جامعة العلوم والتقانة

كلية الدراسات العليا والتطوير الأكاديمي

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين

إعداد :

مي بابكر علي

اشراف البروفسير :

بكري الطيب موسى

أبريل 2012

المستخلص

يقوم هذا البحث على دراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين وهي دراسة ميدانية على موظفي شركة انماء للإنتاج الداجني المحدودة وقام البحث على فرضيتين اساسيتين :

1. تأثير الرضا الوظيفي على معدل اداء الموظفين .
2. زيادة معدل أداء الموظفين تعزى الى مدى رضا الموظف عن الأجور و الحوافز.

وتناول البحث شرح حالة الرضا لدى موظفي الشركة وربطها بانتاجيتهم وادائهم خلال ساعات العمل ، وانعكاس هذا الأمر على الجوانب الأخرى .

تحدث الباحث عن مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وكذلك عن مفهوم الاداء الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي ثم تحدث عن اثر الحوافز والأجور على أداء الموظفين .

اتبع الباحث طريقتين لتحقيق الهدف :

الأولى : التعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من دراسات سابقة والاستفادة منها .

والثانية : لجأ الباحث الى الجانب العملي الميداني ، وفيه قام بتطبيق أداة الداراسة التي كانت عبارة عن استمارة استبيان مقسمة الى ثلاث محاور في :

أ . علاقة الرضا الوظيفي بالإنتاجية.

ب. علاقة اداء الموظفين ببيئة العمل الداخلية

ج. علاقة الرضا الوظيفي بالاجر والحوافز .

وحسب الطريقة المثلى في اختيار العينة قام الباحث بعمل الدراسة على عينة مكونة من 100 موظف استعان الباحث فيها ب 100 استمارة وهي الاستمارات التي تم الاعتماد عليها عند عملية التحليل واستخراج نتائج هذه الدراسة .

وبعد الدراسة والتحليل توصل الباحث الى أن الرضا الوظيفي له تأثير كبير على أداء الموظفين في الشركة وأن زيادة معدل أداء الموظف تعزى الى مدي رضا الموظف عن الأجر والحافز الذي يتقاضاه . وكانت النتيجة مؤيدة لما فرضه الباحث .

Abstract

This research studies the effect of job satisfaction on the performance of employees. The field study on the staff of the Inmaa production Co. Ltd Research deals with two main hypotheses:

1. Effect of the job satisfaction on the rate of staff performance.
2. The Increase on the employee performance is attributable to the satisfaction of the employee for wages and incentives.

The Research explains the employee satisfaction and liked with the performance and productivity during working hours and the reflection on this on other aspects.

Researcher talked about the concept of job satisfaction and the importance of it, the performance concept and its relationship to job satisfaction. Then talked about the effect of incentives and salaries on the performance of the employee.

The researcher follows two ways to achieve the goal:

The first: Exposure to previous studies and benefit from it.

The second: Researcher resorted to the practical side and used the study tool a questionnaire divided into three axes in:

1- Relationship of job satisfaction to productivity.
2- Relationship with the performance of the staff and the internal working environment.
3- Relationship between Job Satisfaction salaries and incentives.

According to the best way to choose the sample the researcher do the study on a sample of 100 employees hired a researcher in the 100 questionnaires that were relied upon when the process of analysis and extract the results of this study.

After studying and analyzing the result of research is the job satisfaction has a significant impact on the performance of the employee in the company.

And increasing in the rate of employee performance is attributable to the extent of employee satisfaction on his salaries and incentives. The result was in favor of imposing the researcher. The result was uncertain of what the researcher imposed.

مقدمة

يعد قطاع الشركات الخاصة من أهم القطاعات في العالم ، لما له من دور أساسي في تنمية الموارد البشرية وقد حظى هذا القطاع والعاملين فيه باهتمام الباحثين والدارسين نظراً لأهميته القصوى .

وبما أن هذا القطاع وغيره يعتمد اعتماد كلي على العنصر البشري فقد تعددت البحوث والدراسات العلمية التي تعرضت للرضا الوظيفي لدى الموظفين (العنصر البشري) ، فهو موضوع لا بد من دراسته بين الحين والآخر نظراً لاختلاف الطبيعة البشرية ونظراً للتطورات الحاصلة في عالمنا ، لذلك يبقى موضوع الرضا الوظيفي محل بحث دائم .

انه لمن المؤكد والمحسوم أيضاً أن معطيات الرضا الوظيفي هو الشعور بالسعادة ، فرضا الفرد عن وظيفته يؤدي الى الكفاية الانتاجية العالية ، فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيدا بها مما يزيد من كفايته الانتاجية ، أما عدم الرضا عن المهنة فينتج عنه سوء تكيف ويكون الشخص غير متوازن انفعاليا ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط .

