

اثر رضى الموظفين على الجودة الانتاجية
(مشروع قطار الحرمين السريع - المملكة العربية السعودية)

The impact of employee satisfaction on
In Saudi Arabia- (Haramain high speed railway
project)

اسم الطالبة

دلال عبد القوي محمد الكامل

هوية الطالب /

2021200555

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤

1.1.	المقدمة ٤
1.2.	مشكلة البحث: ٥
1.4.	اسالة الدراسة..... ٧
١,٥ .	أهداف البحث..... ٧
1.6.	فرضية البحث..... ٧
١,٦,١ .	الفرضيات الدراسة الفرعية..... ٨
1.7.	نموذج البحث..... ٨
١,٨ .	الدراسة الميدانية:..... ٩
١,٩ .	منهجية البحث:..... ٩
1.10.	هيكل المشروع المقترح: ١٠

٢,١ .	الرضى الوظيفي:..... ١٢
٢,٢ .	الجودة الانتاجية:..... ١٢
٢,٣ .	العلاقة بين الرضا الوظيفي والجودة الانتاجية..... ١٣
٢,٤ .	خاتمة ١٣

1. الفصل الاول: الاطار العام لدراسة

1.1. المقدمة

في عالم الأعمال اليوم، تُعدُّ الميزة التنافسية عنصرًا حاسمًا لنجاح أي منظمة أو مشروع، فإن القدرة على التفوق والابتكار وتقديم خدمات متميزة هي ما يميز الشركات الناجحة عن منافسيها. فهي تساعد في تحقيق المزيد من العملاء، وزيادة الإيرادات، وتحقيق نتائج مالية إيجابية.

وتعد الجودة احد اهم الاساليب التنافسية في هذا السياق، وتعرف الجودة عمومًا بأنها قدرة الخدمة على تلبية أو تجاوز توقعات العملاء، ومن المهم فهم أهمية رضا الموظفين كعنصر حاسم لضمان جودة الخدمات، فرضا الموظفين ليس فقط يؤثر على فعالية العمل داخل المنظمة، بل ينعكس أيضًا على جودة الخدمات التي تقدمها الشركة.

يعتمد تحقيق أهداف المؤسسة بناءً على شعور العاملين بدعم المؤسسة لهم. فهم بحاجة إلى الشعور بالدعم لتمكينهم من المساهمة بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة بكل جهدهم. وأظهرت التجارب والدراسات أن الشركات الناجحة والمتقدمة ترتبط نجاحاتها بوجود إدارة متطورة تهتم بموظفيها وتسعى لحل مشاكلهم باستخدام أحدث التقنيات والأساليب في تحسين رضا الموظفين وتعزيز أدائهم (لعجيلات، ٢٠٢٢)، وبناءً على الدراسات المتعددة حول الرضا الوظيفي، يُظهر أن الرضا المهني المرتفع للموظفين يزيد من الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب الذي يؤثر سلبيًا على المؤسسة طارق كمال ٢٠٠٤) مستشهد به في ميتشل، ٢٠١٧ ص. (٧

يهدف هذا المقترح البحثي على دراسة مدى تأثير الرضا الوظيفي على جودة الانتاجية في مشروع قطار الحرمين السريع

وتهدف هذي الدراسة لتقديم توصيات عملية للمديرين والقادة في المشروع

1.2. مشكلة البحث:

على الرغم من وجود عديد من الدراسات التي تتعلق في ادارة الموظفين ورضاهم الوظيفي في الشركات يوجد فجوة نظرية وتجريبية تتطلب المزيد من التطوير والاهتمام، وفحص هذي الفجوة يُعد من العوامل التي تؤثر على الجودة الانتاجية تشمل مشكلة البحث هذي دراسة مجالين رئيسيين: الفجوة النظرية والفجوة التجريبية.

الفجوة النظرية:

تتمثل في نقص الأبحاث التي تسلط الضوء على أهمية الرضا الوظيفي: تعزز هذه الدراسة الارتباط القائم بين الموظفين والمشروع، مما يؤدي إلى شعورهم بالمسؤولية والالتزام بتحقيق أهداف المشروع بأعلى مستوى من الجودة. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى رضا الموظفين في المشروع ووضع استراتيجيات فعّالة تعزز رضاهم وتحسين جودة إنتاجيتهم.

الفجوة التجريبية:

تكمن في عدم التقييم الكافي لرضا الموظفين: إذ يُعدُّ تقييم رضا الموظفين بشكل مستمر أمرًا بالغ الأهمية، حيث يمكن من خلاله سد هذه الفجوة للمديرين والمسؤولين الحفاظ على التزام الموظفين وتقليل معدلات الغياب والاستقالة، وبالتالي الحفاظ على الموظفين الماهرين في المشروع.

