

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	حسين علي الحاجي	اسم الطالب
Students I.D	2021200668	الرقم الجامعي

Section	Date	Course Code
Master	Thursday 18 / 03 / 2021.	(PMG511)

PROJECT LEADERSHIP

Instructions:

- ☐ اخر موعد للتسليم هو يوم الخميس 20-05-2021 في تمام الساعة 9 مساءً.
- ☐ الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الانجليزية.
- ☐ يتم تسليم المشروع في صيغة ملف pdf مع الالتزام بنموذج الجامعة ولن تقبل أي مستندات أخرى.
- ☐ يجب مراعاة أقسام البحث الرئيسية (مقدمة Introduction، دراسات علمية سابقة Literature Review، طريقة البحث Methodology، النتائج والمناقشة Results and Discussion، وأخيراً المراجع References. وان كان هناك ملحقات Appendices يتم إضافتها)
- ☐ يجب الالتزام بـ Theme موحد كما يلي:
 - حجم الخط 12.
 - نوع الخط Arial.
 - لون الخط أسود.
 - المسافة بين الأسطر 1.5 line spacing.
 - عدد صفحات البحث (لا تقل عن ثلاث صفحات ولا تزيد عن ستة صفحات).

Instructor's Name: **Dr. Sara Adel**

التحفيز وأثره على العلاقة بين رضا الموظفين وأدائهم في بيئة العمل

Motivation (Using one theory of motivation – Types of motivators).

• مقدمة:

بيئة العمل محل الدراسة هي قطاع لوجستي في مجال التجارة الإلكترونية، حيث تكون مسؤولية القسم الخاص بالعمليات اللوجستية هي الإشراف على كل التحركات الأرضية الخاصة برحلة المنتج من المخازن باختلاف مواقعها إلى العملاء باختلاف مواقعهم. يتطلب هذا النوع من الوظائف أن تبقى حركة العمل مستمرة 24 ساعة 7 أيام بالأسبوع، التوقف لساعة واحدة في أي مرحلة من مراحل العمل سوف يتسبب في تعطل وتكدس آلاف الشحنات وشياع الفوضى والتأخير في المراحل والعمليات الأخرى. كما توجد العديد من الصعوبات والتحديات في كل مرحلة من مراحل العمل. من الصعوبات المرتبطة بكل من هذه المراحل المختلفة:

- 1- الإجهاد الشديد نتيجة العمل الكثيف والمستمر والحاجة للدقة وعدم الخطأ في تلبية طلبات العملاء عبر المتجر الإلكتروني.
- 2- الاستنزاف العصبي والنفسي والمادي نتيجة العمل في الميدان طوال اليوم بمختلف الظروف الجوية المتقلبة لموظفي التوصيل.
- 3- التواجه مع الجمهور المختلف في طريقة التعامل ومستوى الثقافة في التواصل مع موظفي التوصيل.
- 4- اختلاف كميات الطلبات حسب المواسم والمناسبات طوال العام مما يخلق مخاطر عدم الثبات uncertainty ومالها من تأثير على العائد المادي لموظفي التوصيل في بعض فترات السنة حين تقل الطلبات.
- 5- تحقيق الهدف target المطلوب نهاية اليوم مهما كانت العوائق.

ونهدف من خلال هذا البحث إلى تسليط الضوء على الانعكاسات التي تسببها الصعوبات والتحديات المرتبطة ببيئة العمل وتلك المتصلة بطبيعة العمل، وكيف يمكننا التقليل من آثارها عبر اتباع خطة استراتيجية تركز على التحفيز المستمر وخلق بيئة عمل صحية تساعد الموظفين نفسياً على التغلب على هذه التحديات وتشجع الموظفين على بذل قصارى الجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة.

• دراسات علمية سابقة:

- 1- التحفيز و دوره في تفعيل أداء المورد البشري (رسالة ماجستير) غول مليكة ومزيود كريمة - جامعة البويرة بالجزائر - 2015

• المنهجية وطريقة البحث:

- توجد لدينا في رحلة المنتج عدة مراحل: الميل الأول (من البائع إلى مركز التجهيز)، التجهيز وفحص الجودة والتغليف، الشحن، التوصيل للعميل (الميل الأخير).
- لكل مرحلة من هذه المراحل مهامها الخاصة وتحدياتها، وموظفوها المتخصصون، وأرقامها وبياناتها وإحصائياتها.
- سنركز دراستنا في هذا البحث مركزة على المرحلة الأخيرة (الميل الأخير – التوصيل للعميل) حيث كل تبليغ التحديات قمتها مع مواجهة الجمهور، وكل استراتيجية للتحفيز تنجح في هذه المرحلة ستكون قابلة للتطبيق في المراحل الأخرى التي غالباً ما تكون أخف وطأة.
- في مرحلة (الميل الأخير – التوصيل للعميل) توجد عدة بيانات لمراقبتها وهي تعكس لنا الأداء على الأرض، منها ما يتم رصده بشكل آلي عبر النظام ومنها ما يتطلب أساليب أخرى لجمع البيانات:

- مما يتم رصده آلياً:
- عدد الشحنات التي تم استلامها.
- عدد الشحنات التي تم توصيلها.

