

المُقَدِّمة

تولّي إدارات المؤسسات المتنوّعة العنصر البشري اهتمامًا كبيرًا، عن طريق البحث عن العوامل المؤثّرة في إنتاجية وكفاءة العاملين، حيث يهدف المسؤولون إلى أن يصل العاملون في إنتاجيتهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل هذه الإدارات على إتاحة العمالة الجيدة والمؤهّلة وإكسابهم المهارات المطلوبة للقيام بأعمالهم.

إلا أنّ القدرة وحدها لا تكفي لكي يعمل الموظّف بأقصى كفاءة ممكنة إذا لم يكن هناك دافع يدفعه للعمل، حيث أنّ كفاءة الفرد تتوقّف على عنصرين رئيسيين هما القدرة على العمل والرغبة فيه، وتتمثّل القدرة على العمل فيما يمتلكه الفرد من مهارات ومعارف وقدرات بالإضافة إلى الاستعداد الشخصي للفرد والقدرات التي ينميها التعليم والتدريب، أمّا الرغبة في العمل فتتمثّل في التشجيع الذي يدفع سلوك الفرد في الاتجاه الذي يحقق أهداف المؤسسة، وتتمثّل عملية التشجيع في العوامل والمؤثّرات الخارجية التي تحفّز الفرد على زيادة أدائه (حمدان والساكت، 2011).

حيث أُشير إلى أساليب التشجيع بأنها عديدة ومتنوّعة فيمكن أن تكون إيجابية أو سلبية، ويُمكن أن تكون في شكل تحفيز مادي أو معنوي، إذ مرّت أساليب التشجيع بمراحل متطوّرة وتبلورت بالصورة التي هي عليه الآن، فبدأت بالمرحلة التقليدية والتي تمّ التركيز فيها فقط على الحوافز المادية، ثم أعقبتها المرحلة التي نادت بها مدرسة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالحوافز المعنوية بجانب المادية، ثم جاءت المرحلة الحديثة التي تجمع بين الحوافز المادية والمعنوية معًا (الدروبي، 2006).

لقد أُشير أيضاً إلى أنّ الأداء الوظيفي يحظى بأهمية مرموقة في العملية الإدارية، إذ يتم تحسين الأداء بتطبيق سياسات التحفيز كوسيلة لدفع الأجهزة الإدارية للعمل بحيوية ونشاط، ولجعل الرؤساء يتابعون واجبات ومسؤوليات مرؤوسيهم بشكل دائم ، ما يدفع المرؤوسين للعمل بفعالية ، فينعكس ذلك على أدائهم الوظيفي (أبو شيخة، 2000).

إذ يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكوّنة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقّق بها، أو يشبع الفرد بها احتياجات الوظيفة، حيث يُمثّل الأداء الوظيفي أهمية رئيسية للمؤسسات المتعددة عن طريق الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية، لتصبح المؤسسة قادرة على التقدّم والتعامل الجيّد مع كل المتغيّرات التي تطرأ خلال إنجاز الأعمال (السالم وصالح، 2002).

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة فيما أشارت إليه بعض الدراسات السابقة عن طريق توصياتها، كدراسة الفارس (2011م) ، ودراسة أبو شيخة (2000م) حيث أكدت الدراسات السابقة على ضرورة تحسين رواتب الموظّفين، وإعادة النظر في نظام التحفيز المعمول به، في حين تمّت الملاحظة عن طريق عمل الباحثون كموظّف في القطاع العام في الأردن، بأنّ هناك مؤشّرات تدل على قصور في نُظْم وأساليب الحوافز المُطبّقة على الموظّفين، ما يُؤثّر على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها هذه الحوافز.

بناءً على ما تقدّم يُمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الأساسي الآتي:

ما أثر الحوافز في زيادة ولاء الموظّفين وإنتاجهم في الفنادق الأردنية؟

أهداف الدراسة

و يسعى البحث الى تحقيق التالي:

1. الوقوف على أنواع الحوافز المادية المُقدّمة للعاملين في الفنادق الأردنية.
2. الوقوف على أنواع الحوافز المعنوية المُقدّمة للعاملين في الفنادق الأردنية.
3. التعرف على درجة ولاء الموظّفين لدى مدراء العاملين في الفنادق الأردنية.
4. معرفة العلاقة بين نُظْم الحوافز المعمول بها على العاملين وبين ولاء الموظّفين.

أهمية الدراسة

تتركّز أهمية البحث من الناحية النّظرية في تعزيز وإثراء المكتبة العربية لعنوان أثر الحوافز في ولاء الموظّفين و إنتاجيتهم أمّا من الناحية العلمية فهي تساهم في اتخاذ القرارات لكبار المسؤولين في الفنادق الأردنية.

