

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسة



تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمية

تقييم الرضا الوظيفي لدى العمال دراسة حالة: مؤسسة سونلغاز غرداية

تحت اشراف :

د- بوقرة ايمان

المؤطر في المؤسسة:

- أولاد قويدر زينب

اعداد الطلبة :

➤ رمة عزيزة أية

➤ بديار سهام

السنة الجامعية: 2022-2023



Université de Ghardaïa

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et de Gestion
Département des sciences économiques
Spécialisation : Economie et gestion de l'institution



**Un rapport de stage soumis pour compléter les exigences d'un
baccalauréat universitaire**

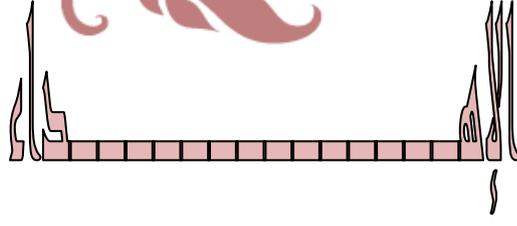
Évaluation de la satisfaction au travail des travailleurs

Elabore par
BOUGUERRA IMANE

Encadré par
REMMA AZIZA AYA
BEDYAR SIHAM

encadrant professionnel:
oulad kouider zineb

Année scolaire 2023-2022



قال الله تعالى' (و قل ربي زدني علما') (الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات
اهدي عملي هذا الى أعلى ما أملك في هذه الدنيا الى من كان سبب
في وجودي و ساندني الى اخر لحظة أمي الغالية و أبي أطال الله في عمرهما و
إلى كل عائلتي الصغيرة و الكبيرة و زملائي في الدراسة.

" رمة عزيزة اية "

بعميق الفرح و السرور اقدم هذا الاهداء الى ابي لبذي بذل كل جهده مادياً ومعنوياً وبكل ما
بوسعه من اجلي وإلى أمي التي دائماً كانت ترافقني بدعواتها المباركة حفصها الله و الى اخوتي الذين
قدموا لي الدعم طوال مشواري الدراسي و الى كل العائلة الكريمة و صديقات الدراسة

"بديار سهام"

شكر و التقدير

قال تعالى : " ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه " {الآية 12, لقمان}

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم : " من لم يشكر الناس, لم يشكر الله
و من أهدى اليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له "

نحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا ملئ سماوات و الأرض على ما اكرمنا به من إتمام هذه
الدراسة التي نرجو ان تنال رضاه.

الذي أقبل الاشراف على و نتقدم بالشكر الجزيل الى الاستاذة المشرفة (بوقرة ايمان)
هذا أمداتنا بالمعلومات و النصائح طوال المشوار
. فجزاها الله عنا كل خير

و الشكر الى كل أسرة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
من أساتذة ، و طلبة ، و عمال.

و الشكر الجزيل إل كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد
في إنجاز هذا البحث المتواضع .

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى ابراز الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تسيير المؤسسة من خلال تسليط الضوء على الرضا الوظيفي للعمال و الموظفين في مؤسسة سونلغاز غرداية خلال الفترة الممتدة من شهر فيفري الى شهر افريل 2023، و ذلك بدراسة مدى رضا الموظفين حيث توصلنا الى نتائج أهمها ان رضا الموظفين من أهم العوامل التي تؤدي بالمؤسسة الى تحقيق أهدافها.

الكلمات المفتاحية: رضا ، تقييم، موظف،

Résumé

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle que joue la satisfaction professionnelle dans la gestion d'une entreprise en mettant en lumière la satisfaction professionnelle des travailleurs et des employés de Sonelgaz Ghardaia au cours de la période de février à avril 2023. Nous avons étudié le degré de satisfaction des employés et avons conclu que la satisfaction des employés est l'un des facteurs les plus importants pour aider l'entreprise à atteindre ses objectifs.

Mots-clés: satisfaction, évaluation, employé.

قائمة الفهرس

الصفحة	العنوان
-	الملخص
-	الإهداء
-	الشكر والتقدير
-	الفهرس المحتويات
-	فهرس الاشكال
-	قائمة
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول	
05	المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي
05	المطلب الأول: مفهوم و أهمية الرضا الوظيفي
05	الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
05	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
06	المطلب الثاني: خصائص و أنواع الرضا الوظيفي
06	الفرع الأول: خصائص الرضا الوظيفي
07	الفرع الثاني: أنواع الرضا الوظيفي:
08	المطلب الثالث: قياس و مؤشرات الرضا الوظيفي
08	الفرع الاول : قياس الرضا الوظيفي
11	الفرع الثاني: مؤشرات الرضا الوظيفي:
12	المطلب الرابع : نظريات الرضا الوظيفي
المبحث الثاني دراسة حالة مؤسسة سونلغاز	
18	المبحث الأول: مؤسسة سونلغاز

18	المطلب الأول: تقديم مديرية التوزيع غرداية:
21	المطلب الثاني: تقديم بقسم تسيير الموارد البشرية :
23	شرح الهيكل التنظيمي لمصلحة إدارة الموارد البشرية:
24	المطلب الثالث: المقابلة الشخصية
31	الخاتمة
33	قائمة المراجع

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
14	يوضح سلم الحاجات لماسلو	01
20	الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز غرداية .	02
22	الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية.	03

مقدمة

توطئة:

يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة في مجال إدارة الموارد البشرية، إذ يُعتبر أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموظفين وإنتاجيتهم. فعندما يشعر الموظفون بالرضا عن عملهم وظروفه، يزداد معدل إنتاجيتهم وتحسن جودة أدائهم، كما ينعكس ذلك على رضا العملاء وبالتالي يساعد على تحسين سمعة المؤسسة.

ويشمل الرضا الوظيفي العديد من العوامل المؤثرة، مثل الراتب والمزايا والبيئة العملية والعلاقات بين الموظفين والإدارة والفرص الوظيفية وغيرها. ويتعين على الشركات والمؤسسات العمل على توفير بيئة عمل إيجابية وداعمة للموظفين لتحسين رضاهم الوظيفي وبالتالي زيادة إنتاجيتهم والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة.

لذا، فإن دراسة الرضا الوظيفي للعاملين تعتبر ضرورية لتحسين إدارة الموارد البشرية وزيادة فاعلية المؤسسات وتحسين جودة الحياة العملية للموظفين.

• إشكالية البحث:

ما المقصود بالرضا الوظيفي؟ و ما الهدف منه؟

و تتفرع هذه الاشكالية إلى الاشكاليات الجزئية التالية :

- الإشكالية: ما أساليب تحسين الرضا الوظيفي وما أثره على ولاء العاملين لدى مؤسسة سونلغاز؟

ومن هذا يمكن إدراج الإشكاليات الفرعية التالية :

ما أساليب تحسين الرضا الوظيفي و ما أثره في ولاء العاملين ؟

و هل الرضا الوظيفي موجود في المؤسسة كأسلوب لتحقيق أهدافها ؟

2- الفرضيات: و لمعالجة الإشكالية المطروحة و التساؤلات الفرعية نحاول بناء الفرضيات التالية :

- كلما توفرت أساليب تحسين الرضا الوظيفي كلما أثر ذلك في أداء العاملين

- أداء العاملين في المنظمة يساهم في تحقيق أهدافها..

- تسعى مؤسسة سونلغاز إلى توفير الرضا الوظيفي للعامل من أجل كسب ولائهم.

أهداف الدراسة :

- التعرف على الرضا الوظيفي وولاء العاملين لدى مؤسسة سونلغاز .
- الوصول إلى أساليب لتفعيل رضا العاملين لدى مؤسسة سونلغاز .