- عدد الشحنات التي تم إلغاؤها.
- عدد ساعات العمل خلال اليوم.
- عدد مرات التواصل مع العميل لأجل التسليم.
- عدد الشكاوى ضد موظف التوصيل.
- مما يتم جمعه ورصده باستخدام أدوات أخرى:
- يمكن رصد مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل وتعاون مختلف المسؤولين والأقسام مع احتياجاتهم عبر إجراء استبيان survey يتيح لهم الفرصة في تقييم تجربتهم الهنئية ضمن بيئة العمل المعنئية عبر قيم رقمية لكل مدخل من المدخلات.
- يمكن تصدير جميع هذه البيانات (الآلية وغير الآلية) إلى تقارير برسومات بيانية توضح مستوى الأداء ومستوى الرضا بشكل يمكن المقارنة بينهما واكتشاف مواطن الضعف والقوة ومحاولة إيجاد علاقة بين مستوى الرضا وانعكاسه على مستوى الأداء وإمكانية التأثير بينهما سلباً أو إيجاباً.
- **النتائج ووصف المناقشة حول النتائج الرئيسية للبحث:**
- تكمّن المشكلة في عدة تحديات:
- يجب توافر عدد معين على الأقل من موظفي التوصيل باستمرار طوال فترتين في نقاط التسليم، حيث يتم جدولة اوقات خروج الشحنات للتسليم يومياً في بداية الصباح وبعد الظهر جميع أيام الأسبوع.
- لا يمكن التنبؤ في وقت مبكر بالعدد الأكيد للشحنات الواصلة لنقطة التسليم، والممكن التنبؤ بنطاق عام للكمية يتراوح بين أرقام غير دقيقة. وهذا سينعكس على العدد الفعلي المطلوب للموظفين بعد استلام الشحنات وتوزيعها على الموظفين.
- في بعض الأيام: سنواجه مشكلة عدم كفاية الشحنات القليلة الواصلة لجميع العدد المتواجد من الموظفين مما يتسبب بضياغ وقت الانتظار دون عمل.
- في بعض الأيام: سنواجه مشكلة عدم كفاية عدد الموظفين المتواجدين للعدد الضخم من الشحنات، مما يتسبب بضغط عالي على الموظفين في استلام عد كبير من الشحنات واستهلاك وقت اطول من المعتاد وجه أكبر من المعتاد في التوصيل.
- عند وصول الشحنات وقبل توزيعها، هناك تقسيم لموظفي التوصيل إلى فئات حسب الاولوية في العمل نظراً لوجود بعضهم من الموظفين المتفرغين للعمل الكامل مع الشركة وآخرين بالعمل الجزئي فقط، لذا يتم تسليم أصحاب العمل الكامل أولاً ويتم الاعتماد عليهم في العدد الأكبر في الشحنات المستلمة. بينما ينتظر أصحاب العمل الجزئي لفترة أطول ويستلمون عدد شحنات أقل، مما يخلق لغطاً وتنازاً أحياناً بين الموظفين.
- البحث يقدم مقترحاً لإدارة هذه العملية بطريقة تحد من آثار التحديات والمصاعب التي تتطوي عليها طبيعة العمل نفسها عبر تحسين بيئة العمل وتطعيمها بمحفزات تخلق روح التنافس والتعاون وينفس الوقت ترفع من مستوى التحمل والتحملي لدى الموظفين لتحسين إنتاجيتهم في العمل وتعزيز روح التفاؤل والعطاء والإيجابية.
- تشير الدراسات إلى عدة تعريفات للتحفيز، ويمكن أن تتفق جميعها على قاعدة مشتركة واحدة هي أن التحفيز " إثارة سلوك الفرد بهدف إشباع حاجات معينة، وتنمية الرغبة في بذل مستوى عالي من الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة وإشباع احتياجات الأفراد" ومن هذا المدخل يمكن التركيز على حاجات الفرد باعتبارها منطلقاً مهماً يمكن توظيفه في عملية التحفيز داخل بيئة العمل لتحقيق اهداف المؤسسة. فبالنظر إلى هرم ماسلو للحاجات، تأتي في قمة الهرم وما قبلها: الحاجة إلى التقدير، والحاجة لتحقيق الذات. ويمكننا اعتبار هاتين الحاجتين مدخلاً ممتازاً لبناء استراتيجيات التحفيز داخل بيئة العمل، حيث نستهدف من هذه الاستراتيجية أن تلبى حاجة الموظف إلى التقدير وكذلك تساعده في تحقيق الذات.
- أخذاً بعين الاعتبار إحدى نظريات التحفيز (نظرية العدالة Equity Theory) حيث يقارن الموظفون ما يحصلون عليه من الوظيفة (النتائج) بما يدخلونه بها (المدخلات) ثم يقارنون نسبة المدخلات والنتائج الخاصة بهم مع نسب المدخلات والنتائج للآخرين المعنيين، يمكننا خلق مجتمع يشعر بالعدالة كنوع من أنواع التحفيز الذي يصب في تلبية الحاجتين اللتين نستهدفهما في البحث:

