

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية بالتطبيق على شركة الازدهار
والرفاه بمدينة جدة

The Impact of Job Satisfaction on Productivity Improvement: A Case Study of Al-Izdihar and Al- Rafah Company in Jeddah City

اسم الطالب

ياسمين علي إبراهيم

الرقم الجامعي

٢٢٢٠٠٠٣٧٧

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٥ - الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	10
1.9. الدراسة الميدانية	11
1.10. مخطط المشروع المقترح	11
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	12
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل	13
2.3. المتغير التابع	13
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13
2.5. الخاتمة	14
قائمة المراجع	15

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعتبر القطاع الصناعي من أبرز القطاعات الحيوية في المملكة العربية السعودية، لما له من دور محوري في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق أهداف التنمية، وقد حظي هذا القطاع، والعاملون فيه، باهتمام واسع من قبل الباحثين والمختصين، نظرًا لأهميته المتزايدة، وتعددت الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، باعتباره جانبًا جوهريًا في بيئة العمل، ويستدعي الدراسة المستمرة نظرًا لتغير الطبيعة البشرية وتطور الظروف الاقتصادية والاجتماعية، مما يجعل من الرضا الوظيفي موضوعًا متجددًا يستحق البحث والمتابعة الدائمة. (الشمري، ٢٠٠٩)

ويُعد الرضا الوظيفي أحد أبرز الموضوعات التي نالت اهتمام الباحثين والمفكرين، نظرًا لما له من دور فعال في التأثير الإيجابي على الأداء الوظيفي، فهو يُمثّل شعورًا نابغًا من تفاعل مجموعة من العوامل المرتبطة ببيئة العمل، والتي تنعكس في سلوك الموظف واتجاهاته نحو مهامه الوظيفية، ويُعتبر الرضا الوظيفي المحفز الأساسي الذي يدفع الأفراد إلى أداء أعمالهم بجدية والتزام، مما يسهم في رفع مستوى التقدم المهني وزيادة فرص النجاح داخل بيئة العمل. (بن يوب، ٢٠١٩)

وموضوع الرضا الوظيفي من القضايا المحورية في الحياة التنظيمية، نظرًا لما يمثله من أهمية في تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة واحتياجات العاملين، فالتحدي الأساسي يكمن في كيفية توحيد جهود مجموعة من الأفراد، يختلفون في معتقداتهم وأفكارهم وقدراتهم، وتوجيههم نحو التعاون الفعال بما يضمن نجاح المؤسسة وتحقيق رضاهم الوظيفي في آن واحد. (بن عبيلة وآخرون، ٢٠١٧)

وفي ظل التسارع والتداخل في المتغيرات الاقتصادية والتنظيمية، شددت الدراسات الأكاديمية على أهمية المورد البشري باعتباره العنصر الأساسي في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحقيق الربحية، فهو المحرك الفعلي لبقية موارد المؤسسة، وتُعد فاعلية وكفاءة الأفراد عاملاً حاسماً في تحقيق الإبداع والتميز، مما يجعل المورد البشري مصدرًا رئيسيًا للميزة التنافسية والاستراتيجية لأي مؤسسة. (مركتي وآخرون، ٢٠٢٢)

لذلك أصبح الرضا الوظيفي من الاتجاهات الحديثة التي تُعتمد لقياس تصورات العاملين وردود أفعالهم تجاه بيئة عملهم، حيث أدركت الإدارة أهمية الجوانب النفسية للموظف وسعت إلى تلبية احتياجاته وتحقيق رضاه، نظرًا لما يمثله من عنصر أساسي في تحفيز الأداء، ويُعد مفهوم الأداء الوظيفي كذلك من المفاهيم التي

حظيت باهتمام واسع في الدراسات الإدارية، ولا سيما في مجال الموارد البشرية، نظرًا لتأثيره المباشر على كفاءة الفرد وفعالية المنظمة. (بن يوب واخرون، ٢٠١٩)

وتم التوصل إلى مجموعة من العوامل التي تُعد أساسية لتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظف، حيث يُشكل توفرها عنصرًا ضروريًا لتعزيز الشعور بالرضا والاستقرار المهني، وفي المقابل فإن غياب هذه العوامل يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا، مما ينعكس سلبيًا على أداء الموظف ودرجة التزامه في تنفيذ مهامه الوظيفية. (بن صوشة، ٢٠١٥)

