

عنوان المشروع

أثر الحوافز في أداء الموظفين بالتطبيق على (شركة عبداللطيف جميل بجازان)

الرقم الجامعي:

2021204597

اسم الطالب:

أديب محمد هباش

مشروع التخرج: ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

لعام

١٤٤٥ هـ ، ٢٠٢٤ م

المقدمة:

يعد العامل البشري هو أهم العوامل المؤثرة على نجاح المؤسسات والمنظمات المختلفة لتأثيره المباشر على جودة أداء المنظمة، مما أدى إلى أن يكون الاهتمام بإدارة الأفراد ورفع مستوى إدارة الموارد البشرية وتوجيه الموارد لخدمتها من أولويات المنظمات، وذلك لأنه يحقق لها انفرادها وتميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى في بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة والتغير السريع، وهذا ما دفع بأي منظمة إلى إعادة النظر في هذا المورد والاهتمام به لأنه يعد مصدر أساسي في نجاحها وتطورها أو فشلها أمام المنظمات الأخرى، ولكي تحافظ المنظمة على بقائها واستمرار عملها لابد لها من اختيار توليفة من الحوافز بنوعها المادية والمعنوية، والتي تتناسب مع ما يمتلكه الموظفين من قدرات ومهارات فنية وما يبذلونه من جهود أثناء إنجاز المهام المكلفين بها من قبل الجهاز الإداري، وهذا ما يشعرهم بالارتياح والرضا عن المنظمة ويزيد من اقتناعهم بها، وعن طريق الحوافز تستطيع المنظمة الاحتفاظ بعمالها وضمان بقائهم فيها، مما يكسبها مكانة ذات أهمية وقيمة.

ولقد حظي موضوع الحوافز باهتمام العديد من علماء السلوك الإداري، ولعل السبب في ذلك هو أن الحوافز بشتى أنواعها المادية والمعنوية واحدة من أهم المتغيرات المستقلة الإيجابية في الدافعية للعمل. وتنقسم الحوافز إلى نوعين هما: الحوافز المادية والتي تتمثل في المكافآت المالية والهدايا والدرجات والعلاوات الاستثنائية التي تمنح للموظف نظير قيامه بعمل مميز أو جهد واضح للنهوض بالمنظمة، والنوع الثاني هي الحوافز المعنوية وتتمثل في عبارات وخطابات الثناء والشكر والتقدير الموجهة للعاملين، وربما يعتقد البعض أن الحوافز المعنوية لها تأثير محدوداً مقارنة بالحوافز المادية، ولكنها تعطي انطباعاً بوجود تعزيز لكل عمل جيد يقوم به الموظف (Daniel، ٢٠١٦).

ومن أهم الدراسات التي أظهرت نتائج التحفيز وأثره على العملية الدراسية التي قام بها فريديك تايلور في القرن الماضي، ومن ذلك الوقت اعتبرت الحوافز شرطاً أساسياً في لرفع كفاءة العاملين وزيادة مستوى الإنتاجية في الشركات والمقصود بتلك الحوافز الدافع الذي يدفع العامل على بذل قصارى جهده من أجل الإنجاز بأسرع وقت وبكفاءة عالية نتيجة جراء تقديم حافز له أين كان ذلك الحافز الذي يرضي رغباته (almomany، ٢٠١٧).

كما أشارت نتائج بعض الدراسات إلى أن التحفيز هو عبارة عن أساس لي عملية إدارية تهدف إلى التأثير على سلوك الموظفين وتوجهاتهم عبر الاعتماد على أثارة الدافعية لديهم، كما يمكن القول أن الدافعية هي عملية نفسية تعمل على توجيه السلوك وتوجيه الأداء من أجل الإنجاز والوصول الى الأهداف، كما أن الدوافع التي تحمل التحفيز في طياتها يجب أن تتوافق مع السلوك النفسي لدى العاملين. (الشوابكة، ٢٠١١)

