



جامعة الجميع الذكية

إدارة الأعمال

مشروع

"أثر التحفيز على تحسين الاداء الوظيفي في شركة المياه الوطنية بالدمام"

"The effect of motivation on improving job performance at the national water company in Dammam"

اعداد /

١- محمد بن سليمان السندي - الرقم الجامعي (213000939)

٢- أحمد بن عزيز الزهراني - الرقم الجامعي (213000977)

اشراف الدكتور/

وليد سليمان

العام الجامعي ٢٠٢٣

المستخلص

أن موضوع تأثير الحوافز المادية والمعنوية على تحسين جودة الأداء قد لاقى اهتمام متزايد في الآونة الأخيرة لما له من آثار ايجابية على أداء الشركة بشكل عام حيث اهتم في البحث عن العوامل التي تقوي الأداء وكانت النتيجة أن الحوافز المادية والمعنوية بمختلف أنواعها لها تأثير على مستوى تحسين جودة الأداء

يتم اكمال المستخلص عند الانتهاء من الدراسة وكذلك سيتم كتابتها بكل اللغتين العربية والانجليزية

Abstract

جدول الفهرس

.....عنوان البحث والغلاف

.....المستخلص

.....جدول الفهرس

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

.....أولا المقدمة

.....ثانيا مشكلة الدراسة

.....ثالثا اهداف الدراسة

.....رابعا اهمية الدراسة

.....خامسا فروض الدراسة

.....سادسا حدود الدراسة

.....سابعاً منهجية ومتغيرات الدراسة

.....الخاتمة

.....المصادر والمراجع

أولاً: المقدمة

تعتمد المؤسسات المعاصرة على عدة عوامل وركائز أساسية ومن أهمها هو الاهتمام الكبير بالعنصر البشري الي تعتبره الشركة ثروة وأصل من الأصول التي تسعى جاهده على توفيره بالشكل الذي يزيد من فعالية أداء الشركة بغرض تعظيم الأرباح والبقاء في السوق في ظل المنافسة القوية والمستمرة ومن أبرز العوامل التي تساعد على ذلك هو دراسة كيفية التأثير على مستوى الأداء عن طريق توفير الإمكانيات التي تعمل على توجيه هذه الثروة البشرية بحيث تعمل علي زيادة معدل رضاهم وتحقيق الولاء الكامل منهم تجاه الشركة ولتحقيق هذا الهدف تعمل هذه الشركة على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة واكتسابها المهارات المطلوبة للقيام بأعمالهم المكلفين بها إلا أن المقدرة علي العمل وحدها غير كافية لكي يعمل الموظف بأقصى كفاءة ممكنة إذا لم يظن هنالك دافع يدفعه للعمل وذلك باستخدام كل الطرق والوسائل المتاحة ويعتبر التحفيز من الوسائل الفعالة لتحقيق الأهداف المنشودة وتعتبر الحوافز بمثابة المقابل للأداء المتميز ويكون التحفيز اما كمي او نوعي مادي او معنوي حيث أن كفاءة الموظف الفردية تتوقف على عناصر متعددة سوف يتم تحديد عنصرين أساسيين هما القدرة على العمل والرغبة فيه وتتمثل المقدرة على العمل فيما يمتلكه الفرد من المهارات والمعارف المتخصصة والقدرات بالإضافة إلى الاستعداد الشخصي للفرد والقدرات الشخصية التي ينميها التعليم والتدريب والتطوير المستمر أما الرغبة في العمل فتتمثل في وسائل التحفيز الذي يستخدم في دفع وتوجيه سلوك الموظف في الاتجاه الذي يحقق أهداف الشركة وتمثل عملية التحفيز في العوامل والمؤثرات الخارجية التي تشجع الموظف على زيادة وتطوير مستوى أدائه من خلال ما سبق أصبح فشل او نجاح

