

تأثير كفاءة إدارة المواد البشرية على الرضا الوظيفي لموظفي شركة مطاعم

البيك في المملكة العربية السعودية

اسم الطالب

علي حسين عبده - 2021204470

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

Contents

مقدمة	3
مشكلة البحث	6
1.2.1 الفجوات النظرية	6
1.2.2 الفجوات التطبيقية	7
أهمية البحث	8
1.3.1 الأهمية النظرية	8
1.3.2 الأهمية العملية	8
أسئلة البحث	9
أهداف البحث	10
فرضيات البحث	11
نموذج البحث	12
منهجية البحث	13
الدراسة الميدانية	13
هيكل المشروع	14

مقدمة

الرضا الوظيفي هو مفهوم أساسي في مجال إدارة الموارد البشرية، يعبر عن مدى السعادة والارتياح الذي يشعر به الموظفون تجاه وظائفهم. يعتبر الرضا الوظيفي عنصرًا حيويًا ليس فقط لرفاهية الموظفين، بل أيضًا لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية. عندما يكون الموظفون راضين عن وظائفهم، يصبحون أكثر إنتاجية، وأكثر التزامًا، وأقل عرضة لمغادرة المنظمة. وفقًا لدراسة أجراها لوك (1976)، يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه "الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله أو خبراته الوظيفية". يشمل الرضا الوظيفي العديد من الجوانب مثل الشعور بالأمان الوظيفي، الأجور، التقدير، وفرص النمو والتطوير.

تلعب عدة عوامل دورًا في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للموظفين. من بين هذه العوامل، ظروف العمل، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء. دراسة أجراها هيرتسبرغ، موسنر، وسنايدرمان (1959) تشير إلى أن العوامل المحفزة مثل الإنجازات، والتقدير، وطبيعة العمل نفسها يمكن أن تزيد من الرضا الوظيفي، بينما العوامل الصحية مثل سياسة الشركة، والإشراف، وظروف العمل قد تسبب عدم الرضا إذا كانت غير ملائمة.

تشير الأبحاث إلى أن الرضا الوظيفي له تأثير مباشر على الأداء التنظيمي. في دراسة نشرتها جونز، شو، وولكر (2014) في "مجلة الإدارة"، تم العثور على أن الشركات التي تتمتع بمستويات عالية من رضا الموظفين تميل إلى تحقيق أداء مالي أفضل وتحظى بسمعة أفضل في السوق.

بالإضافة إلى ذلك، يُعد الرضا الوظيفي مؤشرًا مهمًا للاستقرار التنظيمي. في دراسة أجراها ماير وألين (1991) بعنوان "الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي"، وُجد أن الرضا الوظيفي يعزز من التزام الموظفين بالمنظمة ويقلل من معدل دوران الموظفين، مما يساهم في استقرار القوى العاملة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

في دراسة أجراها المدلج (2003) تهدف إلى قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة. استكشفت العلاقة بين الرضا الوظيفي وعوامل مختلفة مثل الجوانب المالية، بيئة العمل، العمليات الإدارية، التطور الذاتي والمهني، وعلاقات العمل. شملت العينة 190 من العاملين الصحيين الفنيين الذكور (العسكريين، المدنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية، والمدنيين التابعين لنظام التشغيل الذاتي). كانت النتائج الرئيسية تشير إلى عدم الرضا عن نظام الأجور، خاصة بين العاملين

المدنيين بسبب عدم رضاهم عن بند المكافآت. بينما كانت هناك رضا عام عن الوقت المتاح لإتمام العمل بكفاءة والإمكانات المتاحة لإنجاز العمل، وعدم الرضا عن برامج التدريب الداخلي والخارجي، وفرص حضور المؤتمرات والندوات، وفرص الترقية. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي شملت ملاءمة الوظيفة مع سنوات الخبرة، توافر الوقت الكافي لإتمام العمل بكفاءة، كفاية الراتب والبدلات، برامج التدريب الداخلي، نظرة المجتمع للعمل، وفرص الترقية.