وهناك العديد من الشركات الرائدة في مجال الأعمال في المملكة يجدون أن الحوافز أمر غير ضروري يقومون به ولكن ليس بشكل أساسي تعتمد عليه المؤسسة أو المنظمة، وهذا ما يجعلها مختلفة عن المؤسسات التي تعتمد بشكل أساسي على تحفيز الموظف للزيادة الإنتاج، وهذا ما يجب على جميع الشركات والمؤسسات أن تولي له اهتماماً كبيراً، وذلك لأن الحافز يدفع من لا يرغب في العمل على العمل بنشاط لأن لديه دافع وهو الربح المالي إذا كانت الحوافز مالية، أو بسبب تحسين حالته النفسية بسبب ضغط العمل إذا كانت الحوافز معنوية.

إن عدم توافر الحوافز المادية أو المعنوية المناسبة للموظف المجتهد في عمله قد يؤثر تأثيراً سلبياً على أدائه المستقبلي، ويسهم في ضعف إنتاجيته وبالتالي يقلص فرصة تحقيق الأهداف التي حددتها المنظمة مسبقاً، ولعل هذا يبرز أحد جوانب أهمية الحوافز بشكل عام لرفع مستوى أداء الموظف، ويجب أن نراعي أن أهمية وطبيعة الحوافز تختلف من فرد إلى آخر وذلك حسب الجنس والعمر والمنصب الوظيفي والمستوى المعيشي والعلمي، وما إلى ذلك من متغيرات، كما أن الحوافز تختلف من منظمة إلى أخرى، وذلك حسب النشاط والعمل الذي تمارسه تلك المنظمة، ولذلك يجب على المنظمة أن تدرس كل شريحة من شرائح العاملين لمعرفة حاجة كل مستوى من الحوافز مادية كانت أو معنوية بحاجة إلى مستوى معين من تلك الحوافز - مادية كانت أو معنوية - لرفع مستوى الأداء ولتحفيزهم لبذل أقصى جهد.

وتعتبر ظاهرة التحفيز من أهم المواضيع التي خاض فيها العلماء سواء الاقتصاديين أو النفسانيين والاجتماعيين لما لها من أهمية بالغة، فهي تنعكس مباشرة على تحقيق الأهداف والأبعاد المرسومة للمنظمة سواء بالسلب أو الإيجاب، ولهذا تطرقنا لتناول دراسة تتمحور حول معرفة أثر الحوافز على أداء الموظفين في شركة عبداللطيف جميل بجازان.

مشكلة الدراسة:

في مجال إدارة الموارد البشرية، توجد فجوات نظرية وتجريبية تتطلب المزيد من التحقيق، ومن خلال تحديد هذه الثغرات ومعالجتها، يمكننا المساهمة في مجموعة المعرفة في إدارة الموارد وتحسين الممارسات الحالية، وتشمل مشكلة البحث في هذه الدراسة مجالين رئيسيين: الفجوات النظرية والفجوات التجريبية.

١. ٢. الفجوات النظرية:

تعاني بعض الشركات في المملكة ولا سيما منطقة جازان من انخفاض في مستويات الأداء، ويعود ذلك إلى عدة أسباب: اختلاف الجنسيات في محيط عمل واحد، والذي يلعب دور كبير بسبب الأحداث الراهنة في بعض الدول مما يزيد من المشاحنة بين الموظفين واحساسهم أنهم أفضل من بعضهم وعدم فصل الحياة الخاصة عن محيط العمل، كما يعود انخفاض الأداء إلى انخفاض كتل الحوافز التي تخصصها الشركة للموظفين، وبالتالي تنتبذ هم الموظفين أثناء أداء عملهم.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن هذه الدراسة جاءت مكملية للدراسات السابقة التي اعتمدناها وذلك لتبيان أثر الحوافز على أداء الموظفين، وهذا بعد التماس الكثير من المشاكل التي يعاني منها الموظفين في الشركة نتيجة ضعف عملية التحفيز، حيث لوحظ انخفاض جودة تقديم الخدمة في معارض السيارات، والشكاوى الكثيرة لدى المشتريين، وذلك بسبب عدم رضا الموظفين عن شركتهم.