أسئلة الدراسة

1. كيف يُمكن للحوافز أن تُؤثّر على مستوى رضا الموظّفين في العمل؟
2. هل هناك فارق في أثر الحوافز على ولاء الموظّفين بين البيئات العمل الاستثنائية والعادية؟

3. هل يُمكن أن تساعد الحوافز في تعزيز الروح الجماعية والتعاون بين الموظَّفين؟

4. هل يستند أثر الحوافز على نوعية الحوافز المُقدَّمة، مثل المالية مقابل اللا مادية؟

5. هل يُمكن أن تكون الحوافز عاملاً رئيسياً في زيادة إنتاجية الموظَّفين على المدى الطويل؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى

H0.1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لأثر الحوافز بأبعادها مجتمعة (الحوافز المادية، الحوافز

المعنوية، الحوافز الإجتماعية) في ولاء الموظَّفين وإنتاجيتهم وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية :

H0.1.1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للحوافز المادية كبعد من أبعاد المُتغيِّر المستقل في ولاء

الموظَّفين و إنتاجيتهم كمتغيِّر تابع.

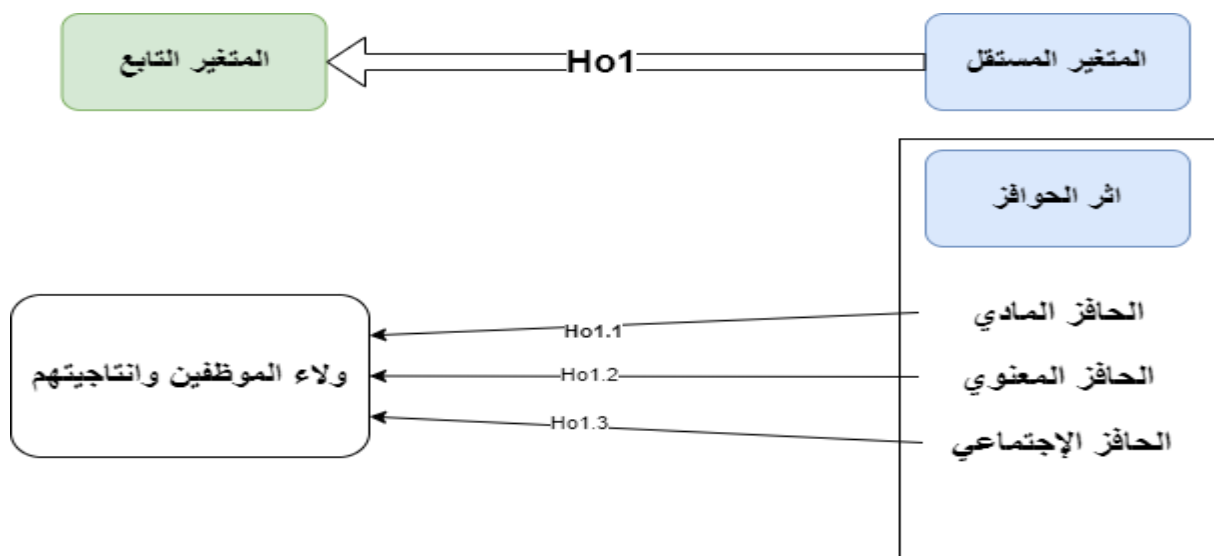
H0.1.2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للحوافز المعنوية كبعد من أبعاد المُتغيِّر المستقل في ولاء

الموظَّفين و إنتاجيتهم كمتغيِّر تابع.

H0.1.3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للحوافز الإجتماعية كبعد من أبعاد المُتغيِّر المستقل في

ولاء الموظَّفين و إنتاجيتهم كمتغيِّر تابع.

أنموذج الدراسة



مصدر أنموذج الدراسة (السهلي وآخرون، ٢٠١٧: الحلايبة، ٢٠١٣)

مصطلحات الدراسة

التحفيز:- هو عملية تنشيط الموظَّفين بطريقة إيجابية أو سلبية سعياً لزيادة مُعدَّلات الإنتاج وتحسين الأداء (أبو شيخة، 2000).

الحوافز المادية:- مجموعة من الإجراءات المتمثَّلة بزيادة الرواتب السنوية، والزيادة الاستثنائية على الراتب (الحلايبة، ٢٠١٣).

الحوافز المعنوية:- مجموعة الإجراءات المتمثَّلة بترقية إستثنائية، وبطاقة شكر، وتفويض سلطات وإكمال دراسات عليا (الحلايبة، ٢٠١٣).

الحوافز الإجتماعية:- مجموعة من الإجراءات المتمثَّلة بوجود أمكنة خاصَّة لاستعمال أوقات الإستراحة، وتوفير سكن خاص مناسب (الحلايبة، ٢٠١٣).