كما هدفت دراسة أجراها المحتسب وجلاعود (2005) إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تطوير أداء موظفي البنوك في محافظة الخليل بفلسطين وعلاقتها بالرضا الوظيفي. شملت العينة 210 موظفاً وموظفة في قطاع البنوك. أظهرت النتائج تأثير الحوافز، والرئيس المباشر، وطبيعة الوظيفة، والتدريب، وزملاء العمل على الرضا الوظيفي، بترتيب تنازلي حسب قوة التأثير. كما وجدت الدراسة تفاوت في أهمية هذه العوامل، حيث كانت الحوافز والرئيس المباشر لهما التأثير الأكبر. أظهرت الدراسة علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية والولاء، بينما كانت هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ونسبة الغياب ومعدل دوران العمل.

بدأ الاهتمام بمفهوم الرضا الوظيفي في بداية القرن العشرين، حيث يشير العديد من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى من هذا القرن كانت نقطة البداية الأساسية للاهتمام الجدي بهذا الموضوع. خلال هذه الفترة، بدأت الدراسات تتزايد وتتنوع في محاولاتها لفهم الرضا الوظيفي وتأثيراته على الأفراد والمؤسسات. على الرغم من هذا الاهتمام المتزايد، لا يزال هناك فجوات واسعة بين الباحثين حول تحديد تعريف دقيق ومحدد لهذا المصطلح.

أحد الأسباب الرئيسية لهذه الفجوة هو ارتباط الرضا الوظيفي بمشاعر الأفراد، وهي مشاعر معقدة ومتغيرة يصعب تفسيرها بدقة. تتأثر هذه المشاعر بعدة عوامل مثل الظروف الشخصية، البيئية، المهنية والاجتماعية، مما يجعلها تتغير من شخص لآخر ومن موقف لآخر. تعكس هذه التغيرات الطيف الواسع لتجارب الأفراد مع عملهم، حيث يمكن لشخص واحد أن يشعر بالرضا عن عمله في ظروف معينة ولكنه يشعر بعدم الرضا في ظروف أخرى.

بالإضافة إلى ذلك، تعتبر النفس البشرية ميالة للعمل والإنتاج. فعندما يكون الفرد في بيئة عمل، فإن تجربته الشخصية تحدد ما إذا كان سيشعر بالرضا أو بعدم الرضا. هذا الشعور يتأثر بعوامل متعددة تشمل الأجور، بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء والرؤساء، فرص التطور والترقية، وغيرها من الجوانب التي تؤثر على تجربة العمل بشكل عام. إن فهم هذه العوامل وتوقعياتها يعد تحدياً كبيراً

للباحثين، ولكنه أيضاً يبرز أهمية الرضا الوظيفي كعامل مؤثر في تحسين الأداء والإنتاجية في بيئات العمل المختلفة.

بالتالي، يتضح أن الرضا الوظيفي هو موضوع متعدد الأبعاد ومتغير، يتطلب فهماً شاملاً ومتعمقاً لتحديد العوامل التي تؤثر عليه وكيفية تحسينه لضمان بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية. تتمثل مشكلة البحث في التحديات التي تواجهها شركة البيك في تحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي بين موظفيها، رغم الجهود المبذولة في إدارة الموارد البشرية. تعكس المشكلة عدم وضوح مدى فعالية السياسات والممارسات الحالية مثل التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، والأجور والمكافآت في تعزيز رضا الموظفين. يعتبر الرضا الوظيفي عاملاً حاسماً في تحسين الأداء والإنتاجية والالتزام الوظيفي، حيث يمكن أن يؤدي عدم الرضا إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين وانخفاض جودة الخدمة.

يسعى البحث إلى فهم العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وتقييم فعالية سياسات الموارد البشرية الحالية، لتقديم توصيات تساهم في تحسين استراتيجيات الإدارة وتعزيز رضا الموظفين وأداء الشركة.