٢. ٢. الفجوات التطبيقية:

إن الرضا الوظيفي هو أحد المكونات الثلاثة في التأثير على إنتاج العامل وهي التحفيز والرضا الوظيفي، ومستوى الأداء، ويشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداء للسيطرة، وفرض السلطة على العاملين، بل أداة للتشخيص المحكم والموضوعي لأداء جميع العاملين، ويتم ذلك من خلال تحسين وتنظيم واستغلال الموارد المتاحة.

ويشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة، وفرض السلطة على العاملين، بل أداة للتشخيص المحكم والموضوعي لأداء جميع العاملين، وذلك من أجل مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار المناسب، وكذلك تقديم المعلومات اللازمة لإدارة الموارد البشرية لتمكينها من إدارة تلك الموارد بكفاءة واقتدار، ويتم ذلك من خلال تحسين، وتنظيم واستغلال الموارد المتاحة، لتصبح المنظمة قادرة على التطور والتعامل الجيد مع كل المتغيرات التي تطرأ خلال إنجاز الأعمال.

فقد لاحظ الباحث أن هناك عدم وضوح في أثر الحوافز على أداء موظفين بشركة عبداللطيف جميل، مما يؤثر في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها هذه الحوافز. ومن هذا المنطلق قام الباحث بدراسة أثر نظام الحوافز على أداء العاملين، ومعرفة السلبات والإيجابيات المرتبطة بالأنظمة والحوافز وكيفية تطوير هذه الأنظمة بحيث تتكامل مع مركبات العمليات الإدارية الأخرى في جعل الأفراد يقدمون أفضل ما لديهم لتحقيق أهداف الشركة.

وتتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

ما درجة تأثير نظام الحوافز على أداء الموظفين في شركة عبداللطيف جميل بجازان؟

أهمية الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تقييم أداء العاملين وتحديد مؤثرات ونقاط القوة والضعف في أداء العاملين لتجنب نقاط الضعف ومعالجتها، وتحديد نقاط القود والعمل على تعزيزها، عبر دراسة وتقييم نظام الحوافز في شركة عبداللطيف جميل وأثرها على أداء الموظفين.

وتعكف الدراسة على محاولة تحديد ما إذا كانت الحوافز لها تأثير على علاج الخلل في أداء العاملين في الشركات والمؤسسات المختلفة، وما هي السبل لجعل الموظف يعمل بكفاءة وأداء أعلى بما يحقق أهداف المؤسسات.

وبالتالي تتضح أهمية الدراسة من خلال شقين هما: الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية للدراسة:

الأهمية النظرية:

ترجع أهمية البحث النظرية إلى:

١. هذه الدراسة تعتبر من أوائل الدراسات والتي تتناول أثر الحوافز المادية على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن (على حد علم الباحث).
٢. تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية نظام الحوافز وفاعليته في رفع كفاءات العاملين وتحسين أدائهم في المنشآت الصحية في حفر الباطن.

٣. إعطاء الفرصة لمزيد من الباحثين بإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول أثر الحوافز المادية على الأداء بالقطاع الصحي وغيره من القطاعات الخدمية.

الأهمية التطبيقية:

تتلخص الأهمية التطبيقية في التالي:

١. تنبع أهمية هذه الدراسة من اهتمام صحة منطقة حفر الباطن بالعاملين لديها بأقسام الموارد الذاتية إذ أن في إيجاد نظام حوافز فعال لديها ما يرفع من مستوى أداء العاملين ويزيد من انتماء الأفراد ويقلل من دوران العمل، والتعرف على أنسب الحوافز المادية التي تفي بحاجة العاملين بالقطاع الصحي عامة وأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن على وجه الخصوص.
٢. تكمن أهمية هذه الدراسة أيضا في أنها تتناول شريحة معينة من العاملين في القطاع الصحي لذا فإن سرعة تأثير العاملين بالتغيرات البيئية ومنها الحوافز المادية المتبعة في القطاع الصحي له أثر فعال في تحسين الإنتاجية ورفع مستوى أداء العمل.
٣. تنبع أهمية الدراسة من كونها ستقدم نتائج وتوصيات إلى متخذي القرارات في القطاع الصحي تساعد في اتخاذ قرارات فعالة من شأنها رفع نظام الحوافز المتبع وبالتالي تحفيز أداء العاملين الأمر الذي سيسهم في رفع كفاءة القطاع الصحي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