• أهمية الدراسة :

من خلال بحثنا نتعرف على أساليب الرضا وأثره على أداء العاملين لدى عمال سونلغاز

• أسباب اختيار الموضوع :

هناك مجموعة من الأساليب التي دفعتني لاختيار هذا الموضوع دون غير والتي يمكنني تلخيصها في سببين أحدهما ذاتي والآخر موضوعي.

▪ الأسباب الذاتية :

- الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص.
- تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية المورد البشري وبالتالي لزيادة مستوى رضا وبالتالي رفع مستوى أدائه .

▪ الأسباب الموضوعية :

- إبراز أهمية تحسين الرضا الوظيفي وتأثير ذلك على أداء العاملين.
- غياب كفاءة العمال في بعض المؤسسات يعود إلى الجهل أو عدم الاهتمام بأساليب تحسين رضا العامل.

• حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في :

❖ **حدود مكانية:** تمت هذه الدراسة على مستوى مؤسسة سونلغاز وحدة غرداية .

❖ **حدود زمانية:** تمت دراسة الحالة في الفترة الممتدة من 2023/03/01 – 2023/05/01

• منهج البحث و الدراسة:

تستدعي طبيعة موضوع الدراسة استخدام المنهج التحليلي الوصفي، من خلال الكشف عن الأبعاد النظرية و التطبيقية لأساليب تحسين الرضا الوظيفي و أثره على أداء العاملين، و من أدوات البحث المستعملة مختلف المراجع و البحوث المتناولة لموضوع الدراسة إضافة إلى الانترنت.

منهج الدراسة:

✓ اعتمدنا في إعدادنا لهذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في وصف السياسات المالية

✓ من الجانب التطبيقي: اعتمدنا على المقابلة الشخصية بشكل رئيسي مع المسؤولين في

المؤسسة

تقسيمات البحث:

تقسيمات البحث :لمعالجة الموضوع تناولنا اربعة مباحث:

تم تقسيم هذه الدراسة الى المباحث التالية:

يعالج المبحث الاول: ماهية الرضا الوظيفي من خلال تطرق الى تعريف الرضا

اما المبحث الثاني : تقديم لمحة عن سونلغاز وهيكلها التنظيمي ومهام واهدافها

اما المبحث الثالث: خصصناه للمقابلة مع موظفين

صعوبات الدراسة:

اثناء إعداد تقرير التربص واجهتنا عدة صعوبات منها:

✓ صعوبة جمع المعلومات و الاجوبة على التساؤلات المطروحة على مستوى الافراد العاملين

بالمؤسسة.

المبحث الأول

ماهية الرضا الوظيفي

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي من اهم الظواهر التي نالت اهتماما من قبل الباحثين و العلماء السلوكيين, حيث بدأ الاهتمام برضا الوظيفي في المجال الصناعي من خلال ان المنظمات تعتمد نجاحها على مدى فعالية اداء الافراد, و التي تتوقف بدورها على درجة رضاهم و مستوى حماسهم للعمل.¹

المطلب الأول: مفهوم و أهمية الرضا الوظيفي

الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

الرضا في مصطلح علم النفس هو ما يتضح من بعض المتغيرات المتعددة التي لها علاقة بالرضا الوظيفي و مفهومه و هي متغيرات متنوعة , كما ان مفهوم الرضا الوظيفي لا يدل عليه تعريف بذاته فهو متعدد المعاني , و من المعاني ما يشير الى مفهوم الرضا في الحياة بصيغ متعددة و متنوعة و هي تدعونا الى التفكير المتأني حول موضوع الرضا .

يعرف " ستون " الرضا عن العمل بأنه >>الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله, و يصبح انسان تستغرقه الوظيفة ،و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته فالنمو و التقدم و تحقيق اهدافه الاجتماعية من خلالها <<²

و يرى "سوبر" ان رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسباً لقدراته و ميوله و سماته الشخصية, و يتوقف ايضا على موقعه العلمي و طريقة الحياة التي يستطيع بها ان يلعب الدور الذي يتماشى نموه و خبراته.³

الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء المؤسسة بشكل عام، ويمكن القول إنه يعد من أهم الأسس التي يجب أن تتوفر في البيئة العملية لتحقيق النجاح والإنجازات المستمرة.

¹ منال احمد البارودي ,الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء و المرؤسين ,الطبعة الاولى ,مجموعة العربية لتدريب و نشر , القاهرة, 2015م, ص38.

² عصام عبد اللطيف, الرضا الوظيفي و مهارة ادارة ضغوط العمل, 31 امتداد شارع مصطفى النحاس,الدور الاول,مدينة مصر ,القاهرة,ص7,8 .

³ محمد سعيد انور سلطان "التظيمي",الدار الجامعية الجديدة, الاسكندرية , 2003, ص 194 الى 196.

ومن الفوائد الرئيسية للرضا الوظيفي في المؤسسة¹:

1. زيادة إنتاجية الموظفين: فعندما يشعر الموظفون بالرضا والسعادة في عملهم، فإنهم يكونون أكثر إنتاجية ويتفانون في أداء مهامهم بشكل أفضل.
2. تحسين الجودة: فالموظفون الراضون عن عملهم يعملون بشكل أفضل ويهتمون بجودة العمل الذي يقدمونه، مما يؤدي إلى تحسين الجودة العامة للمنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
3. الاستمرارية والاستقرار: فالموظفون الراضون يبذلون مزيداً من الجهد للحفاظ على وظائفهم وتحسينها، وهذا يساعد على تعزيز الاستقرار والاستمرارية في المؤسسة.
4. الحفاظ على الموظفين المميزين: فالموظفون الراضون يكونون أقل عرضة للبحث عن وظائف أخرى، مما يساعد على الحفاظ على الموظفين المميزين في المؤسسة.
5. تعزيز سمعة المؤسسة: فعندما تكون المؤسسة تحقق رضىً عالياً لدى موظفيها، فإنها تكسب سمعة جيدة بين المجتمعات التي تخدمها، ويمكن أن يؤدي هذا إلى جذب المزيد من الموظفين الموهوبين والعملاء المهتمين بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

المطلب الثاني: خصائص و أنواع الرضا الوظيفي

الفرع الأول: خصائص الرضا الوظيفي

1 تعدد مفاهيم طرق القياس:²

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي الى تعدد التعريفات و تباينها حول الرضا الوظيفي و ذلك لاختلاف وجهات النظر و بين العلماء الذين تختلف مداخلهم و أرضياتهم التي يقفون عليها.

¹صلاح الدين عبد الباقي "السلوك الفعال فالمنظمات" الدار الجامعية الجديدة للنشر , الاسكندرية , 2002, ص

211,212

²عصام عبد اللطيف: الرضا الوظيفي و مهارة ادارة ضغوط العمل, ط1, نيولينك للنشر و التدر

2 النظر الى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى ان الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات و دوافع متعددة و مختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق قياس المستخدم.

3 الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتدخلة للسلوك الانساني:

نظرا لتعدد و تعقيد و تداخل جوانب السلوك الانساني تتباين أنماطه من موقف لآخر و من دراسة لأخرى, بالتالي تظهر نتائج متناقضة و متضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4 الرضا الوظيفي حالة من القناعة و القبول:

يتميز الرضا الوظيفي بانه حالة من القناعة و القبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه و مع بيئة العمل و عن إشباع الحاجات و الرغبات و الطموحات, و يؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل و الولاء و الانتماء له زيادة الفاعلية في الاداء و الانتاج لتحقيق أهداف العمل و غاياته.¹

الفرع الثاني:أنواع الرضا الوظيفي:

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

1 الرضا العام : يعرف بانه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به فيكون إما راضي أو غير

راضي, فالمؤشر الاولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضا عنها أصلا الفرد و هذا السبب أنه يفيد إلقاء النظرة العامة على موقف العامل نحو عمله.