مشكلة البحث

الرضا الوظيفي هو موضوع متعدد الأبعاد ومتغير، يتطلب فهماً شاملاً ومتعمقاً لتحديد العوامل التي تؤثر عليه وكيفية تحسينه لضمان بيئات عمل أكثر إيجابية وإنتاجية. تتمثل مشكلة البحث في التحديات التي تواجهها شركة البيك في تحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي بين موظفيها، رغم الجهود المبذولة في إدارة الموارد البشرية. تعكس المشكلة عدم وضوح مدى فعالية السياسات والممارسات الحالية مثل التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، والأجور والمكافآت في تعزيز رضا الموظفين. يعتبر الرضا الوظيفي عاملاً حاسماً في تحسين الأداء والإنتاجية والالتزام الوظيفي، حيث يمكن أن يؤدي عدم الرضا إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين وانخفاض جودة الخدمة.

1.2.1 الفجوات النظرية

من خلال المقدمة التي نوقشت سابقاً، تم التعرف على عدة فجوات نظرية فيما يتعلق بتأثير إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي. هذه الفجوات تشمل:

نقص الدراسات المحلية: تعاني دراسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي داخل شركات الأغذية في المملكة العربية السعودية من نقص الدراسات المحلية التي تحلل تأثيرات العوامل الثقافية والاجتماعية المحلية على هذه العلاقة.

تفصيل أكبر في السياسات التنظيمية: هناك حاجة ملحة إلى تحليل مفصل لكيفية تطبيق وفعالية سياسات إدارة الموارد البشرية داخل شركات كبرى مثل مطاعم البيك في السعودية، مع التركيز على كيفية تأثير هذه السياسات على رضا الموظفين وأدائهم.

التحليل المقارن بين الشركات الكبرى والصغيرة: يتعين على البحث أن يركز على مقارنة كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية في شركات كبرى مثل البيك وشركات مطاعم أخرى صغيرة في السعودية، وذلك لتحديد كيفية تأثير حجم الشركة وهيكلها التنظيمي على رضا الموظفين والتفاعل مع السياسات المؤسسية.

هذه الفجوات النظرية تعتبر محورية للبحث العلمي لفهم عميق لتأثيرات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، ويمكن للبحث القادم البناء على هذه الفجوات لتحسين السياسات والممارسات داخل هذا القطاع الحيوي.

1.2.2 الفجوات التطبيقية

من خلال المقدمة والنقاش السابق حول تأثير كفاءة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي ، يتضح أن هناك عدة فجوات تطبيقية تبرز الحاجة إلى مزيد من البحث والاستكشاف. في سياق شركات الأغذية مثل مطاعم البيك في السعودية، تتعامل الشركات مع تحديات تطبيقية هامة تتمثل أولاً في استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية، حيث يمكن للتكنولوجيا أن تلعب دوراً حاسماً في تحسين تجربة الموظفين من خلال تبسيط العمليات وتعزيز التواصل الداخلي. بحاجة ماسة لدراسة كيفية استخدام الأدوات الرقمية والبرمجيات الذكية لتعزيز إدارة الأداء وتطوير المهارات الشخصية للموظفين.

ثانياً، تشمل التحديات الاجتماعية والثقافية ضرورة تكيف سياسات إدارة الموارد البشرية مع التحديات المحلية المتنوعة، مثل التنوع الثقافي والاجتماعي في القوى العاملة. يتعين على الشركات تطوير استراتيجيات توظيف وتدريب تحترم التنوع وتعزز التفاعل الإيجابي بين الموظفين من خلفيات مختلفة.

أخيراً، يواجه القطاع الاقتصادي والسياسي في المملكة تحديات متزايدة تؤثر على استراتيجيات الشركات في إدارة الموارد البشرية، مثل التغيرات الاقتصادية والسياسية والتشريعات العمالية المتغيرة. يتطلب ذلك من الشركات تطوير مرونة وقدرة على التكيف لتحقيق استدامة عملياتها ونموها في السوق المحلي.