سؤال البحث الرئيسي :

“التعرف على مدى تأثير الرضى الوظيفي على جودة انتاجية الموظفين في مشروع قطار الحرمين السريع؟”

1.3. أهمية البحث:

تهدف هذي الدراسة الى تسليط الضوء على الفجوات النظرية والتطبيقية التي تم توضيحها لإبراز أهميتها على الجودة الانتاجية من خلال العمل على تحقيق التالي:

الأهمية النظرية:

تعزيز استراتيجيات رضى الموظفين: ستساعد نتائج البحث فهم مدى رضى الموظفين وتفاعلهم الإيجابي مع المهام وأهداف المنظمة التي تتعلق بتعزيز الإنتاجية وتحسين الجودة الانتاجية التي يقدمونها.

الأهمية العملية:

تحسين الأداء والإنتاجية: من خلال تعزيز الجودة الإنتاجية وتحسين الجودة الخدمية، يمكن للمنظمة تحسين أدائها وزيادة إنتاجيتها. فإدارة الموارد البشرية بشكل فعال تساعد في تحقيق هذه الأهداف من خلال تطوير سياسات وبرامج تحفيزية وتطوير مهارات الموظفين.

تحقيق رضا العملاء: الجودة العالية في المنتجات أو الخدمات تعزز رضا العملاء وتعزز سمعة المنظمة في السوق. ورضا الموظفين يساهم في تحقيق هذه الجودة من خلال تعزيز الفهم والالتزام بأهداف المنظمة وتقديم أفضل الخدمات.

تقليل التكاليف: الاستثمار في رضا الموظفين يمكن أن يؤدي إلى تقليل تكاليف التوظيف والتدريب وتقليل معدلات الانقطاع والاستقالة، مما يقلل من التكاليف العامة للمنظمة ويزيد من كفاءتها.

تعزيز التنافسية: المنظمات التي تحقق أعلى مستويات رضا الموظفين غالبًا ما تكون أكثر تنافسية في سوق

1.4. اسالة الدراسة

١. هل يتلقى الموظفون رواتب تتناسب مع حجم العمل الذي يقومون به؟
٢. هل يشعر الموظفون بالاطمئنان بشأن استمرارية وظائفهم؟
٣. هل يبدي الموظفون حرصًا على تحقيق أهداف المؤسسة في مشروع القطار؟
٤. هل يعتقد الموظفون أن الرضا الوظيفي يساهم في تحسين جودة عملهم؟
٥. هل يلتزم الموظفون بأوقات العمل الرسمية بشكل جيد؟
٦. ما هي العوامل المؤثرة على جودة الإنتاجية للموظفين في مشروع القطار؟
٧. هل يتمتع الموظفون الراضون بقدرة على الابتكار والتطوير في أداء وظائفهم؟
٨. ما هو مستوى جودة الإنتاجية في مشروع قطار الحرمين؟

1.5. أهداف البحث

١. التحقق من تأثير توفير رواتب تعكس قيمة العمل على رضا الموظفين والالتزام في العمل.
٢. التعرف على العوامل التي تؤثر على مستوى الأمان الوظيفي لدى الموظفين في بيئة العمل في مشروع القطار.
٣. تقييم مدى وعي وانخراط الموظفين في أهداف ورؤية المؤسسة المتعلقة بمشروع القطار، وتأثير ذلك على أدائهم ونتائج المشروع.
٤. فهم كيفية تأثير رضا الموظفين على جودة عملهم في مشروع القطار، والاستفادة من هذا الفهم لتحسين الأداء وتطوير العمل.
٥. تقييم التزام الموظفين بأوقات العمل الرسمية وتحديد مدى تأثير ذلك على الانضباط والإنتاجية في مشروع القطار.
٦. تحديد العوامل التي تؤثر على جودة الإنتاجية للموظفين في مشروع القطار وتحليل كيفية تعزيزها وتحسينها.
٧. اقتراح برامج تحفيزية وخلق بيئة عمل تشجع الموظفين على الابتكار والتطوير لتحسين الأداء وتحقيق أهداف المشروع.
٨. قياس مستوى جودة الإنتاجية في مشروع قطار الحرمين بدقة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتحقيق أداء ممتاز.