ومن أبرز العوامل المؤثرة في أداء الفرد وإنتاجيته، إذ لا ينبع من عامل واحد، بل يتكوّن من مجموعة عوامل تشمل بيئة العمل، وسياسات المنظمة، إضافة إلى العوامل الشخصية، فعندما يشعر الموظف بالرضا تجاه وظيفته، ينعكس ذلك في نشاطه وحيويته وفاعليته، مما يعزز من إبداعه وتطوره في العمل، أما في حال غياب الرضا، فقد تظهر عليه مشاعر الإحباط والتوتر، مما يؤثر سلبيًا على توازنه النفسي وأدائه المهني، ومن هنا تبرز أهمية الرضا الوظيفي كأحد الاتجاهات الأساسية المرتبطة بجودة الأداء واستمراريته. (الحوتي، ٢٠١٨)

ويشكل الرضا الوظيفي شعورًا إيجابيًا لدى الموظف تجاه عمله، وينشأ عن تحقيق احتياجاته وتطلعاته المهنية، وتحرص العديد من المؤسسات على تحقيق هذا الرضا لما له من أثر مباشر في رفع الإنتاجية وتحفيز العاملين، كما يسهم الرضا الوظيفي في تعزيز الأداء، خاصة عندما يُدرك الموظف أن المكافآت كالأجور والترقيات والعلاقات الإيجابية ترتبط بمستوى أدائه الوظيفي. (الوهيبي واخرون، ٢٠٢٠)

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة، تبين وجود بعض الفجوات العلمية المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي وأثره على تحسين الإنتاجية، وهو ما يُبرز الحاجة إلى تناول هذا الموضوع بعمق أكبر، ويُسهم هذا البحث في سد تلك الفجوات، مما يعزز من فهمنا له، ويضيف قيمة معرفية جديدة للمكتبة الأكاديمية، كما من المتوقع أن يُثري هذا العمل النقاشات العلمية ذات الصلة، ويشكّل قاعدة قوية تُبنى عليها دراسات مستقبلية في هذا المجال.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن للرضا الوظيفي دورًا مؤثرًا في تحسين الإنتاجية، مما يبرز أهمية التعمق في هذا الموضوع وتحليله للوصول إلى نتائج إيجابية، وفهم العوامل التي تسهم في تعزيز هذا الأثر، ومن هذا المنطلق، جاء اختيار موضوع الدراسة بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

1.2. مشكلة الدراسة

يُعد تحقيق التوازن بين رضا الموظفين وتحسين الإنتاجية أحد أبرز التحديات التي تواجه المنظمات، إذ إن السعي لرفع مستوى رضا العاملين قد يتطلب استثمارات إضافية في بيئة العمل والحوافز والتطوير المهني، مما قد يؤثر على التكاليف العامة والموارد التشغيلية، ومع ذلك فإن تجاهل هذا الجانب قد يؤدي إلى انخفاض الأداء وضعف الإنتاجية، وتكمن المشكلة في مدى قدرة المنظمات على تحقيق هذا التوازن بطريقة تُعزز من كفاءة الأداء دون الإضرار بالموارد وتنقسم المشكلة إلى قسمين:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- نقص الاهتمام الكافي من قبل المنظمة بالعلاقة بين رضا العملاء وكفاءة الأداء الإنتاجي.
- التحدي في تحقيق مستوى مرضٍ من رضا العملاء دون تجاوز الإمكانيات والموارد المتاحة.
- وجود صعوبات في توحيد وتكامل الجهود بين الوحدات التنظيمية بما يعزز تأثير رضا العملاء على النتائج الإنتاجية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- وجود تحديات في تقييم مستوى رضا العملاء بطريقة دقيقة ومحايدة ضمن البيئات التنظيمية المتنوعة.
- محدودية الدراسات التي تتناول الوسائل الفعلية التي من خلالها يؤثر رضا العملاء على مستوى الإنتاج.
- افتقار الأدبيات إلى نموذج نظري متكامل يوضح كيفية تحويل رضا العملاء إلى نتائج إنتاجية ملموسة.