2 الرضا النوعي : يشير الرضا الفرد عن جانب من جوانب عمله و تتضمن هذه الجوانب مثل سياسة

المنطقة, الأجور, الاشراف, فرصة الترقية, الرعاية الصحية و الاجتماعية, اساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع زملائه, و يمكن أن تكون أسباب حدوث اصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته.²

_ هناك تصنيفات أخرى للرضا الوظيفي و هي كالآتي:

¹ خالد محمود عزيز العبادي, صفد مظفر محمد الدباغ: الرضا الوظيفي لدى العاملين في الاتحادات الرياضية الفرعية لكرة السلة في العراق, مجلة الرافدين للعلوم الرياضية , المجلد 19, العدد 61, سنة 2013, ص385-386.

² سفاري ميلود , محددات الرضا الوظيفي لدى أستاذة التعليم الثانوي في الجزائر, رسالة ماجستير في علم الاجتماع, جامعة سطيف ببدون ط, الجزائر, 2007, ص 19

الرضا الوظيفي باعتبار الشمولية: و نجد:

أ/ الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الداخلية مثل الاعتراف, الثقة, القبول, الشعور.

ب/ الرضا الوظيفي الخارجي: و يتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط العمل

كالمدير, زملاء العمل, نمط العمل.

ج/ الرضا الكلي العام: و هو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه الأبعاد الداخلية و الخارجية معا.¹

المطلب الثالث: قياس و مؤشرات الرضا الوظيفي

الفرع الاول : قياس الرضا الوظيفي

1 المقاييس الموضوعية:

يعتبر متغيرا الغياب و ترك الخدمة مؤشرا على مستوى رضا العاملين في المنظمة و سنعرض الان

كيفية قياس كل هذين المتغيرين: 1

أ الغياب: تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله, او بعبارة أخرى نسبة أو معدل غيابه مؤشرا يمكن

استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله, فلا شك أن الفرد الراضي عن عمله يكون

أكثر ارتباطا بهذا العمل, و أكثر حرصا على الحضور إلى عمله عن أخرى يشعر بالاستياء تجاه

العمل. و ليس معنى هذا أن كل حالات الغياب تمثل حالات استياء تجاه العمل فهناك حالات من

الغياب لا يمكن تجنبها لرجوعها إلى ظروف طارئة لا يمكن للفرد التحكم فيها, مثل المرض و

الحوادث, و الظروف العائلية القاهرة و غيرها من الاسباب القاهرة.²

ب ترك الخدمة :

يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التل تتم بمبادرة الفرد (استقالته) كمؤشر لدرجة الرضا العام عن

العمل التي تسود بين أفراد القوى العاملة , فلا شك أن بقاء الفرد في وظيفته تعتبر مؤشرا هاما

لارتباطه بهذه الوظيفة وولائه لها, أي رضاه عن العمل. و عليه فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة

الاختياري يمكن استخدامها لتقييم فعالية مختلف البرامج من زاوية تأثير هذه البرامج على الرضا.

¹ إيناس فؤاد, اطروحة ماجستير الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام الوظيفي, جامعة أم القرى, بدون ط, السعودية

,2008, ص41.

² Lauren Belanger, << Gestion des ressources humaines, une approche systémique>> , Edition Eska S.A.R.L, France , 1979,p,297.

و يحسب معدل ترك الخدمة على اساس عدد حالات ترك الخدمة الاختياري مقسوما على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة التي يحسب لها المعدل ففي إحدى المنظمات كان عدد حالات ترك الخدمة خلال 09 اشهر هو 50 حالة, و كان إجمالي عدد العاملين خلال منتصف هذه المدة هو 800 عامل, فإن معدل ترك الخدمة يكون كالآتي.

2 المقاييس الذاتية للرضا:

و يقصد بالمقاييس الذاتية للحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي سواء كتابية (الاستمارة) أو شفوية (مقابلة شخصية), كما تقوم هذه المقاييس على تصميم قوائم و استبيانات تصاغ على شكل عبارات تتناول جوانب مختلفة من العمل أو هي عبارة عن أسئلة موجهة إلى العاملين بهدف معرفة مدى تقبلهم و رضاهم عن تلك الجوانب, و يعتمد في بناء هذه المقاييس على طريقتين:¹

(أ) طريقة تقسيم الحاجات :

تصمم الاسئلة التي يتضمنها الاستقصاء بحيث تتبع هرما عام للحاجات الانسانية مثلما اقترحه "ماسلو" و الذي يتضمن حاجات الفيزيولوجية, حاجات الامان, الحاجات الاجتماعية, حاجات التقدير, حاجات تحقيق الذات, تصميم الاسئلة بحيث يمكن الحصول على معلومات من الفرد حول مستوى الاشباع الذي يتحه العمل لمختلف الحاجات لديه, و عليه فإن كل مجموعة من هذه الحاجات تصاغ لها بنود متعلقة بالاستمارة .

(ب) طريقة تقييم الحوافز :

تعتمد هذه الطريقة على استخدام الاستمارة, و تحاول معرفة أنواع الحوافز المؤثرة على الرضا , يجعل الاسئلة التي تحتويها الاستمارة تراعي تقسيما للحوافز التي يتحها العمل كالأجر و المنح و فرص الترعية وساعات العمل, و يجب ان تغطي الاسئلة جميع هذه المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على الرضا.

و تتمثل هذه المقاييس الذاتية في:²

¹ جلال عبد الحليم , مرجع سابق.

² محمد سعيد انور سلطان و مرجع سابق, ص 199, 198.

1- الإستمارة :

هي نموذج يظم مجموعة أسئلة توجه إلى الافراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما, و من أكثر الإستمارات شيوعا نجد:

أ- الاجندة الوصفية للعمل (JDL):

و الاسئلة بها تتناول خمسة جوانب مختلفة هي: العمل نفسه, الأجر, فرص ترقية, الإشراف, الزملاء.

ب- طريقة (M,S,Q) قائمة استقصاء جامعة منسوتا لقياس الرضا:

وهي تستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكون غما راضين او غير راضين على جوانب مختلفة عن عملهم (أجرهم, فرص التقدم فيه). و هاتان الطريقتان تركزان على جوانب متعددة و مختلفة من الرضا عن العمل, و هناك مقاييس أخرى تركز على جانب أو عدد من جوانب العمل مثل قائمة استقصاء الرضا عن الاجر Pay Satisfaction الذي يهتم بالحاجات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الاجور. و يوفر قياسات مختلفة عن هذه العوامل النقدية مثل الرضا عن مستوى الاجر, العلاوات, الزيادة في الاجر, المزايا الاضافية, وادارة نظام الأجور.¹

2- المقابلات الشخصية (مقابلات المواجهة):

يتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم, و في هذه الطريقة يمكن معرفة اسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل, و تتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام و بهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل, و تكون مقابلة المواجهة (نوع من القاس الفردي) ناجحة إذا أجاب الافراد بأمانة, و بالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الادارة لاستجابتهم و حقهم في الخصوصية.²

¹ جبارة سامية , رضا الاستاد الجامعي و علاقته بالاداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية, رسالة ماجستير , قسم علم

الاجتماع, تخصص تنظيم و عمل, جامعة باتنة, 2008, ص 35

² مجيدر بلال , تماسك جماعة العمل و علاقته بالرضا الوظيفي, رسالة ماجستير وقسم علم النفس , تخصص تنظيم

و عمل, جامعة قسنطينة, 2010, ص 90

الفرع الثاني: مؤشرات الرضا الوظيفي:

تظهر حالة رضا أو عدم الرضا على الموظف في عدة ظواهر , هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى إخفاض إنتاجها و تطور أدائها, وتسبب تكاليف إضافية مباشرة أو غير مباشرة (تدريب و تأهيل). ولقد صنف علماء النفس التنظيميين مؤشرات يمكن من خلالها معرفة الرضا عن العمل لدى الموظف, وهذه المؤشرات تتمثل في:

الغياب:

يعتبر معدل غياب الفرد أو درجة انتظامه مؤشر للتعرف على درجة الرضا للفرد في عمله, فالعامل الراضي يتمسك بعمله و يكون حريصا على الحضور عكس الفرد الذي يشعر بالاستياء نحو عمله وقد أكد بعض الباحثين على وجود علاقة طردية بين معدل الرضا الوظيفي و معدل الغياب.¹

التمارض:

تخلق حالة عدم الرضا نوع من التوتر و القلق لدى الفرد, فيدعى المرض و ذلك من خلال التردد المستمر على عيادة الشركة التي يعمل بها.