هذه التحديات التطبيقية تتطلب بحثاً دقيقاً ومبتكراً لتطوير استراتيجيات فعالة تلبي احتياجات الموظفين وتحقيق أهداف الشركات في المملكة العربية السعودية. بحيث ستتناول هذي الدراسة التساؤل التالي: "ما هي الإجراءات الفعالة التي يمكن لإدارة شركة مطاعم البيك في السعودية اتخاذها لتعزيز رضا الموظفين وتحسين بيئة العمل؟"

هذا السؤال يستكشف الإجراءات المحتملة التي يمكن للإدارة اعتمادها، مثل تحسين سياسات الرعاية الصحية والاجتماعية، وتطوير برامج التدريب والتطوير المهني، وتعزيز التواصل الداخلي وتحسين نظام المكافآت والحوافز، وكذلك دعم التنوع والشمولية في بيئة العمل.

أهمية البحث

هذا البحث يحمل أهمية كبيرة في تعزيز فهمنا النظري لتأثير إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي في قطاع الخدمات، خاصة في صناعة المطاعم. يساهم البحث في إثراء الأدبيات الحالية وتطوير نظريات جديدة تفسر كيفية تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يقدم البحث توصيات عملية وقابلة للتطبيق للشركات لتحسين سياساتها وإجراءاتها الداخلية، مما يعزز من كفاءة العمل ويحسن الأداء التنظيمي. بالتالي، يساهم البحث في تعزيز الولاء والانتماء لدى الموظفين وتقليل نسبة الانقطاع، مما يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركات في السوق المتنافسة.

1.3.1 الأهمية النظرية

يأتي هذا البحث في سياق متغير ومتطور لفهم كيفية تأثير إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي، وهو مجال تزايد أهميته في الدراسات الأكاديمية والبحثية. من خلال دراسة النظريات المختلفة المتعلقة بالرضا الوظيفي، مثل نظرية الأنشطة النفسية ونظرية التبادل الاجتماعي، يتيح البحث فهماً أعمق للعوامل التي تؤثر في رضا الموظفين وتحفيزهم. يساهم البحث في تحسين الإطار النظري حول كيفية تصميم سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية التي تعزز الرضا وتحقق الأهداف الاستراتيجية للشركات.

1.3.2 الأهمية العملية

من الناحية العملية، يوفر هذا البحث توجيهات قابلة للتطبيق لإدارات الموارد البشرية في شركات مطاعم البيك في السعودية. من خلال تحديد الإجراءات الفعالة لتحسين رضا الموظفين، مثل تعزيز الشفافية والتواصل الداخلي، وتحسين برامج التدريب والتطوير، يمكن للشركات تحسين الأداء الفردي والجماعي وبناء بيئة عمل إيجابية تشجع على الابتكار والاستمرارية. بذلك، يعزز البحث من قدرة الشركات على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في سوق العمل المتغير والمتنافس.

هذه الأهمية تبرز أهمية البحث في إثراء المعرفة النظرية وتقديم توصيات عملية تعزز من قدرة الشركات على جذب واحتفاظ بالموظفين الموهوبين وتعزيز فاعلية إدارتهم.

أسئلة البحث

ما مدى تأثير سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية الحالية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في شركة البيك؟

• يهدف هذا السؤال إلى تقييم فعالية السياسات والإجراءات الحالية في تحقيق الرضا الوظيفي.

ما هي العوامل الأكثر تأثيرًا في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة البيك؟

• يسعى هذا السؤال إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين.

ما مدى تأثير برامج التدريب والتطوير المهني على الرضا الوظيفي للموظفين في شركة البيك؟

• يهدف هذا السؤال إلى تقييم فعالية برامج التدريب والتطوير المهني في تحسين رضا الموظفين.

كيف تؤثر سياسة الأجور والحوافز في شركة البيك على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين؟

• يهدف هذا السؤال إلى دراسة تأثير الأجور والمكافآت على رضا الموظفين وتحفيزهم.

أهداف البحث

هدف البحث العام:

تحديد الإجراءات الفعالة التي يمكن لإدارة شركة مطاعم البيك في السعودية اتخاذها لتعزيز رضا الموظفين وتحسين بيئة العمل.