1.6. فرضية البحث

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضى الوظيفي وجودة الانتاجية للموظفين

1.6.1. الفرضيات الدراسية الفرعية

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين توفير رواتب مناسبة وعادلة للموظفين ومستوى الرضا الوظيفي والالتزام بالعمل.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين توفير بيئة عمل مستقرة ومشجعة وبين شعور الموظفين بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي، مما يعزز من إنتاجيتهم.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين شعور الموظفون بتوجيه ودعم قوي وتفعيل مشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات وبين ارتباطهم بأهداف المشروع وتحقيقها بفعالية.

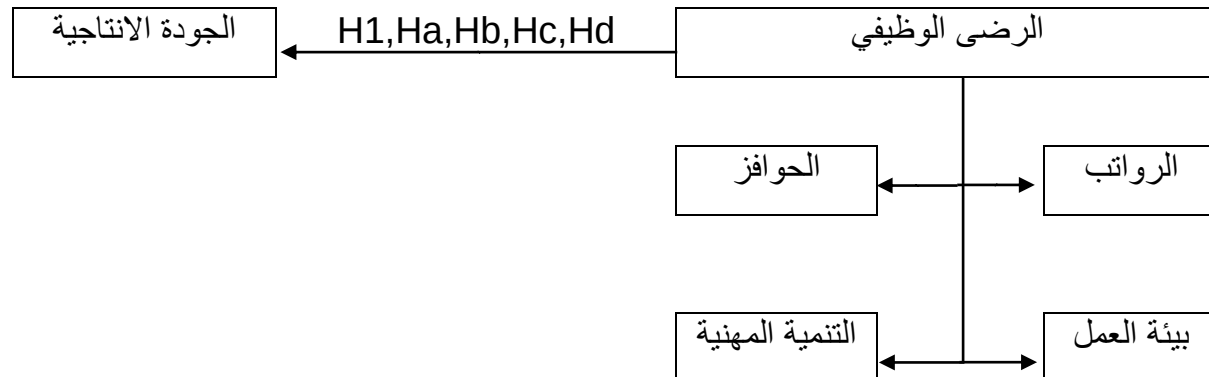
توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين رضا الموظفين وجودة عملهم وزيادة رضا الموظفين وجودة العمل والإنتاجية.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تشجيع الموظفين على التزام الأوقات الرسمية وبين تحقيق الأهداف بفعالية وتحسين الإنتاجية العامة.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين بعد الواتب والحوافز و جودة الإنتاجية للموظفين.

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين توفير بيئة عمل مشجعة للابتكار والتطوير وتوفير الدعم اللازم والمكافآت الملائمة للأفكار الإبداعية وبين زيادة قدرة الموظفين على الابتكار وتطوير العمل.

1.7. نموذج البحث



1.8. الدراسة الميدانية:

تم تحديد عينة محددة من مجتمع منهم المدراء والمسؤولين شركة السيف لصيانة وتشغيل

1.9. منهجية البحث:



فلسفة البحث: المنهج الوضعي (Positivism)

1. منهج البحث: استنتاجي (Deductive)
2. استراتيجيات البحث: مسحية (Survey)
3. نوع البحث: بحث كمي (Quantitative Research)
4. الأفق الزمني: مقطعية (Cross-Sectional)
5. تقنيات جمع وتحليل البيانات: التحليل الإحصائي لنتائج المسح

1.10. هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
الفصل الثاني: الإطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة	

2. الفصل الثاني: الإطار النظري

1.1. مقدمة:

في مجال الأعمال، هناك العديد من الدراسات التي تركز على الجودة الإنتاجية، ولكن هناك اختلاف في وجهات نظر الباحثين عن العوامل المؤثرة بالجودة لانتاجية، بسبب اختلاف بيانات الدراسة.

ووفقاً لـ

وفي المقابل يرى

يعد الجودة الانتاجية من اهم العوامل التي تآثر على تحقيق اهداف المنظمة، وقد اختلفت دراسات الباحثون على العوامل المؤثرة بالجودة الانتاجية وذلك لاختلاف بيئة الدراسة الا ان رضى الموظفين يعد من المتغيرات النتنق عليها في بعض الدراسات.

2.1. الرضى الوظيفي:

الرضى الوظيفي يعكس مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل وظروف العمل التي يجدون أنفسهم فيها. يشمل الرضى الوظيفي العواطف والمشاعر الإيجابية التي يشعرون بها تجاه عملهم، ومدى ارتياحهم بما يقومون به في العمل وكيفية تعاملهم مع الزملاء والمدراء.