المراجع

الدراسات العلمية العربية:

١. الشوابكة، يونس، "درجة استخدام الحوافز المادية والمعنوية في المكتبات الجامعية الحكومية في الاردن من وجهة نظر العاملين فيها" دراسة تطبيقية على المكتبات الجامعية الحكومية في الاردن، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، (٢٠١١).
٢. حمدان، روان والساكت، ياسمين، "التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين (٢٠١١).

الدراسات الأجنبية:

1. Almomany .B and Al omary .A and Al momani .N and Omar .M (2017) "The impact of incentives on the performance of employees in public sector" European journal Business and Management.
2. Daniel, Cross Ogohi. 2019. 'Effects of Incentives on Employees Productivity'. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM 4(1): 41-48. EDMUND KYARUZI BARONGO, 2015. 'THE ROLE OF FINANCIAL INCENTIVES ON EMPLOYEES MOTIVATION IN FINANCIAL INSTITUTIONS IN TANZANIA: A CASE OF BANK OF TANZANIA.'

الملاحق

استمارة البحث:

في إطار الدراسة المكتملة لنيل شهادة البكالوريوس في كلية إدارة الأعمال، بعنوان (أثر الحوافز في أداء العاملين بشركة عبداللطيف جميل في منطقة جازان)، واستكمالاً للجانب التطبيقي من الدراسة، ومن أجل معرفة مدى مساهمة الحوافز في تحسين أداء العاملين داخل الشركة، فإننا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة لهذا الموضوع.

نرجو من سيادتكم الفاضلة وضع علامة (✓) في الخانة التي ترونها مناسبة، بأن هذه البيانات تستخدم لغرض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بالسرية التامة.

نشكركم لحسن تعاونكم

المعلومات الشخصية:

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

النوع:

☐ أنثى

☐ ذكر

العمر:

☐ من ٤٠-٤٥

☐ من ٢٥-٣٠

☐ من ٤٥-٥٠

☐ من ٣٥-٤٠

الاستبيان الأول:

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

بيانات خاصة بأثر الحوافز			
لا	نوعاً ما	نعم	الفقرات
			لديكم معرفة كافية بأهمية الحوافز وأثرها
			تعمل الشركة بنظام الحوافز
			تختلف الحوافز باختلاف الأداء
			جميع الإدارات بالشركة تطبق النظام
			تلتزم الشركة بتطبيق الحافز الذي قرره المدير
			تسعى الشركة لمحاربة الخلل في نظام العمل بتطبيق نظام الحوافز
			تهتم الشركة بشكاوى الموظفين حول عدم تلقيهم حوافز
			تراعي الشركة دافع كل موظف وتحدد الحافز المناسب له سواء مادي أو معنوي

الاستبيان الثاني:

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

بيانات خاصة بأداء الموظفين			
لا	نوعاً ما	نعم	الفقرات
			يتم العمل على تحسين أدائكم من قبل تحفيزكم
			حتى يرتفع أدائكم يجب توفير الإدارة الحكيمة القادرة على استقطابكم
			إذا تحسن أدائكم ارتفع دخلكم
			الحوافز تساعد على تحسين أداء الموظفين وبالتالي تحسين العملية الإنتاجية
			تسعى الشركة لمحاربة الخلل في نظام العمل بتطبيق نظام الحوافز
			أكثر الحوافز التي تدعمكم بها الشركة هي الحوافز المعنوية
			أكثر الحوافز التي تدعمكم بها الشركة هي الحوافز المادية
			تستخدم الشركة نظام الحوافز معكم بشكل مستمر