أهداف البحث الفرعية:

1. تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا الموظفين في شركة البيك.
 - يسعى هذا الهدف إلى معرفة العوامل الأكثر تأثيراً في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين.
2. تحليل تأثير بيئة العمل وظروف العمل على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في شركة البيك.
 - يركز هذا الهدف على فهم كيف يمكن لبيئة العمل وظروف العمل أن تؤثر على رضا الموظفين وأدائهم.
3. تقييم تأثير برامج التدريب والتطوير المهني على رضا الموظفين في شركة البيك.
 - يهدف هذا الهدف إلى معرفة مدى فعالية برامج التدريب والتطوير في تعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم.
4. دراسة تأثير سياسة الأجور والحوافز في شركة البيك على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
 - يهدف هذا الهدف إلى معرفة مدى تأثير سياسة الأجور والمكافآت على رضا الموظفين وتحفيزهم.

فرضيات البحث

1. الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة بين فعالية السياسات والإجراءات الحالية لإدارة الموارد البشرية في شركة البيك ومستوى الرضا الوظيفي للموظفين.

2. الفرضية الفرعية الأولى

العوامل الرئيسية مثل الأجور، التقدير، وفرص النمو والتطوير تؤثر بشكل كبير على رضا الموظفين في شركة البيك .

3. الفرضية الفرعية الثانية

هناك تأثير لبيئة العمل وظروف العمل على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في شركة البيك.

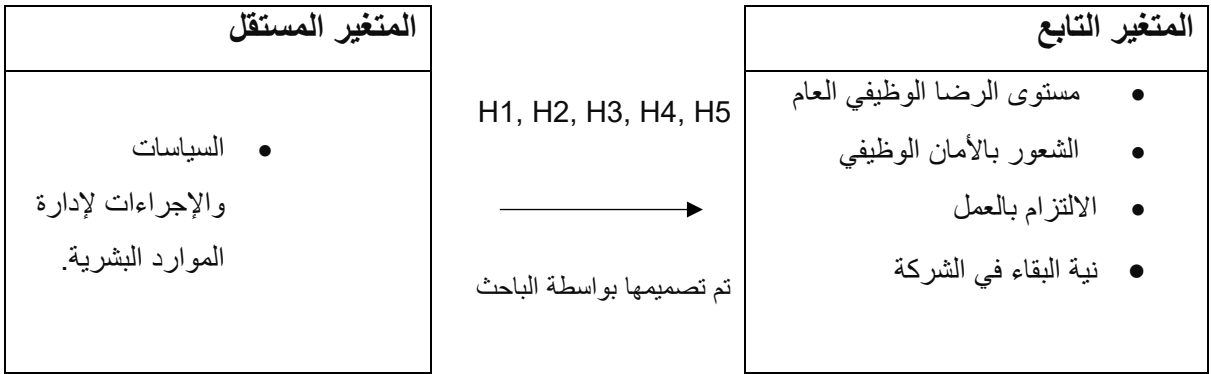
4. الفرضية الفرعية الثالثة

برامج التدريب والتطوير المهني تساهم في تعزيز رضا الموظفين في شركة البيك.

5. الفرضية الفرعية الرابعة:

سياسة الأجور والحوافز تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركة البيك.