دوران العمل:

اظهرت العديد من الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين الرضا ومعدل دوران العمل, فكلما زاد رضا العامل زاد الدافع لديه على البقاء في وظيفته, و قل احتمال تركه العمل, بطريقة اختيارية, اي ينخفض معدل دوران العمل.

كثرة الشكاوى:

تعكس نسبة الشكاوى سواء الكتابية أو الشفهية مستوى الرضا الوظيفي, الامر الذي يوجب الاهتمام بها و تحليلها بدقة لإيجاد الحلول اللازمة.

اللامبالاة و التخريب:

يؤدي غياب الانسجام و التوافق بين العامل و زملائه بالمؤسسة التي يعمل بها, و كذلك عدم القدرة على التكيف مع محيط العمل إلى ظهور أشكال من اللامبالاة و التخريب الناتجة عن حالة عدم الرضا الوظيفي.¹

¹ محمد سعيد سلطان السلوك الانساني ي المنظمات, دار الجامعة الجديدة للنشر, الاسكندرية, مصر, ط2002 و ص

الاضراب:

و هو من اقوى مؤشرات عدم الرضا الوظيفي, و التي من خلالها يسعى العامل لتحقيق مطالبه المتمثلة في زيادة الأجور أو تحسين ظروف العمل,

-الحوادث و الإصابات:

يميل الباحثون إلى افتراض وجود علاقة عكسية بين إصابات العامل و الرضا عن العمل, فالعامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا يكون أقرب إلى الإصابة و الحوادث.²

المطلب الرابع : نظريات الرضا الوظيفي

حاولت نظريات الرضا الوظيفي أن تقدم تفسير لمسببات الرضا و التنبؤ بالعمل و محاولة التحكم و السيطرة على عمل الفرد, من أهم و أبرز نظريات الرضا الوظيفي نذكر ما يلي :

1- نظريات سلم الحاجات: hne Nee dhierchytheey

صاحب هذه النظرية ابراهم ماسلو: Abraham Mslow, و تعتبر من أشهر نظريات الرضا إذ تشير على الحاجات الانسانية وهي كالتالي:³

1.1- حاجات فيسيولوجية : وهذه حاجات اساسية للبقاء و تشمل الحاجة إلى الهواء, الماء, المأكل, العطش, النوم.....الخ

2.1- حاجات الامن و الحماية : و تشكل حماية الانسان لذاته و مملكاته وفي المجال التنظيمي فإن الامن و الحماية يأخذ شكل الامن الوظيفي و ضمان بيئة تنظيمية آمنة, اذ الافراد بحاجة الى التنبؤ في البيئة التنظيمية كالعادلة و المساواة.....الخ.

3.1- حاجات اجتماعية : كالحاجة الى الانتماء و الصداقة و العاطفة و الشعور و الوجدان و القبول من طرف الاخرين.

4.1- حاجات التقدير و لاحترام : و تشمل حاجات تقدير الذات, وكذا احترام الاخرين, الثقة بالنفس, المعرفة, الكفاءة, الشهرة, المكانة و المركز الاجتماعي.....الخ.

¹ عبد الحفيظ القزي , علاقات التغيير التنظيمي بالرضا الوظيفي رسالة ماجستير , قسم علم الاجتماع , تخصص تنظيم و عمل و جامعة الجزائر 2 , 2012, ص 91

² نفس المرجع , ص 92

³ راند يوسف الحاج , إدارة السلوك الانساني و التنظيمي, دار عيدا للنشر و التوزيع , ط1 , عمان , 2008, ص

5.1- حاجات تقدير الذات : و تمثل حاجة ما يستطيع الفرد ان يكون كتطوير قدرات الفرد الكاملة, المهارة, الابداع الابتكار.¹

و حسب هذه النظرية فإن هذه الحاجات مرتبطة مع بعضها البعض و مرتبة حسب الاهمية.

و يظهر ذلك في الشكل التالي :

الشكل رقم 01: يوضح سلم الحاجات لماسلو



سلم الحاجات لماسلو. 2

¹محمود سلمان العميان, السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال, دار وائل للنشر و التوزيع , ط1 , الاردن, عمان, 2002, ص 284.

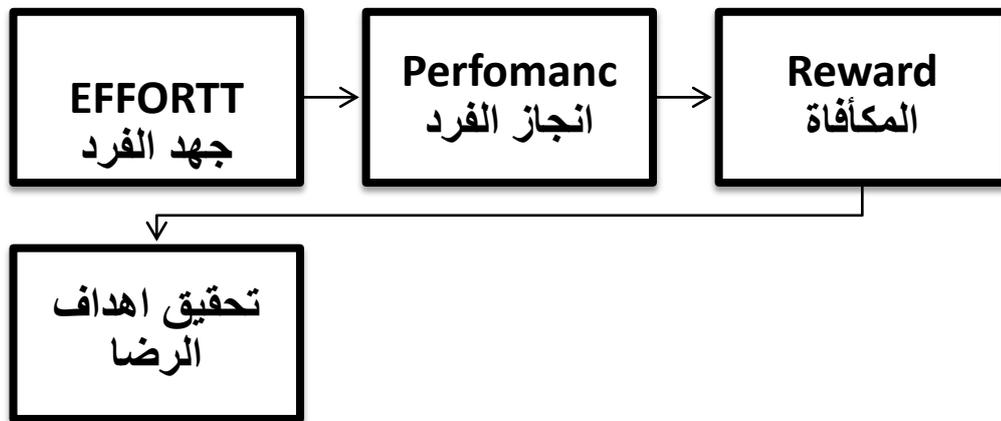
يلاحظ أهمية الحاجات الفسيولوجية من أجل البقاء حيث تسود في المستوى الأدنى و عندما يتم إشباعها ينتقل الفرد الى الحاجة الى الامن و الحماية فعندما يتم اشباع الحاجات الفسيولوجية فإن حاجات الامن و الحماية تبدأ بحفز السلوك, و بالتالي تظهر الحاجات الاجتماعية كون الانسان كائنا اجتماعيا بطبعه إلا أن الأفراد الذين يعملون بمعزل عن الآخرين لا تتوفر لديهم الرغبة في العمل.

2- نظرية العدالة:

تتمحور حول إمكانية تحفيز الناس بشكل أفضل عند معاملتهم بعدالة, و العكس صحيح, فانعدام العدالة في المعاملة يؤدي إلى التراجع في العمل و عدم الرضا, حيث تفترض النظرية عدالة المردود أثناء قيامه بعمل ما, و يتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه مع العمل الذي قام به.¹

3- نظرية فروم:

و تسمى أيضا نظرية "التوقع" وهي الأكثر حداثة في الظهور حيث فسرت الرضا الوظيفي على اساس المقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه و بين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل, و هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل, ماديا و معنويا.²



¹محمود سليمان العميان, مرجع سبق ذكره , ص298.