الشركة يركز على مدي اهتمامها الفعال والموجه لاهم ما تملكه من موارد وهو المورد البشري والعمل علي زيادة فاعلية من خلال استخدام نظام فعال للحوافز حيث يعتبر نظام الحوافز من الوسائل الهامة لتحقيق الجودة على مستوى الأداء الوظيفي بل دافعا أساسيا نحو الرغبة في العمل وذلك من خلال ما تقدمه تلك الأنظمة من العديد من الأجور والمزايا المادية التي تؤدي لتحسين الظروف الاقتصادية والنفسية للأفراد العاملين في الشركة وعليه نجد أن نظام الحوافز وبمختلف أنواعه يعتبر احد أهم المتغيرات المستقلة الإيجابية في رفع الدافعية نحو العمل وتحسين الاداء علما أن الحوافز المراد الحديث عنها من خلال هذه الدراسة هم الحوافز المادية والتي تتمثل في المكافآت المالية والهدايا والعلاوات الاستثنائية والحوافز المعنوية التي تتمثل في صورة خطابات شكر وتقدير علما ان لكلا النوعين من الحوافز أهدافه ومؤثراته الخاصة على مستوى رفع كفاءة وجودة العمل داخل شركة المياه الوطنية فرع الدمام .

ثانيا مشكلة الدراسة

من خلال المقدمة السابقة يتضح ان العلاقة بين الحوافز المادية والمعنوية والأداء الوظيفي حيث يعتبر التحفيز من المواضيع الهامة والرئيسية وأيضا من المواضيع المعقدة في نفس الوقت وهو نشاط اداري أساسي يتم ممارسته في إطار تنظيمي ويوجه أساسا الي الافراد العاملين في الشركة بهدف المحاولة في التحكم في سلوكهم وذلك لإثارة المزيد من الاهتمام بالعمل ورفع مستوى الأداء بحيث يتم تحقيق الأهداف المخطط لها داخل الشركة في حالة عدم توفر نظام جيد للحوافز يعتمد عليه من قبل الشركة والذي يؤدي إعاقه وضعف قدرة تلك الشركة على العمل في المستقبل وبالتالي تقليل فرصة تحقيق شركة المياه الوطنية لأهدافها وتلعب الحوافز دورا كبيرا في التأثير على أداء العاملين سواء بشكل سلبي أو إيجابي بشكل عادل قد ينعكس ذلك على رفع جودة الأداء الوظيفي للعاملين داخل شركة المياه الوطنية فرع الدمام

ومن هذا المنطلق يمكن صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

س: ما هو دور التحفيز في التأثير عل أداء العاملين في شركة المياه الوطنية في المنطقة الشرقية فرع الدمام؟

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية التالية

س ١: ما هي مختلف المفاهيم النظرية للتحفيز والأداء الوظيفي؟

س ٢: كيف سيؤثر التحفيز علي تحسين الأداء في شركة المياه الوطنية في الدمام؟

س ٣: ما هي طرق تقويم الأداء داخل الشركة الوطنية للمياه فرع الدمام؟

س٤: ماهي أبرز العوامل الاخرى المؤثرة في تحسين جودة الاداء الوظيفي في شركة المياه الوطنية فرع الدمام؟

ثالثا: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر هذه الحوافز على الأداء عموما وما هي أهم الحوافز التي تدفع العاملين وتؤثر في رغبتهم من أجل تحسين أدائهم في ميدان العمل علاوة على ذلك يهدف للتعرف على درجة الاختلاف بين أفراد عينة البحث في أدائهم للعمل باختلاف المتغيرات قيد البحث كالخبرة المؤهل العلمي الحالة الاجتماعية والدورات التدريبية العمر وتحاول الإدارة دوماً التعرف على سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم لتسخرها من أجل خدمة مصالحها وأهدافها تم التطرق إلى عدم الرضا الوظيفي وارتباطه بالضغط الوظيفي يرافقه ضغط المتطلبات الحياتية التي يسعى الموظف إلى تأمينها بوسائل متعددة .