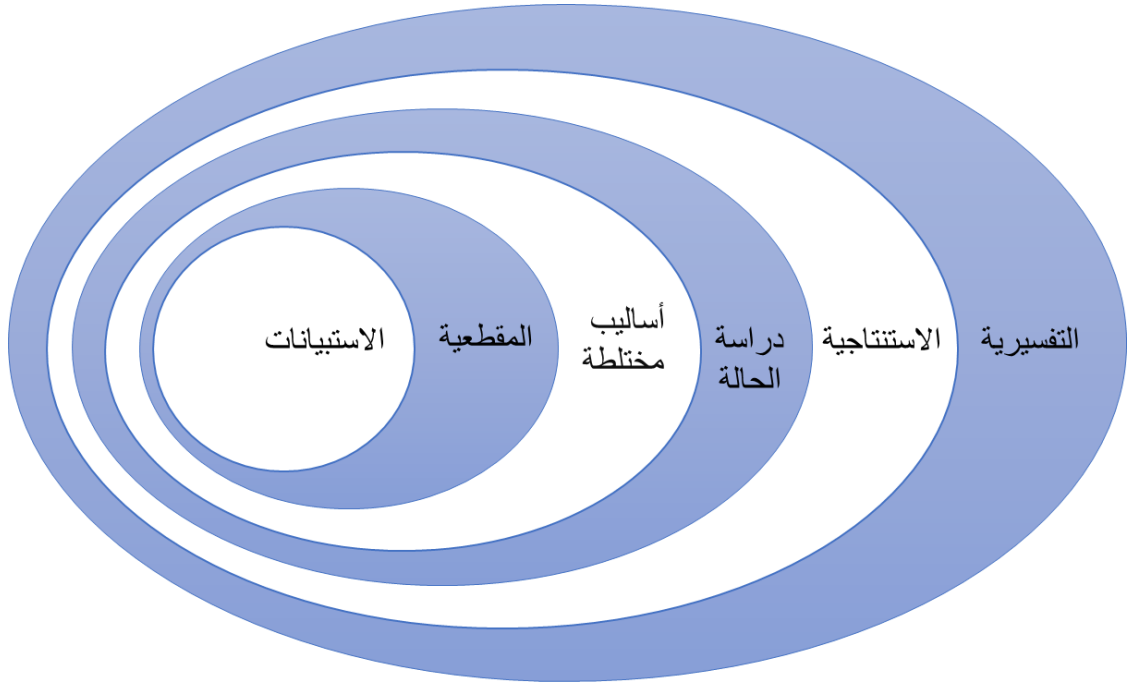
نموذج البحث



الدراسة الميدانية

ستُجرى الدراسة الميدانية في شركة البيك للمأكولات السريعة في جدة، المملكة العربية السعودية. تعد شركة البيك واحدة من أبرز سلاسل المطاعم السريعة في المملكة العربية السعودية، وقد تأسست في عام 1974. تُعرف الشركة بتقديم وجبات الدجاج المقلي، المأكولات البحرية وسندويشات بجودة عالية وبأسعار مناسبة، مما يجعلها من الخيارات المفضلة للكثيرين. تركز البيك على تحسين تجربة العمل من خلال اعتماد سياسات وإجراءات تهدف إلى تعزيز بيئة العمل وتقديم فرص تطوير مهني لطاقم العمل لتعزيز رضا الموظفين وتحقيق التزامهم بالعمل، مما يساهم في تحقيق أهداف الشركة بفعالية.

منهجية البحث



هيكـل المشروع

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

المراجع:

- ALBAIK | البيك. <https://www.albaik.com>. (n.d.).
- لوك، إ. (1976). طبيعة وأسباب رضا الوظيفة. في دنيت، إم. د. (المحرر). دليل علم النفس الصناعي والتنظيمي (صفحات 1297-1349). شيكاغو، إلينوي: راند ماكنالي.
- هرتزبرغ، ف.، ماوسنر، ب.، وسنايدرمان، ب. (1959). الدافعية للعمل. نيويورك: وايلي.
- جونز، ج.، شو، ج.، وولكر، آ. (2014). رضا الموظفين وأداء المنظمات: ملخص للنتائج الرئيسية من البحوث التطبيقية. مجلة الإدارة، 20(4)، 998-1015.
- ماير، ج. ب.، وألين، ن. ج. (1991). تصور مكونات الالتزام التنظيمي الثلاثة. مراجعة إدارة الموارد البشرية، 1(1)، 61-89.
- المدلج أحمد. (2003). "قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة".
- حسن الشهري. (2003). "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية بين مفتشي الجمارك في الرياض".
- محمود المحتسب وجمال جلاعود. (2005). "العوامل المؤثرة في تطوير أداء موظفي البنوك في الخليل وعلاقتها بالرضا الوظيفي".