المبحث الثاني

دراسة حالة مؤسسة سونلغاز

تمهيد:

تعتبر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز من المؤسسات التي تقوم وبتوزيع الكهرباء والغاز في منطقة الوسط و الفاعلة في الاقتصاد الوطني لها هدف رئيسي تسعى لتحقيقه و هو تغطية التراب بالغاز و الكهرباء .
وبما ان مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز مؤسسة استثمارية فهي تسعى دائما إلى انجاز عدة مشاريع لتوسع نشاطها ولهذا نجدها تتعامل كثيرا مع الموردين و المؤسسات الأخرى لإنشاء تلك المشاريع .

و ستناول هذا الفصل ما يلي:

❖ تقديم عام للمؤسسة سونلغاز؛

❖ تقديم إدارة الموارد البشرية؛

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز

1.1. مؤسسة سونلغاز:

وستتناول في هذا المبحث التعريف بمؤسسة سونلغاز ونشاطها وعملها وكذا طبيعة تنظيمها وكيفية نشاطها و مختلف المنتجات التي تقوم بإنتاجها والهيكل التنظيمي لها.

1-1.1 تعريف المؤسسة: المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز هي مؤسسة خدمات عمومية المسار الصعب لهذه المؤسسة يعكس مسار الشعب الجزائري اذ سعت جاهدة الى تحويل كل قواها من اجل تنظيم الاقتصاد و تلبية الحاجات الاجتماعية للمواطنين في النمو متواصل و مستمر للبلاد.

2.1. تقديم مديرية التوزيع غرداية:

نظراً لكون دراستنا كما سيأتي فيما بعد ستستهدف المديرية الجهوية للتوزيع بغرداية فسنقدم عرضاً بسيطاً لهذه الوكالة ووصفاً مختلف وظائفها، تتبع هذه المديرية الجهوية للتوزيع.

1.2.1. نبذة عن المديرية الجهوية للتوزيع لوحدة غرداية:

في 16 ماي 2007 تم تأسيس المديرية الجهوية للتوزيع بمقتضى القرار 478 المعد من طرف المديرية العامة والمتضمن إنشاء المديريات الجهوية للتوزيع التابعة لفروع التوزيع الخاصة. حيث تنتمي المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء و الغاز بغرداية إلى شركة توزيع الوسط - البلدية - SDC التي تضم هذه الأخيرة ولايات الوسط التالية: (ولاية البلدية، تيزي وزو، البويرة، المدية، غرداية، الأغواط، ورقلة، الجلفة، تمنراست، الوادي، بسكرة و إيليزي) و يقدر رأس مال المديرية بـ : 15 مليار دينار و يتلخص هدفها الأساسي في تزويد تراب الولاية بالطاقة الكهربائية و الغاز، و يبلغ عدد عمالها:¹

* 2014 : 99 ايطار، 229 عون تحكم، 109 عمال تنفيذ؛

* 2013 : 93 ايطار، 215 عون تحكم، 98 عمال تنفيذ؛

¹ - بوسماحة نذير، رئيس إدارة الموارد البشرية، تعريف مصلحة الموارد البشرية، شركة سونلغاز بوهراوة، 22 مارس 2015.

*2012: 92 ايطار، 204 عون تحكم، 102 عمال تنفيذ؛

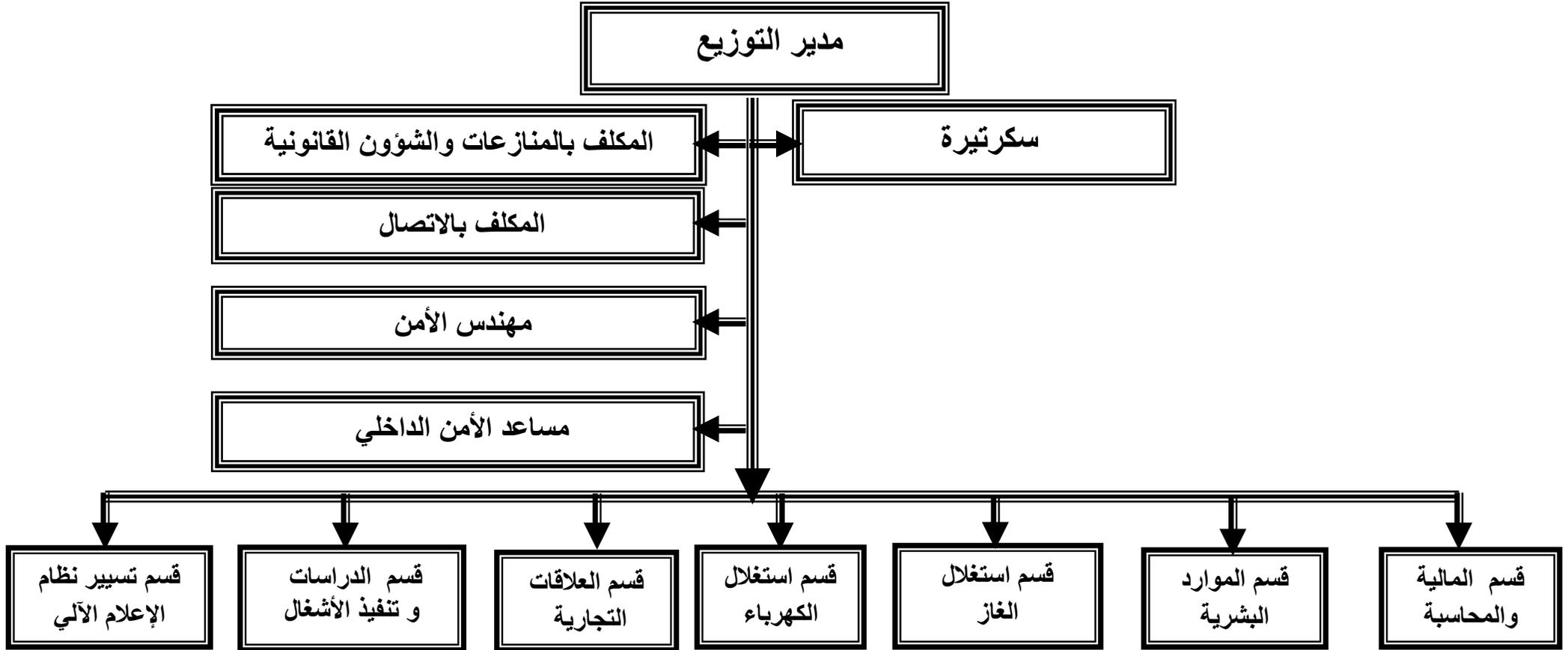
*2012: رقم المتعاملين 162432؛

* زبائن الكهرباء 105291؛

* زبائن الغاز 57141

1 2 2- الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز غرداية .



المصدر: رئيس قسم تسيير الموارد البشرية 2016.

I. 2. 3 - شرح الهيكل التنظيمي:

تأسست المديرية الجهوية بمقتضى القرار 478 و يمثل المديرية على المستوى المحلي السيد المدير وتظم المديرية مايلي¹:

- مكتب المدير: و المصالح و الأعوان المتصلون مباشرة به وهم:
- سكرتير التنفيذ

- العون المكلف بالاتصال على المستوى المديرية.

- العون المكلف بالشؤون القانونية على المستوى المديرية.

- العون المكلف بالوقاية وامن الأشخاص على مستوى المديرية.

ونلخص مهام المديرية بمايلي:

- المساهمة في سير سياسة المديرية العامة للتنوع وسط مجال:الخدمات المقدمة،تعظيم المبيعات،تحصيل الديون.

- تطبيق السياسات التجارية للشركة على أكمل وجه.

- توفير كل الشروط الملائمة للتكفل بطلبات الزبائن في المواعيد المحددة بالتكاليف المحددة أيضا و إرشادهم و توعيتهم.