تسعى الدراسة إلى العمل في ضوء الأهداف الآتية:

- ودراسة مدى فاعلية نظم التحفيز المادية والمعنوية ومدى ارتباطها بالحاجات الأساسية للموظفين
- التعرف على العلاقة بين نظام الحوافز وأداء العاملين بشركة المياه الوطنية بالدمام.
- إدراك مدى أهمية تطوير نظام الحوافز المتبع لدى الشركة لكي ينعكس بصورة إيجابية على الأداء

- إلقاء الضوء على قصور أنظمة التحفيز الوظيفي للعاملين خصوصًا ما يتعلق بالحوافز المادية منها
- تعريف الأداء والعوامل المؤثرة عليه واكتشاف دور الحوافز الفعال في التأثير في أداء العاملين.
- التعرف على نوعية الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين بشركة المياه الوطنية بالدمام
- إبراز أهمية وضع نظام تحفيزي فعال يساهم في دفع العمال خاصة الإطارات منهم للإبداع والابتكار والتجديد من أجل تحقيق أهداف الشركة
- التعرف على أبرز الحوافز المادية التي من شأنها أن ترفع من كفاءة وجودة الأداء الوظيفي في الشركة.
- تقدير ما إذا كانت الكلفة المادية لنظم التحفيز يمكن استثمارها على المدى البعيد للشركة ومدى انعكاسها على عملية رفع الإنتاج وزيادة الربحية
- اقتراح مجموعة من التوصيات والتي من شأنها أن تعزز جودة الأداء الوظيفي في شركة المياه الوطنية بالدمام.

رابعاً: أهمية الدراسة

ان دراسة نظام الحوافز هو من المواضيع القديمة والمتجددة تسعى الدراسة إلى تقييم أداء العاملين وتحديد نقاط القوة والضعف في أداء العاملين لتجنب نقاط الضعف ومعالجتها وتحديد نقاط القوة والعمل على تعزيزها عبر دراسة وتقييم أنظمة الحوافز المادية والمعنوية في شركة المياه الوطنية في الدمام وأثرها على أداء العاملين إن لكل فرد عامل في الشركة حاجات متنوعة وحتى يتم تحفيز العاملين وتحسين دافعيتهم ينبغي تحليل هذه الحاجات وتحديد الحاجات الأهم بالنسبة للأفراد ومن ثم العمل على تطوير وإعداد نظام العوائد ونظام التحفيز والمكافآت بما يتناسب معها وكلما ازدادت درجة المواءمة والتوافق بين نظام العوائد وبين الحاجات ازدادت الدافعية والإنتاجية أنه من الضروري على الشركة أن تقوم باختيار العمال الأكفاء وذوي المهارات ولا تكتفي بهذا فقط بل تقوم بتدريبهم وتحفيزهم للرفع من آداهم وكسب ولائهم لتحقيق الرضا الوظيفي بالنسبة للعمال و الرضا عن الأداء بالنسبة للمنظمة وتتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع ذاته لما للحوافز من أثر كبير على نفسية العامل ومدى رضاه عن عمله ومن ثم قناعاته فيه واستمراريته بالعمل مما يؤثر في التقليل من دوران العمل من ناحية وعلى زيادة الإنتاجية من ناحية أخرى داخل شركة المياه الوطنية بالدمام.

الأهمية النظرية:

تتبع الأهمية النظرية لموضوع الحوافز بنوعيتها المادي والمعنوي لما لهما من أثر على توجيه سلوك العاملين في الشركة بما ينعكس على أدائهم الوظيفي

الأهمية التطبيقية:

يتوقع من الدراسة الوصول إلى نتائج تجريبية لأثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين بالشركة مما يؤدي إلى تقديم توصيات للقائمين على هذه الشركة بما يحقق الفائدة المرجوة من تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بما يحقق أهداف شركة المياه الوطنية في الدمام.

خامسا: فرضيات البحث

تقوم هذه الدراسة على الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: إن ارتفاع نسبة التحفيز الوظيفي للعاملين في شركة المياه الوطنية بالدمام يؤثر على ارتفاع مستوى الأداء ويخفض من الخسارة الناتجة عن تكاليف التوظيف.

الفرضية الثانية: يؤدي ضعف نظام الحوافز داخل شركة المياه الوطنية بالدمام إلى ارتفاع ملحوظ في تغيب العاملين يضعف كفاءة الأداء

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ايجابي قوي لنظام الحوافز بأبعاده الحوافز المادية والحوافز المعنوية في تحسين أداء العاملين داخل شركة المياه الوطنية بالدمام.

الفرضية الرابعة: يؤثر نظام الحوافز على درجة الأداء وفعاليته من خلال تعزيز نقاط القوة وتحسين نقاط الضعف لدى العمال في شركة المياه الوطنية بالدمام.