تاريخياً، كان التركيز على الرضى الوظيفي يرتبط بالمبادئ الإدارية التقليدية التي كانت تهتم بالإنتاجية والأداء الوظيفي. لكن مع تطور فهمنا للعوامل النفسية والاجتماعية في العمل، أصبح فهم الرضى الوظيفي أكثر اهتماماً.

أبعاد الرضى الوظيفي تشمل الرضا عن الأجور والمكافآت، والتقدم الوظيفي، والعلاقات مع الزملاء والمدراء، وظروف العمل والبيئة العامة في العمل.

هناك عدة نظريات تفسر الرضى الوظيفي، منها نظرية تأثير الانتماء الاجتماعي التي تشير إلى أن العواطف والعلاقات الاجتماعية في العمل تؤثر على الرضى الوظيفي. وتعتبر نظرية احتياجات ماسلو للتحقيق الذاتي أيضاً نظرية مهمة تشير إلى أن تحقيق الاحتياجات النفسية للموظفين يؤدي إلى الرضى الوظيفي.

الرضى الوظيفي يعتمد على عدة متغيرات مثل الثقافة التنظيمية، وطبيعة العمل، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وتقدير الإدارة لمساهمة الموظفين، ومكافآت العمل، وغيرها.



2.2. الجودة الانتاجية:

الجودة الإنتاجية هي مصطلح يُشير إلى مدى تحقيق المنتجات أو الخدمات لمعايير الجودة المحددة. تطور هذا المصطلح عبر الزمن وتغير تعريفه وفقاً للسياق والتطور التكنولوجي. يشمل مفهوم الجودة الإنتاجية عدة أبعاد مثل الجودة التقنية والجودة الفنية والجودة المالية والجودة الاجتماعية.

تاريخياً، كان التركيز على الجودة يتمثل في تحسين العمليات الإنتاجية لضمان منتجات عالية الجودة. لكن مع التطور التكنولوجي، زاد التركيز على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء وتحقيق الرضا لديهم.

العلاقة بين الجودة الإنتاجية والمتغيرات معقدة، حيث يتأثر الجودة بعوامل مثل التكنولوجيا المستخدمة، وعمليات الإنتاج، والموارد المتاحة، ومهارة العمال، وتوجهات السوق، واحتياجات العملاء.

2.3. العلاقة بين الرضا الوظيفي والجودة الإنتاجية

الجودة الإنتاجية تُعتبر من أهم العوامل التي تؤثر على تحقيق أهداف المنظمة، وقد اختلفت دراسات الباحثين في العوامل المؤثرة فيها بسبب اختلاف بيانات الدراسة. ومع ذلك، فإن رضا الموظفين يعتبر من المتغيرات المتفق عليها في بعض الدراسات.

العنصر البشري يُعتبر أحد العوامل الرئيسية في تحقيق الإنتاجية، حيث يمثل الركيزة الأساسية لها. تتحدد كفاءة العمل والتنظيم بناءً على مهارات وأداء الفرد في العمل. يمكن أن يؤدي الإهمال للعنصر البشري إلى تراجع الإنتاجية في المؤسسات والمجتمعات، مما يبرز أهمية دراسة رضا الموظفين لتحقيق أداء مثالي في العمل. (فلمبان ٢٠٠٨).

2.4. خاتمة

نتائج مراجعة الأدبيات تُظهر أهمية رضا الموظفين في تحقيق الإنتاجية، وتشير إلى أن دراسات المستقبل يجب أن تركز على هذا الجانب بشكل أكبر. يمكن أيضاً تحديد تأثير العنصر البشري على الإنتاجية كمجال للبحث المستقبلي، مع التركيز على كيفية تحسين مهارات الموظفين وزيادة رضاهم لزيادة الإنتاجية.

بشكل عام، تسلط الدراسة الضوء على أهمية العنصر البشري ورضا الموظفين في تحقيق الإنتاجية، مما يساهم في تطوير استراتيجيات أفضل لإدارة الموارد البشرية وتحسين الأداء العملي.

قائمة المراجع

إيناس, ف. 2008. رسالة ماجستير بعنوان: الرضى الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي
أمل لعجيلات. أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي دراسة عينة من المؤسسات ص و م في قطاع مواد البناء-بتقريت
(Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).-<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/12221>

فلمبان, إيناس (٢٠٠٧) :الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات
التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير, قسم الإدارة التربوية والتخطيط, جامعة
أم القرى .

عبد القادر باصفار, أ. (٢٠١٨). أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الاداء. مجلة بحوث التربية
/النوعية. 551-570, (49)2018 ,