- ضمان التسيير المحكم لشبكات الكهرباء والغاز وتطويرها و مختلف عمليات الصيانة بها.

- وضع برنامج الأشغال و ضمان تنفيذها.

- تسيير الموارد البشرية و توفيرهم بكل الإمكانيات المادية الضرورية لسير مهامهم.

- ضمان امن الأشخاص و الممتلكات التي لها علاقة بالتوزيع و توعية المواطنين بالقواعد الأمنية الضرورية.

- ضمان أحسن تمثيل للشركة على المستوى المحلي.

II- تقديم بقسم تسيير الموارد البشرية :

وفي هذا المبحث سنتطرق الى تعريف مصلحة الموارد البشرية وهيكلها التنظيمي واهم المهام ونشاطات المصلحة.

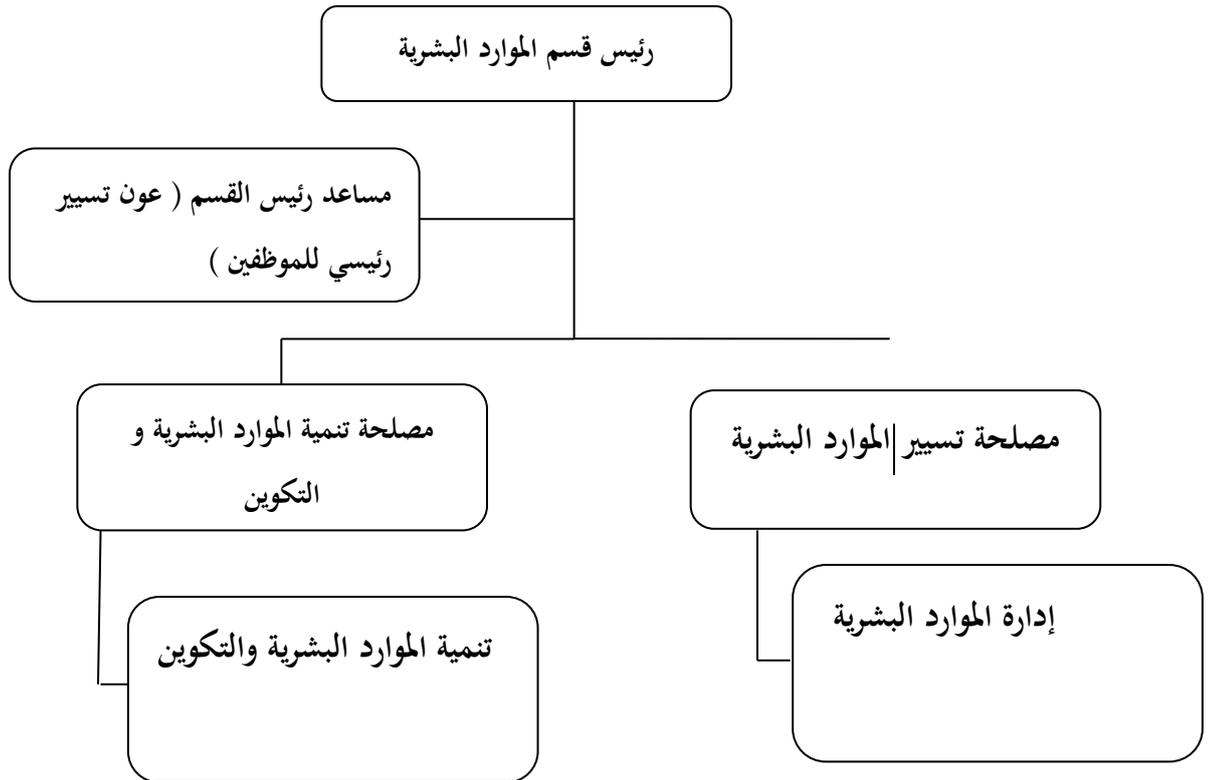
¹ - مخنث ياسين، المرجع سبق ذكره، ص 64،63.

1.11. تعريف بقسم تسيير الموارد البشرية:

هي المصلحة المسؤولة عن تنفيذ القواعد والإجراءات في الميدان التحكم بالموارد البشرية وهي مسؤولة أيضا عن: تعزيز المهارات الموجودة لتطوير أنشطة جديدة تأكد من مدى كفاية هذه الموارد البشرية (المهارات والفرص)، وتطوير الأنشطة، تطوير المعلومات، والاستماع والتشاور حول العلاقات الاجتماعية والمهنية وظروف العمل، مراجعة نظام إدارة العمليات المعتمدة من قبل الشركة، التنسيق أنشطة مختلفة من الموظفين داخل فرع التوزيع، بما في ذلك التوظيف، والبحث على التكامل، وتعيين والترقية ونقل ...، وضع خطط سنوية للتجديد والتدريب، تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي بدأتها الإدارة العليا.

1.12. المخطط الهيكلي للمصلحة إدارة الموارد البشرية:

الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية.



المصدر: رئيس إدارة الموارد البشرية، 2016.

3.11. شرح الهيكل التنظيمي لمصلحة إدارة الموارد البشرية:

يتكون هذا القسم من مصلحة التسيير الموارد البشرية، مصلحة تنمية الموارد البشرية وتكوين إدارة الموارد البشرية، تنمية الموارد البشرية و التكوين، ويقوم هذا القسم بمايلي¹:

- اعداد و توجيه و مراقبة المديرية لمختلف خطط المستخدمين من حيث التوظيف والتكوين و الترقية.

- ضمان و تنسيق و ترقية النشاطات الادارية و تسيير المستخدمين.
- اعداد و متابعة الاجور.
- اعداد احتياجات المديرية فيما يخص تكوين العمال حسب برامج التكوين.

4.11. مهام ونشاط المصلحة:

تتمثل مهامها في مايلي:

- ضمان إعداد وتشغيل خطط الأجور من العناصر المتغيرة للعودة سجلات الرواتب، ويدعي المعالجة.
- ضمان إنشاء الرواتب،
- ضمان التنظيم الإداري للأفراد،
- التأكد من الأطر الإدارية والمديرين التنفيذيين توزيع كبار الاتجاه.
- رصد وتحديث الملفات المحوسبة الموظفين.
- ضمان الحفاظ على ملفات الموظفين الإدارية.
- إعداد وتنفيذ العناصر المتعلقة بأفعال المهن وفقا للأنظمة المعمول بها.
- ضمان ومراقبة والتحكم في ظروف تطبيق قواعد إدارة شؤون الموظفين.
- ضمان التطبيق الموحد للقواعد ومراقبة تنفيذها،
- إرسال التثوهات التسلسل الهرمي و مواجهتها في تطبيق اللائحة.
- التواصل مع العمل والخارجية وكالات المركز الطبي.
- إنشاء الميزانية، عقد إدارة ولوحة القيادة في إدارة الموارد البشرية.

¹ -مخنت ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 70.

- ضمان إنشاء إحصاءات لموظفي فرع التوزيع ومراقبة موثوقيتها.

- صيانة وتحديث السجلات القانونية والعرفية.

المطلب الثالث: المقابلة الشخصية

مقابلة مع السيد: أولاد حيمود لخضر السن 34 يشغل منصب اطار الدراسات في قسم الموارد البشرية

محتوى العمل:

السؤال 01: العمل الذي تمارسه غير روتيني؟

الجواب: العمل غير روتيني وهذا حسب المنصب الذي أشغله.

السؤال 02: تعتقد أن العمل الذي تقوم به يتماشى مع قدراتك ؟

الجواب: العمل الذي اقوم به يتماشى مع قدرتي لأنني ابذل جهد فكري لا عضلي.

السؤال 03: في حال تجاوز الوقت الرسمي للعمل ، تقوم الادارة بالتعويض لك عن الساعات الإضافية للعمل؟

الجواب: نعم طبيعة مؤسستي كل عمل إضافي تعودها المؤسسة للعامل سوى منها أو تعويضه يوم راحة.