الفرضية الخامسة: يختلف تأثير أبعاد نظام الحوافز باختلاف المتغيرات الديمغرافية: الجنس - العمر - سنوات الخبرة - المؤهل العلمي- الحالة الاجتماعية.

سادسا: منهجية الدراسة

اعتمدت في هذا البحث على علي الجانب النظري والتطبيقي وبالتالي ادي الي استخدامنا تقنية المنهج الوصفي لأنه انسب في دراسة هذا الموضوع عبر البدء بوصف الظاهرة التي يدرسها وجمع المعلومات الدقيقة عنها ووصفها وصفا كميا وكيفيا علما أن نوع العينة التي استخدمت في هذا البحث هي العينة العشوائية وهذا يعني أن جميع أفراد مجتمع البحث تتاح لهم فرصة متساوية ومستقلة لكي يدخلوا العينة أي إن لكل فرد في المجتمع الاحتمال نفسه في الاختيار وإن اختيار أي فرد لا يؤثر في اختيار الفرد الآخر بينما الجانب التطبيقي تم اعتماد اداة الاستبيان وقد استعملت كأداة للدراسة الميدانية وكذلك وضع الخطط والإستراتيجيات التي تمكن شركة المياه الوطنية بالدمام من مواجهة كافة الظروف والتحديات التي قد تواجه عملها من خلال تدعيم وتحفيز العامل البشري

سابعا: حدود البحث

الحدود الزمانية: لقد أجريت هذه الدراسة في شهري شعبان ورمضان لعام ١٤٤٤هـ
الحدود المكانية: شركة المياه الوطنية في محافظة الدمام في المملكة العربية السعودية
الحدود البشرية: العاملين في شركة المياه من كافة المستويات الادارية التي سوف تشملها العينة الدراسة في شركة المياه الوطنية بالدمام.

علمية: استعرضت الدارسة أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي بشركة المياه الوطنية
بالدمام

بشرية: العاملين والموظفين بشركة المياه الوطنية بالدمام بمختلف مستوياتهم الإدارية
توزيع أداة الدّراسة (الاستبيان) على العاملين بالشركة

ثامنا: الخاتمة

يعتبر رأس المال البشري عامل حسم في الصراعات التنافسية بين المؤسسات المتنافسة وهذا ما يفسر الأهمية الكبيرة التي يحظى بها اليوم وعلى هذا الأساس كان هدف بحثنا هذا اكتشاف دور الحوافز في التأثير على أداء العاملين كما أردنا أيضا أن نبين أهمية رأس المال البشري في شركة المياه الوطنية ودوره الفعال في الرفع من أدائها لتمكينها من مواجهة المنافسة والمساهمة في الوصول إلى تحقيق الأهداف وتطوير مهاراتهم لخلق بيئة مساعده على التطوير والابتكار للحصول على نتائج أفضل والتعرف إلى ميول الموظفين ورغباتهم واتجاهاتهم لتحسين مستوى أدائهم واستثمار الطاقات والقدرات الكامنة لدى الموظفين وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات لذلك من المهم أن تسعى الشركة إلى جذب واستقطاب الكفاءات والعمل على إرضائها عن طريق تقديم حوافز مادية ومعنوية لكي تساهم في كسب رضا العاملين وإيجاد الطرق المناسبة والمشجعة في التحفيز وخلق جو من التناسق والتناغم بين العامل والشركة وقدرتها ودورها في تشجيع العاملين واستثمار الطاقة لديهم

المراجع والمصادر

- البراهيم فيصل ٢٠٠٨ العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية.
- الجساسين عبد الله ٢٠١١ أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين اداء العاملين.
- حسونة فيصل ٢٠٠٨ إدارة الموارد البشرية دار اسامه للنشر والتوزيع الأردن.
- الحلابي غازي (٢٠١٣) أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام.
- الدروبي سليمان. ٢٠٠٦ إدارة الافراد في منظور كي والعلاقات الإنسانية دار مجدلاوي للنشر والتوزيع الأردن.
- سرحاني ليلي ٢٠١٧ الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي
- شامي صليحة ٢٠١٠ المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين
- الشيخ التجاني مدثر حمادي "أثر الدوافع على أداء العاملين" الدار الجزائرية ٢٠١٥