



عنوان المشروع

الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة

(دراسه تطبيقية على شركة Proline)

جدة، المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

ليان ناصر محمد المشيعي

2021205862

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 1	3
1.1: المقدمة	4
2.1: مشكلة الدراسة	5
1.2.1: فجوات على المستوى النظري	5
2.2.1: فجوات على المستوى التطبيقي	5
3.1: أهمية الدراسة	5
1.3.1: على المستوى النظري	5
2.3.1: على المستوى التطبيقي	5
4.1: أسئلة الدراسة	6
5.1: أهداف الدراسة	6
6.1: فرضيات الدراسة	6
7.1: نموذج الدراسة	6
8.1: منهجية الدراسة	7
9.1: الدراسة الميدانية	7
10.1: مخطط المشروع المقترح	7
الفصل الثاني: الدراسات السابقة 2	8
1.2: المقدمة	9
2.2: المتغير المستقل	9
3.2: المتغير التابع	9
4.2: العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
5.2: الخاتمة	10
قائمة المراجع	10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

يلعب الرضا الوظيفي دورًا لا يُستهان به في نجاح الشركات وبلوغ أهدافها والحفاظ على استقرارها، إذ يشمل جوانب مختلفة من تجربة الموظف ومنها تصوره لبيئة العمل والعلاقات التي تربطه مع الزملاء والإدارة وأدوار الإدارة والمهام اليومية، وهناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الأفراد والشركات، فكلما ازداد شعور الموظفون بالرضا تجاه وظائفهم ومكان العمل، ازدادت فرص نجاح الشركات، وفي هذا المقال نوضح أثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية وأداء الموظفين.

ويؤثر الرضا الوظيفي تأثيرًا مباشرًا على إنتاجية الموظفين، فعندما يشعر الموظف بالرضا والسعادة في مكان تزداد جديته ويزداد تركيزه في العمل، ويتحمس للقيام بأدواره، ويسعى للمساهمة في نجاح الشركة، وهو ما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاجية.

كما تزداد إنتاجية الموظف عندما يشعر بالرضا، هذا الشعور النابع من إدراكه أن له دورًا مهمًا في الشركة وأنه يحدث فرقًا ملحوظًا بها، وهو ما يشجعه على البقاء في وظيفته وعدم تركها.

والعكس صحيح، يؤدي انخفاض رضا الموظفين إلى انخفاض الإنتاجية في مكان العمل، فشعور الموظفين بالاستياء وعدم الرضا يفقد الحماس في العمل، وهو ما يؤدي إلى ضعف أدائهم وقلة إنتاجيتهم.

وضمن إطار حرص الشركات والمؤسسات الخدمية على رفع مستوى الأداء، وتحسين جودة تقديم الخدمات، والذي سيقود بالضرورة إلى انخفاض في عدد الشكاوى وزيادة في عدد المتعاملين الراضين عن الخدمة، فإنه لا بد لهذه الشركات الاهتمام ببعض التفاصيل المتعلقة بالعامل البشري، وبالأخص الاهتمام بالموظفين الذين يقدمون خدمة مباشرة أو يتعاملون بشكل مباشر مع المتعاملين، وهم من يطلق عليهم مصطلح (موظفو الصف الامامي).

ويوجد أيضا علاقة بين رضا الموظف بالجودة بمعنى جودة الخدمات المقدمة وتلعب جودة الخدمة دوراً محورياً في تعزيز سمعة العلامة التجارية الإيجابية. عندما يتمتع العملاء بتجربة إيجابية ويكونون راضين عن الخدمة التي يتلقونها، فمن المرجح أن يشاركون تجربتهم مع الآخرين. يمكن أن يؤثر هذا التسويق الشفهي بشكل كبير على سمعة الشركة، ويجذب عملاء جدد ويعزز مكانتها في السوق

الرضا الوظيفي هو حالة وجدانية من القناعة تتمثل في يقين الانسان أنه يأخذ حقه لقاء مايقوم به