السؤال 04: لا يسبب لي عملي الملل لعدم وجود تكرار المهام ؟

الجواب : مهما تكون طبيعة العمل في المهام المكلف بها سواء كانت روتيني أو غير روتينية فأنا انقبلها.

السؤال 05: هناك توافق بين مؤهلات ومتطلبات وظيفتي ؟

الجواب: نعم وهذا ما اختارته لجنة التوظيف يوم تنصيب و تكلفي في هذه المهام إلى ورأت قدرتي عليها.

الترقية:

السؤال: هل أنت راضي عن فرص الترقية التي حصلت عليها ؟

الجواب : نعم افاوض عن الترقية التي تحصلته عليها وهذا الطبيعة المهام التي أنجزها قليل من الأخطاء وتكرار .

السؤال: تتناسب الترقيات مع المناصب الممنوحة ؟

الجواب: كل الترقية في للعامل له الحق فيها غير محددة بالمناصب إلى أن هذه تمنح من قبل رئيس المصلحة والمدير وممثل العمل ومنسق العمال للعامل الذي يستحقها .

السؤال: تقدم لي وظيفتي فرص لتعلم واكتساب معارف جديدة ؟

نعم هناك معارف تكتسبها بالخبرة حتى يصبح العامل مبدع في مهمة ويكون هذا الإبداع بالالتقان وفهم العامل عمله المطلوب .

الأجر:

السؤال: يعتبر الراتب الذي تتقاضاه مقارنة بالرواتب في أماكن عمل أخرى مرضية لك ؟

الجواب: بالنسبة لاجر الذي اتقاضاه مناسب بالنسبة لي منصب عملي اما مقارنته في أماكن عمل أخرى ليس لدي أي معلومات خارج مؤسستي للمقارنة .

السؤال : يعتبر الراتب الذي تتقاضاها مقارنة بحجم مهامك ومسؤولياتك داخل العمل مرضي لك؟

الجواب: الأجر الذي تقدمه لي المؤسسة مناسب حسب ترتيب المنصب وأنا راضي عنه منذ توقيعي لعقد العمل .

الالتزام التنظيمي:

السؤال: اشعر بالفخر والاعتزاز كوني فرد من أفراد المؤسسة ؟

الجواب: نعم لأن مؤسستي تقدم خدمة للشعب و ممول للخزينة العمومية وتجنب العملة الصعبة .

السؤال: هل تشعر بانني مهم داخل المؤسسة ؟

الجواب: نعم لكل عامل شاغل المنصب مشاغر وهو مهم بالمؤسسة لأنه كل منهم لديه مهام يقوم بها.

السؤال: هل تستمر في العمل بهذه المؤسسة لأنك تشعر بالراحة فيها؟

الجواب: يحق الانتشاء بالمستقبل لكن الارجح و وحسب البيئة المحيطة بي ساستمر.

السؤال: أنا او من بمبادئ وقيم هذه المؤسسة ؟

الجواب: نعم لان شركة لديها هدف الا وهو الاستمرارية في النجاح وتفادي الأخطاء وعدم تكرارها لأن

المؤسسة لديها قوانين وما ناشر و أنظمة تسيير عليها.

محور الحوافز:

السؤال: يتوفر نظام تقاعدي عادل لجميع الموظفين ؟

الجواب: فيما يختص الحوافز داخل رئيس قسم مسؤول في تقيمه فيما يخص منحة المردودية لكل

03 أشهر وكذلك فيها يخص الترقيات ؟

السؤال:توجد خطة واضحة لمسار الوظيفي؟

الجواب: شي واضح لدى المؤسسة مسار وظيفي و تخطيط استراتيجي وهذا لضمان استمراريته

السؤال: تم ترقية الموظف طبقا لي المؤهل الدراسي و الكفاءة الوظيفية ؟

الجواب: لكل عامل مستفيد من حافز سواء مادي او لفظي يزيد من ابداع العامل في مهامه؟

الملاحظات و استقصاء الموظفين:

السؤال: هل تعتقد انه بيئة العمل تساعدك على تحقيق التوازن المناسب بين حياتك العملية والشخصية

؟

الجواب: على كل عامل تنظيم حياته و تقسيم يومه بين العمل و الحياة الشخصية حتى يكون في

صحة جيدة.

السؤال: هل تعتقد أن مديرك يدرك التوازن السليم بين الحياة العلمية والشخصية ؟

الجواب: لا استطيع تقييم مديري حتى احكم عليه.

سبق وذكرنا أننا أولاً رحج سأستمر في شركتي لأنني مرتاح وان كانت هناك ضغوطات او عملي غير

ملائم أستقبل.

أنلقي ملاحظاتي من رئيس قسمي لاننا نحترم السلم الاداري.

السؤال: هل تلقى ملاحظات بناءة من مديرك ؟

الجواب: سبق و ذكرنا اننا نتلقى المديح من المدير .

السؤال: هل تعتمد المؤسسة على العنصر البشري في المقام الأول؟

الجواب: نعم، تعتمد المؤسسة على العنصر البشري في المقام الاول ، مع توفير الامكانيات.

السؤال: هل يؤثر الرضا الوظيفي في تحقيق اهداف المؤسسة ؟

الجواب: الرضا الوظيفي يؤثر بالايجاب و بالسلب على المؤسسة.

السؤال: هل تشهد نمو وظيفي مثل للارتقاء بمهاراتك وتعلم المهام الأخرى بعيدا على واجباتك

المعتادة؟

الجواب: الارتقاء بالمهارة يكون من ضمن الانشطة المكلف بها هكذا هي سياسة و طبيعة عملنا في

مؤسستنا.

السؤال: هل تستمتع بكونك عضو في فريق ؟ وهل يمتلك فريق مصدر إلهام لتبدل ما بوسعك في

العمل؟

-اما عن المهام الاخرى تبقى عن العامل ضمن مصلحته ان اراد ذلك.

استنتاج العام:

الرضا الوظيفي في سونلغاز : يُعتبر الرضا الوظيفي مفهوماً هاماً في عالم العمل، فهو يعبر عن

شعور الموظف بالرضا والراحة في الوظيفة التي يعمل بها، ويؤثر بشكل كبير على أدائه وإنتاجيته.

وفي هذا الصدد، يُعد الرضا الوظيفي في شركة سونلغاز، التي تعتبر إحدى أكبر شركات الغاز

والبتترول في الجزائر، موضوعاً مهماً يستحق البحث والتحليل. تأسست شركة سونلغاز في العام

1963، وتعد من الشركات الرائدة في قطاع النفط والغاز في الجزائر. وتمتلك الشركة إمكانيات وموارد

ضخمة، حيث تعمل على استكشاف وتطوير حقول النفط والغاز، وتنقل وتصدر المواد الخام، وتقوم

بتوفير الوقود للسوق المحلي. وتضم الشركة أيضاً عدداً كبيراً من الموظفين الذين يعملون في مختلف

المجالات والتخصصات. يتأثر الرضا الوظيفي في سونلغاز بالعديد من العوامل، ومن أهمها الإدارة

الفعالة والمنظمة الجيدة، حيث تعتبر الإدارة الفعالة مفتاحاً في توفير بيئة عمل صحية ومريحة

للموظفين. وتعمل سونلغاز بجهد كبير على تحسين إدارتها، وتوفير المزيد من الفرص للموظفين من

خلال تطوير برامج التدريب والتطوير المهني، وتحسين بيئة العمل والتعامل مع العملاء. بالإضافة إلى