إن ميل الفرد لعمله أو لجانب معين ، فيه المردود الإيجابي على نفسيته وعلى عمله ، والرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من العوائد المعنوية والمادية خاصة ، كما يعبر الرضا عن حالة تكامل الفرد النفسية مع وظيفته ومدى استغلال العمل لقدراته وميوله واثبات وجوده وشخصيته ، أضف الى أن وصول الفرد لمستوى الطموح الذي حدده بنفسه يتحقق ذلك من خلال عمله وهذا بدوره يؤدي لأشباع حاجاته النفسية والشخصية ، ولا شك أن هناك عوامل مؤثرة في رضا الفرد عن وظيفته بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها الآخر

متعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد ، وهي بيئة العمل التي يعيشها كنوع العمل، وطبيعته ، وظيفته أو مهنته كعمل روتيني أو متنوع ، ابتكاري أو عادي .

ولا شك أن العمل المتنوع ينتج عنه مستوى أعلى من الرضا ، كما أن الظروف المحيطة ببيئة العمل من التهوية والإضاءة والأدوات والأجهزة المستخدمة وكم العمل وحجم الإدارة ، فكلما كان حجم الإدارة صغيراً زاد التعاون بين الموظفين وازدادت العلاقة الشخصية والوظيفية بينهم ، وبالتالي ارتفعت روح الإنتماء للجماعة والعمل ، فزاد الشعور بالرضا الوظيفي لديه .

يضاف الى ذلك أهمية المكانة الاجتماعية و الاقتصادية للوظيفة كمحدد مهم للرضا الوظيفي ، وهذا يرجع لثقافة المجتمع وتقديره للعمل ، ومن المحددات الرئيسية أيضاً التي تحتل الصدارة للرضا الوظيفي نمط الإشراف أو نوع حدد علما الإدارة والعلوم الإنسانية أن هناك علاقة قوية بين النمط السائد للقيادة والأشراف (ديمقراطي – دكتاتوري – فوضوى) والرضا الوظيفي عند الفرد وهذه العلاقة علاقة طردية قوية ، ولا تقف عند العوامل البيئية المؤثرة في رضا الفرد عن وظيقته فقط ، وهناك عوامل خاصة بالفرد يتأثر بها وتؤثر على عمله كالإنجاز ، فالإنسان لا يقف عند نقطة معينة في حياته فلديه أهداف (انجازات) يتمنى ويتوقع تحقيقها وهذه تمثل اتجاهاَ لسلوكه بناءَ على تقديره لذاته وتقديره للآخرين وكلما وصل الى مستوى أفضل شعر بارتياح ورضا ثم يضع اهدافا ومستويات طموح جديدة .

ولا تغفل ما يحققه الترقي والتقدم الوظيفي وما يمثله ذلك من أهمية كبرى لدى الموظف ورضاه بوظيفته ، بالإضافة الى الراتب والحوافز المادية وهذان عاملان أخيران لا شك أنهما مساهمان بدرجة كبيرة في منع مشاعر الاستياء والإحباط الوظيفي لدى الفرد ، كما أن الاستقرار في العمل والحاجة للأمن فيه من المصادر القوية لتحديد الرضا وكلما ارتفع المستوى الوظيففي للفرد كان أكثر استقرارا وعطاءً في العمل .

وأخيراً بقى الى أن نشير إلى أن العلاقات الإجتماعية في محيط العمل أحد محددات الرضا الوظيفي والمهمة في حياة الفرد ، فهذه العلاقات تشعره بالإنتماء والرضا داخل المؤسسة وخارجها ، فكلما كان في حاجة للإنتماء كان أثر جماعة العمل على الرضا الوظيفي لدى الفرد كبيراً وأن العمر الزمني المعتمد على طبيعة العمل يحقق أيضا رضا وظيفياً ، وقد وجد الباحثون أن الجنس له صلة بذلك ، فالسيدات حققن رضاً وظيفياً أكبر من الرجال فيما يتعلق بالأجر والعلاقات الإجتماعية . وكما أن لكل هذه العوامل تأثيرا كبيراً في الرضا الوظيفي للفرد لا شك أن لمستواه التعليمي دور أيضاً في رضاه عن عمله ، فهناك علاقة ايجابية بين المهنة والمستوى التعليمي .

من هنا جاءت فكرة الباحث بأن يقوم بعمل دراسة حول تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في شركة انماء للأنتاج الداجني المحدودة .

وهو بحث يهتم بالدرجة الأولى بشرح حالة الرضا لدى موظفي الشركة ، وربطها بأدائهم الوظيفي خلال ساعات العمل.