1- التحفيز من أجل تلبية (الحاجة إلى التقدير):

الحاجة إلى التقدير هي الحاجة ما قبل الأخيرة أو ما قبل القمة في هرم ماسلو، وهي تتمحور (حول كسب احترام الناس والتقدير وتحقيق مكانة اجتماعية مرموقة والرغبة في الظهور والتميز في العمل). لذا يمكننا خلق حلقة تواصل فعال داخل بيئة العمل تجعل كل فرد يشعر أن جهوده في أداء العمل كلها محل نظر واعتراف وإشادة من قبل الإدارة وتمنح أصحاب الاداء العالي والتميز المكانة المرموقة التي يستحقونها ويتميزون بها بين نظراءهم من الموظفين، مما يمنحهم شعوراً بالتقدير يحفزهم على الاحتفاظ بهذا المستوى، وكذلك يلهم الآخرين ليحصلوا على نفس المستوى من الاهتمام والمكانة والتميز.

من الأفكار المقترحة:

- 1- لوحة إلكترونية ترصد أعلى نسب الإنجاز بالأرقام، واسماء الموظفين أصحاب الإنجازات، يتم تحديثها بشكل يومي وتكون على مرأى الجميع.
- 2- لوحة شرف لإعلان المتميزين شهرياً في الأداء والسلوك والتعامل.
- 3- شهادات شكر وتقدير وجوائز عينية ونقدية ومعنوية وإجازات.
- 4- جدولة العمل بشكل متناوب ليتاح للجميع فرصة الإنجاز والاستفادة المادية وتنمية الخبرات.
- 5- ترقية.

2- التحفيز من أجل (الحاجة إلى تحقيق الذات):

ويمكن تحقيق هذا النوع من التحفيز عندما يتم بناء وتوزيع المهام وهيكلتها بطريقة تمنح الموظفين رؤية واضحة لخطة واستراتيجية العمل على مدى متوسط، يشعر معها الموظف بأنه يحقق ذاته مهنياً ويبنى خبراته ومهاراته بشكل تراكمي وليس فقط يؤدي مهام يومية.

من الأفكار المقترحة:

- بناء ملف إلكتروني لكل موظف يرصد إنجازاته بالأرقام، مع تقييم عام لمهاراته ويخضعه لمسار تدريبي وتطويري يعزز من سيرته الذاتية معرفياً وعملياً ويثبت بشكل واضح أنه يتطور مع الوقت وينمو ويحقق ذاته. يمكن للموظف الاطلاع على هذا الملف باستمرار ويمكنه كذلك الاحتفاظ به كوثيقة تعرّف به لأي جهة أخرى. مع ذلك أسماء المشاريع التي كان الموظف جزءاً منها إضافة إلى أدواره ومؤهلاته فيها.

• المراجع:

- 1- مفاهيم إدارية، هرم ماسلو للحاجات، هارفارد بزنس ريفيو:

<https://hbrarabic.com/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%81%D8%A7%D9%87%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9/%D9%87%D8%B1%D9%85-%D9%85%D8%A7%D8%B3%D9%84%D9%88-%D9%84%D9%84%D8%AD%D8%A7%D8%AC%D8%A7%D8%AA>

- 2- التحفيز وتأثيره الإيجابي على حياة الإنسان ونجاحه العملي:

<https://www.annajah.net/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%81%D9%8A%D8%B2-%D9%88%D8%AA%D8%A3%D8%AB%D9%8A%D8%B1%D9%87-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%8A%D8%AC%D8%A7%D8%A8%D9%8A-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%AD%D9%8A%D8%A7%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%B3%D8%A7%D9%86-%D9%88%D9%86%D8%AC%D8%A7%D8%AD%D9%87-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D9%8A-article-26194>