وإشكالية الدراسة هي: ما هو أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من تركيزها على موضوع حيوي يتمثل في مدى تأثير الرضا الوظيفي على رفع مستوى الإنتاجية، ونظرًا لما لرضا العملاء من دور محوري في تحقيق نجاح الشركات وتعزيز قدرتها على التطور والاستمرار، بات من الواضح أن المؤسسات التي تسعى إلى التميز في جودة الخدمات المقدمة وتحسين تجربة العميل تُعد أكثر قدرة على المنافسة في الأسواق وتحقيق الاستدامة، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية

1.3.1. على المستوى النظري:

- تعزيز التزام الموظفين واستبقائهم في العمل، مما يقلل من تكاليف التوظيف والتدريب للموظفين الجدد.
- تصميم برامج تحفيزية تشجع الموظفين على تبني سلوكيات إيجابية ترفع من جودة أدائهم وتساهم في زيادة الإنتاجية.
- الاستفادة من ملاحظات الموظفين لتطوير بيئة العمل وتحسين الإجراءات، بما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فاعلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- ابتكار أدوات تقييم لمستوى رضا العملاء وربط نتائجها بكفاءة أداء المنظمة، مما يساهم في توضيح كيفية تأثير رضا العملاء على الإنتاجية.
- استكشاف العوامل المؤثرة في رضا العملاء، مثل جودة المنتجات، سرعة الاستجابة، وسهولة التواصل والتعامل.
- فحص تأثير تصرفات الموظفين في تعزيز رضا العملاء، من خلال التركيز على تلبية احتياجاتهم ومعالجة مشكلاتهم بشكل فعال.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما العلاقة بين بيئة العمل المحفزة ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة؟
- كيف يؤثر الرضا الوظيفي على دافعية الموظف وجودة أدائه الوظيفي بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة؟
- ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى إنتاجية الموظفين في المؤسسة بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة؟
- ما العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي التي تسهم بشكل أكبر في تحسين الأداء والإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة أثر الرضا الوظيفي على تحسين الانتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

الأهداف الفرعية:

- تقييم العلاقة بين بيئة العمل المحفزة ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.
- تحليل أثر الرضا الوظيفي على دافعية الموظف وجودة أدائه الوظيفي بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.
- تحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى إنتاجية الموظفين في المؤسسة بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.
- تحديد العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي التي تسهم بشكل أكبر في تحسين الأداء والإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

1.6. فرضيات الدراسة

H1 : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المحفزة ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

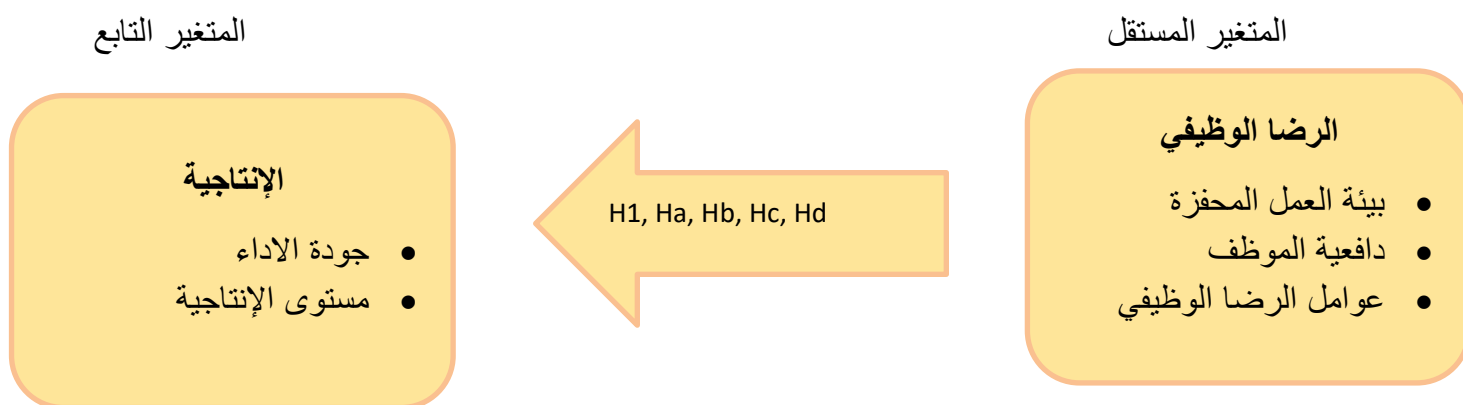
Hb : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ودافعية الموظف وجودة أدائه الوظيفي بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

