعززها وتضمن توافقها مع الخطط والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. (الزغبيني، ٢٠٢٣)

كما يُعتبر المورد البشري في الوقت الحالي من أهم عناصر الإنتاج، حيث يلعب دوراً فعالاً في تنفيذ أنشطة المنظمة وتحقيق أهدافها واستراتيجياتها، ويُمثل هذا المورد ثروة نادرة تسعى المنظمات لتوفيرها بجودة وكفاءة عالية لزيادة فعاليتها، ويمتلك الأفراد قدرات عالية على العطاء المتجدد وطاقات كامنة يمكن استغلالها لتطوير الأداء، لذلك تسعى معظم المنظمات إلى استثمار جهودها ومواردها في جذب وتوظيف المورد البشري المؤهل، بالإضافة إلى تدريب العاملين الحاليين لضمان تحقيق الأداء الأمثل. (عياد وآخرين، ٢٠٢٣)

والرضا لا يُعتبر نتيجة لعامل واحد، بل هو نتاج مجموعة من العوامل المتداخلة، تشمل بيئة العمل وخصائص المنظمة التي يعمل بها الفرد، بالإضافة إلى عوامل شخصية تتعلق بالفرد نفسه، فعندما يشعر الفرد بالرضا عن وظيفته، فإنه يؤدي عمله بنشاط وحيوية، مما يسهم في زيادة فاعليته وإنتاجيته. (الحوتي، ٢٠١٨)

ويمكن القول إن الدافع الرئيسي للالتزام الأفراد بأعمالهم هو مدى رضاهم عنها، فكلما زادت التحفيزات الإيجابية والمنافع التي يحصلون عليها، زاد رضاهم، مما يعزز جهودهم ويساهم في تحسين أدائهم وتميزهم، هذا الرضا يمكنهم من استغلال إمكانياتهم بشكل كامل وإطلاق طاقاتهم الإبداعية، مما يرفع من مستوى أدائهم وأداء المنظمة ككل. (عياد وآخرين، ٢٠٢٣)

وبناءً على ذلك جاءت الفكرة لإعداد هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في شركة مجموعة تداول السعودية في الرياض.

٢.١. مشكلة الدراسة

تعاني بعض المؤسسات والمنظمات مشكلات تتعلق بعدم إدراك مفهوم الرضا الوظيفي ومدى أهميته التي تساهم بشكل كبير في تحسين الإنتاجية داخل المنظمة، غالبًا ما يؤدي هذا الجهل إلى بيانات عمل غير محفزة، مما يؤثر سلبيًا على معنويات الموظفين وأدائهم، وتنقسم المشكلة إلى فجوة نظرية وفجوة تطبيقية:

١.٢.١ فجوات على المستوى النظري

- عدم إدراك المنظمة بأهمية أثر الرضا الوظيفي على تحسين وزيادة الإنتاجية.
- تجاهل الاختلافات الفردية التي تحسن الرضا، لأن كل موظف لديه دوافع واحتياجات مختلفة.
- التحديات في تنسيق الجهود عبر الأقسام المختلفة لتعزيز أثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية.

١.٢.٢ فجوات على المستوى التطبيقي

- اختلاف مستويات الرضا وأثرها على الإنتاجية من ثقافة لأخرى، مما يجعل قياس النتائج النظرية صعبًا.
- نقص البحوث التي تدرس الآليات والوسائط التي تربط الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية.
- غياب إطار نظري شامل يفسر كيفية ترجمة الرضا الوظيفي إلى تحسينات ملموسة في الإنتاجية.

وإشكالية الدراسة هي: ما أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في المؤسسة؟

١.٣.١. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوع في غاية الأهمية وهو مدى تأثير رضا العملاء على الإنتاجية ولأن دور رضا العملاء بارز في نجاح الشركات وقدرتها على النمو والاستمرارية أصبحت اليوم الشركات تدرك بأنها قادرة على المنافسة بشكل فعال عند قيامها بالتميز في مجال جودة الخدمة وتحسين رضا العميل عنها، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

١.٣.١.١ على المستوى النظري:

- تعزيز الولاء والرضا الوظيفي مما يقلل من تكاليف اكتساب عملاء جدد.
- تصميم برامج حوافز للموظفين لتشجيع السلوكيات الإيجابية تجاه العملاء وتحسين الإنتاجية.
- تطوير منتجات وخدمات جديدة باستخدام ملاحظات العملاء لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

١.٣.١.٢ على المستوى التطبيقي:

- تطوير نماذج قياس رضا العملاء وربطها بالأداء التنظيمي مما يساعد في فهم الآليات التي تربط الرضا الوظيفي بالإنتاجية.
- دراسة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي مثل جودة المنتجات والخدمات، سرعة الاستجابة، وسهولة التعامل.
- تحليل دور سلوكيات الموظفين في تحقيق الرضا الوظيفي كالتركيز على احتياجات العملاء وحل مشاكلهم بفعالية.

المراجع

- الحوتي، ٢٠١٨، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية.
- الزغبى، ٢٠٢٣، أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضى القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض.
- المعايطة، ٢٠١٧، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين.
- بن عبيدة وآخرين، ٢٠١٧، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي.
- بن يوب وآخرين، ٢٠١٩، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين.
- عياد وآخرين، ٢٠٢٣، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية.