

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

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, فرضى الموظفين ليس فقط يؤثر على فعالية العمل داخل المنظمة، بل ينعكس أيضًا على جودة الخدمات التي تقدمها الشركة.

يعتمد تحقيق أهداف المؤسسة بناء 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 الرضى الوظيفي على جودة الانتاجية في مشروع قطار الحرمين السريع وتهدف هذي الدراسة لتقديم توصيات عملية للمديرين والقادة في المشروع

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؟

أهمية البحث:

تهدف هذي الدراسة الى تسليط الضوء على الفجوات النظرية والتطبيقية التي تم توضيحها لإبراز اهميتها 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

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,)
<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/12221>