HC : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى إنتاجية الموظفين في المؤسسة بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

Hd : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي ومستوى تحسين الأداء والإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



الشكل ٢، النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب، ٢٠٢٥

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي positivism

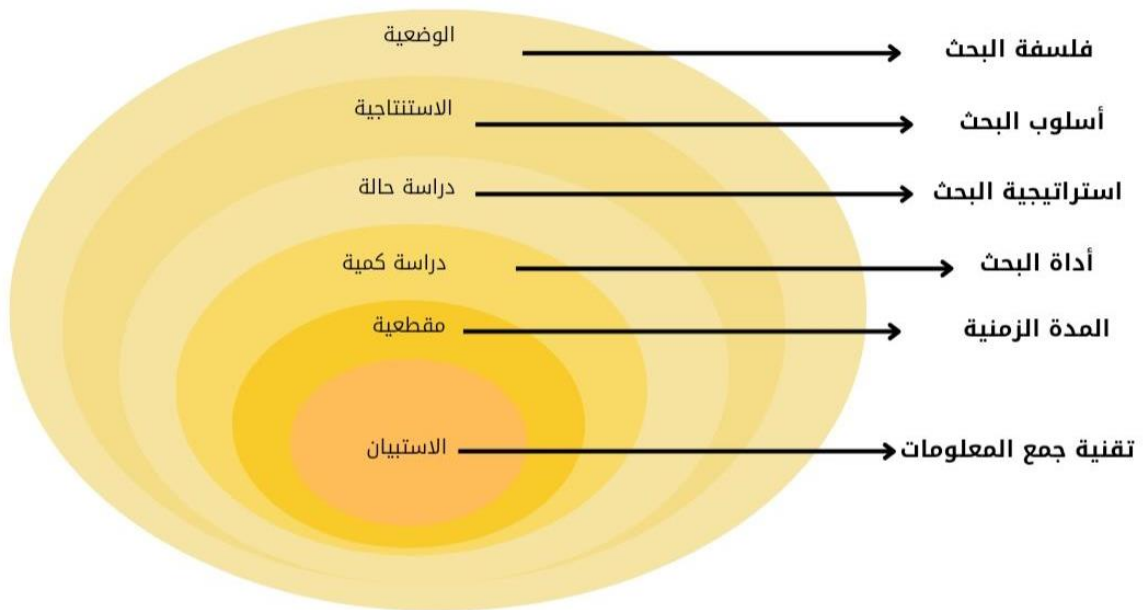
أسلوب البحث: استنتاجي Deductive

استراتيجية البحث: دراسة حالة Case study

أداة البحث: كمية Mono method

المدة الزمنية: مقطعية cross sectional

تقنية جمع المعلومات: استبيان



الشكل ٢

ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب، ٢٠٢٥

1.9. الدراسة الميدانية

تم اختيار شركة الازدهار والرفاه للتجارة المحدودة بمدينة جدة كمجال تطبيقي لهذه الدراسة، وهي شركة سعودية متخصصة في تشغيل المطاعم والمقاهي، تأسست عام ٢٠١٦، وتدير عدة مشاريع من أبرزها "مختارات زد" و"دار زيد".

وتُعرف الشركة بتركيزها على الجودة والابتكار في مجال الضيافة، وتضم بيئة عمل متنوعة تشمل عدة أقسام تشغيلية وإدارية، مما يجعلها نموذجًا مناسبًا لدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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

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

- الشمري، س. (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة. قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز.
- بن صوشة، ج. (٢٠١٥). واقع ومتطلبات تجسيد الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة كوندور ببرج بوعريرج. قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- بن عبيلة، أ.، & صامت، أ. (٢٠١٧). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي. معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح.
- الحوتي، خ. (٢٠١٨). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة: دراسة تطبيقية على مديري المدارس العامة بمدينة بنغازي. كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.
- بن يوب، د.، & لبيض، خ. (٢٠١٩). الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية لمؤسسة عمر بن عمر. فرع علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة ٨ ماي، قالمة.
- الوهيبي، م.، & السدراني، ع. (٢٠٢٠). أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، ٢٧.
- مركتي، ع.، & كانون، ي. (٢٠٢٢). أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مطاحن عمر بن عمر الفجوج، قالمة. قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي، قالمة.