الرضا الوظيفي على أنه الفرق بينّ ويعرف من جهد لجهة العمل التي يعمل فيها(شرشير, 2000),العلماء

مقدار ما يتلقاه الموظف من عائد أو مكافآت، وبين ما يشعر هو بأنه يستحقه نظير ما قام به من عمل. أكثر منه سلوكا

(حسنين, 2003) لذا فإن الرضا الوظيفي يمثل اتجاها

وتعتبر القوى العاملة من أهم العوامل المحددة لدرجة نجاح المؤسسات وتمثل مؤشرا على قدرة هذه

المؤسسات على التجديد والتطوير ويعتمد نجاح المؤسسات على كفاية الأيدي العاملة ومدى وفرة الكفاءات . (هاشم،1990)

من هنا تهدف الإدارة في المنظمات المتقدمة إلى تنمية العلاقات بين المنظمة والعاملين لضمان استمرار

إيجاد وتنمية

القوى العاملة بها وضمان رضاهم الوظيفي وخاصة ذوي المهارات والتخصصات الفنية والدوافع لديهم لبذل مزيد من الجهود والأداء، ولقد أصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك هو تحقيق الرضا عن العمل لأن ذلك يؤدي إلى زيادة كبيرة في مستوى جودة العمل وبالتالي جودة الخدمة التي يقدمها هؤلاء الموظفون للعملاء (فهيمه:2009)

هاتشر وبيتي(Petty&Hatcher, 1999): (وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مجالات الرضا وعدم

الرضا الوظيفي للعاملين في الكلية التقنية وكليات المجتمع والكليات الجامعية في ولاية تنسي الأمريكية،

وكشفت نتائجها عن عدم الرضا العاملين عن الراتب، والظروف المناسبة للعمل، وسياسة العمل، وكان

العاملون في الكلية التقنية أقل رضا من العاملين الآخرين، وكانت مجالات عدم الرضا لديهم بالإضافة إلى الراتب تتضمن المحاضرات وساعات العمل والعبء الدراسي.

دراسة (الزاغة، 1997 : (حيث أجرى الباحث دراسة بعنوان " الرضا الوظيفي للموظفين العاملين في بنك القاهرة_ عمان في فروع العاملة في فلسطين". وقد هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في بنك القاهرة-عمان، في فروع العاملة في فلسطين.

مشكلة الدراسة

تبرز المشكلة في غموض درجات الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات وعدم الوعي بمدى تأثيره على الانتاجية حيث ان الرضا الوظيفي هو من العلوم الانسانية ويتعامل مع النفس البشرية وهي بطبيعة الحال متغيرة من شخص الى اخر بل أكثر من ذلك تتغير الحالة النفسية للشخص الواحد من وقت الى اخر وفترة الى اخرى وايضا تكمن المشكلة في مدى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي والعوامل التي تؤثر على العاملين في المنظمات من عوامل خاصة بالمنظمة وعوامل اخرى نفسية للعاملين، فمن الجدير بالاهتمام أن يكون هناك دراسات توجه الاهتمام الكامل لفئة الموظفين في منظمات الخدمات والشركات أحدها لقياس اتجاهاتهم وردود أفعالهم وظروف عملهم الإدارية والنفسية والاجتماعية وما لها من انعكاسات على عملهم وأدائهم وبالتالي سيقودهم إلى مستويات أداء عالية وينعكس ذلك على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

ولقد بات معرفة من الضروري الوقوف على الرضاء الوظيفي لعمال أي مؤسسة

باعتباره المنعكس المهم على أدائهم الوظيفي وبما أننا بصدد دراسة ذلك نظرياً و تطبيقياً على شركة برولاين لإدارة المشاريع والفعاليات.

الفجوات النظرية: حيث تهتم هذه الدراسة بالوصول إلى فهم أعمق لكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي من خلال جمع أهم ما كتب نظرياً حول المتغيرين في مختلف المراجع من كتب، رسائل، دوريات، دراسات، مقالات .

الفجوات العملية : تكمن أهمية الدراسة في محاولة إبراز أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين من وجهة نظر الموظفين في شركة برولاين.

سؤال البحث الرئيسي: أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية والجودة المقدمة

ما أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية والجودة المقدمة؟

أهمية الدراسة

انطلاقاً بان الأهمية الكبيرة للإنتاجية ودقة العمل تتبع أهمية البحث حيث يمكن ان ينظر اليها كخطوة يمكن الاستفادة منها في رسم السياسات والخطط التي تساعد في حسن اختيار العاملين وتطوير اداء العاملين في المنظمات حيث ان الحفاظ على القوة البشرية تتطلب مزيد من التحفيز وتعزيز مستوى ادائهم وارتباطهم بالمنظمات التي يعملون بها وان لدراسة الرضا الوظيفي ومدى صلتة بالإنتاجية ضرورة تتطلبها الادارة الحديثة حيث انه اصبح العمل جزء من الحياة واساس من اسس المجتمع فهو تعبير عن شخصية الفرد الذي له دور كبير في الحياة الاقتصادية والاجتماعية فان العمل هو احد الجوانب التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به وحيث أنه يرى علماء الادارة أن درجة نجاح جهود التطوير والتنمية يتوقف على مدى استجابة العنصر الإنساني في الادارة ومدى قدرته على زيادة الانتاجية التي تعد من متطلبات التنمية والتطوير

❖ التعرف على الرضا الوظيفي من خلال دراسة احدى شركات القطاع الخاص في مجال

❖ التعرف على العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الانتاجية لديهم

❖ التعرف على العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي

❖ التوصل الى توصيات يمكن ان تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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

- <https://www.slideshare.net/slideshow/ss-63247233/63247233>

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://lib.manaaraa.com/books/%25D8%25B1%25D8%25B3%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A9%2520%25D9%2585%25D8%25A7%25D8%25AC%25D8%25B3%25D8%25AA%25D9%258A%25D8%25B1%2520%25D8%25A8%25D8%25B9%25D9%2586%25D9%2588%25D8%25A7%25D9%2586%2520-%25D8%25A7%25D8%25AB%25D8%25B1%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B9%25D9%2588%25D8%25A7%25D9%2585%25D9%2584%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25B3%25D8%25A8%25D8%25A8%25D8%25A9%2520%25D9%2584%25D9%2584%25D8%25B1%25D8%25B6%25D8%25A7%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2588%25D8%25B8%25D9%258A%25D9%2581%25D9%258A%2520%25D8%25B9%25D9%2584%25D9%2589%2520%25D8%25B1%25D8%25BA%25D8%25A8%25D8%25A9%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B9%25D8%25A7%25D9%2585%25D9%2584%25D9%258A%25D9%2586%2520%25D9%2581%25D9%258A%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A7%25D8%25B3%25D8%25AA%25D9%2585%25D8%25B1%25D8%25A7%25D8%25B1%2520%25D8%25A8%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B9%25D9%2585%25D9%2584.pdf&ved=2ahUKEwjFhNLK-pCHAxWXSfEDHfHPABcQFnoECBgQAQ&usq=AOvVaw0ZQYD7ALar2ekdbNLpQBI>

W

<https://www.slideshare.net/slideshow/ss-63365880/63365880>

https://eco.najah.edu/sites/eco.najah.edu/files/%20%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86%20%D9%88%D8%A3%D8%AB%D8%B1%D9%87%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%AF%D9%85%D8%A9%20%D9%85%D9%86%20%D9%82%D8%A8%D9%84%20%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%84%D8%B3%D8%B7%D9%8A%D9%86%D9%8A%D8%A9_0.pdf

[ps://www.slideshare.net/slideshow/ss-63247233/63247233](https://www.slideshare.net/slideshow/ss-63247233/63247233)

https://eco.najah.edu/sites/eco.najah.edu/files/%20%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86%20%D9%88%D8%A3%D8%AB%D8%B1%D9%87%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%AF%D9%85%D8%A9%20%D9%85%D9%86%20%D9%82%D8%A8%D9%84%20%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%84%D8%B3%D8%B7%D9%8A%D9%86%D9%8A%D8%A9_0.pdf?_cf_chl_tk=T_6yPr_wc0vqqcql8GaOWlp5dURJQkR9B6rXTSl8VEA-1719955592-0.0.1.1-5033

[://eco.najah.edu/sites/eco.najah.edu/files/%2520%25D8%25B1%25D8%25B6%25D8%25A7%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B9%25D8%25A7%25D9%2585%25D9%2584%25D9%258A%25D9%2586%2520%25D9%2588%25D8%25A3%25D8%25AB%25D8%25B1%25D9%2587%2520%25D8%25B9%25D9%2584%25D9%2589%2520%25D8%25AC%25D9%2588%25D8%25AF%25D8%25A9%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25AE%25D8%25AF%25D9%2585%25D8%25A7%25D8%25AA%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D9%2582%25D8%25AF%25D9%2585%25D8%25A9%2520%25D9%2585%25D9%2586%2520%25D9%2582%25D8%25A8%25D9%2584%2520%25D8%25B4%25D8%25B1%25D9%2583%25D8%25A9%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A5%25D8%25AA%25D8%25B5%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A7%25D8%25AA%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2581%25D9%2584%25D8%25B3%25D8%25B7%25D9%258A%25D9%2586%25D9%258A%25D8%25A9_0.pdf&ved=2ahUKEwjv-PapplmHAxUG8glHHeikA44QFnoECBsQAQ&usq=AOvVaw0Q8aghcq_Ms17LrzGvWGxm](https://eco.najah.edu/sites/eco.najah.edu/files/%2520%25D8%25B1%25D8%25B6%25D8%25A7%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B9%25D8%25A7%25D9%2585%25D9%2584%25D9%258A%25D9%2586%2520%25D9%2588%25D8%25A3%25D8%25AB%25D8%25B1%25D9%2587%2520%25D8%25B9%25D9%2584%25D9%2589%2520%25D8%25AC%25D9%2588%25D8%25AF%25D8%25A9%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25AE%25D8%25AF%25D9%2585%25D8%25A7%25D8%25AA%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D9%2582%25D8%25AF%25D9%2585%25D8%25A9%2520%25D9%2585%25D9%2586%2520%25D9%2582%25D8%25A8%25D9%2584%2520%25D8%25B4%25D8%25B1%25D9%2583%25D8%25A9%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A5%25D8%25AA%25D8%25B5%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A7%25D8%25AA%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2581%25D9%2584%25D8%25B3%25D8%25B7%25D9%258A%25D9%2586%25D9%258A%25D8%25A9_0.pdf&ved=2ahUKEwjv-PapplmHAxUG8glHHeikA44QFnoECBsQAQ&usq=AOvVaw0Q8aghcq_Ms17LrzGvWGxm)

<https://ademics.uomustansiriyah.edu.iq/index.php/admeeco/article/view/302/276>

<https://libyanuniv.edu.ly/index.php/%D9%85%D8%AC%D9%84%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA/32-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%AF%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A7%D8%A8%D8%B9/113-%D8%A3%D8%AB%D8%B1-%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%B1%D8%B6%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%A1>

<https://fastercapital.com/arabpreneur/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9--%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%81%D8%A7%D8%AF%D8%A9-%D9%85%D9%86-%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%A1-%D9%84%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D9%88%D8%B2-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D9%82%D8%B9%D8%A7%D8%AA.html>

<https://ae.linkedin.com/pulse/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A-%D9%88%D8%A3%D8%AB%D8%B1%D9%87-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86-%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-ruba-younes>

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It` s Never Too Late to START. Just Begin! Best
of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*