ذلك، تتبنى سونلغاز سياسة تحفيزية للموظفين، حيث تقوم بتوفير مزايا وحوافز تشجعهم على العمل بجهد وإنتاجية أكبر، كما تعمل على تقييم أداء الموظفين وتقديم المكافآت للأداء المتميز. وهذا يؤثر بشكل كبير على الرضا الوظيفي، حيث يشعر الموظفون بأن جهودهم وإنجازاتهم محل تقدير واهتمام من قبل الشركة. كما تهتم سونلغاز بصحة وسلامة موظفيها، حيث تتبع معايير صارمة في السلامة والصحة المهنية، وتوفر الحماية اللازمة للموظفين خلال عملهم. وهذا يساعد على زيادة الرضا الوظيفي، حيث يشعر الموظفون بالاهتمام بسلامتهم ورفاهيتهم. إضافة إلى ذلك، تتميز سونلغاز بثقافة العمل الجماعي والتعاون بين الموظفين، حيث تشجع الشركة على التفاعل والتعاون بين الموظفين في مختلف الأقسام والتخصصات. وهذا يساعد على زيادة الرضا الوظيفي والانتماء للشركة، حيث يشعر الموظفون بأنهم جزء من فريق واحد يعمل لتحقيق أهداف مشتركة. ومن أجل تحسين الرضا الوظيفي لديها، تعمل سونلغاز على مراقبة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين وتحليل النتائج واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الوضع. كما تقوم الشركة بالتواصل المستمر مع الموظفين للتعرف على احتياجاتهم ومطالبهم، وتحاول تلبية هذه المطالب في حدود الممكن. باختصار، يمكن القول بأن الرضا الوظيفي في سونلغاز يعتبر عالياً، حيث تعمل الشركة بجهد كبير على تحسين بيئة العمل وتقديم الدعم اللازم للموظف ويعكس ذلك في التزام الموظفين وإنتاجيتهم، وتقديمهم لخدمات عالية الجودة للعملاء. وبالتالي، تحتل سونلغاز مكانة مرموقة في سوق العمل، حيث يسعى العديد من الأفراد للانضمام إلى فريقها المتميز والعمل لديها. وتعد سونلغاز قدوة للشركات الأخرى في مجال إدارة الموارد البشرية وتحسين الرضا الوظيفي.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل الى تعريف بالشركة و مما تتكون أهم فروعها و نلقي نظرة خاطفة على هيكلها التنظيمي حيث تعتبر سونلغاز شركة تقوم بإنتاج الكهرباء و الغاز في الجزائر ،تسعى الى تحقيق هدف وهو تعميم الغاز والكهرباء في كامل التراب الوطني.

كما تم استجواب بعض الفاعلين في المؤسسة من خلال طرح بعض الأسئلة عليهم من خلال وسيلة المقابلة.

الختامة

نستنتج من خلال ما سبق أنه يمكن القول إن الرضا الوظيفي يمثل عاملاً حاسماً في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، إذ يؤثر بشكل كبير على إنتاجية الموظفين وجودة أدائهم ورضا العملاء. ولذا، يجب على الشركات والمؤسسات العمل على توفير بيئة عمل إيجابية وداعمة للموظفين، وتحسين مستوى رضاهم الوظيفي عن طريق تقييمه والتعرف على العوامل التي تؤثر عليه. ويجب أن تعمل الشركات والمؤسسات على توفير فرص التدريب والتطوير للموظفين، وتشجيعهم على المشاركة في عملية صنع القرار وتقديم الإقتراحات لتحسين العمل داخل المؤسسة.

فالموظفون هم الأساس في نجاح أي مؤسسة، وإذا تم توفير بيئة عمل مناسبة وتحسين مستوى رضاهم الوظيفي، ستكون لهذا الأمر أثر كبير على تحقيق أهداف المؤسسة ونجاحها في السوق. لذا، يجب على المؤسسات أن تولي الرضا الوظيفي للموظفين أهمية كبيرة وتعمل بجدية على تحسينه لتحقيق النجاح المستدام.

المصادر و المراجع

المصادر و المراجع:

- (1) إيناس فؤاد, اطروحة ماجستير الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام الوظيفي, جامعة أم القرى, بدون ط , السعودية , 2008.
- (2) بوسماحة نذير, رئيس إدارة الموارد البشرية, تعريف مصلحة الموارد البشرية, شركة سونلغاز بوهراوة, 22 مارس 2015.
- (3) جبارة سامية , رضا الاستاد الجامعي و علاقته بالاداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية, رسالة ماجستير , قسم علم الاجتماع, تخصص تنظيم و عمل, جامعة باتنة, 2008.
- (4) خالد محمود عزيز العبادي, صفد مظفر محمد الدباغ: الرضا الوظيفي لدى العاملين في الاتحادات الرياضية الفرعية لكرة السلة في العراق, مجلة الرافدين للعلوم الرياضية , المجلد 19, العدد 61 , سنة 2013
- (5) راند يوسف الحاج ,إدارة السلوك الانساني و التنظيمي, دار عيدا للنشر و التوزيع , ط1 , عمان , 2008.
- (6) سفاري ميلود , محددات الرضا الوظيفي لدى أستاذة التعليم الثانوي في الجزائر, رسالة ماجستير في علم الاجتماع, جامعة سطيف , بدون ط, الجزائر , 2007.
- (7) صلاح الدين عبد الباقي "السلوك الفعال فالمنظمات" الدار الجامعية الجديدة للنشر , الاسكندرية 2002,
- (8) عائشة أبو حمدة, راتب سعود, التراخي التنظيمي لدى المدارس الثانوية الحكومية في الاردن وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المعلمين, مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث التربوية و النفسية, المجلد الاول, العدد36, 2013.
- (9) عبد الحفيظ القزي , علاقات التغيير التنظيمي بالرضا الوظيفي رسالة ماجستير , قسم علم الاجتماع , تخصص تنظيم و عمل و جامعة الجزائر 2, 2012 .
- (10) عصام عبد اللطيف, الرضا الوظيفي و مهارة ادارة ضغوط العمل, 31 امتداد شارع مصطفى النحاس, الدور الاول, مدينة مصر, القاهرة.
- (11) عصام عبد اللطيف: الرضا الوظيفي و مهارة ادارة ضغوط العمل, ط1, نيولينك للنشر
- (12) مجيدر بلال , تماسك جماعة العمل و علاقته بالرضا الوظيفي, رسالة ماجستير وقسم علم النفس , تخصص تنظيم و عمل, جامعة قسنطينة, 2010 .

- 13) محمد سعيد انور سلطان "التنظيمي",الدار الجامعية الجديدة, الاسكندرية ,2003.
- 14) محمد سعيد سلطان السلوك الانساني ي المنظمات, دار الجامعة الجديدة للنشر, الاسكندرية, مصر,ط2002 .
- 15) محمود سلمان العميان, السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال, دار وائل للنشر و التوزيع , ط1 , الاردن, عمان, 2002.
- 16) مخنث ياسين, اثر التكنولوجيا المتقدمة على ادارة الموارد البشرية, مذكرة تخرج لنيل تقني سامي في الموارد البشرية, المعهد الوطني المتخصص فالتكوين المهني المجاهد احمد ابن الزبير, الاغواط,2011/2014.
- 17) منال احمد البارودي ,الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء و المرؤسين ,الطبة الاولى ,مجموعة العربية لتدريب و نشر , القاهرة, 2015م.

¹ Lauren Belanger, << Gestion des ressources humaines, une approche systémique>> , Edition Eska S.A.R.L ,France , 1979.

الملاحق

الاسئلة

محتوى العمل:

العمل الذي تمارسه غير روتيني ؟

تعتمد أن العمل الذي تقوم به يتماشى مع قدراتك ؟

في حال تجاوز الوقت الرسمي للعمل ، تقوم الادارة بالتعويض لك عن الساعات الإضافية للعمل؟

لا يسبب لي عملي الملل لعدم وجود تكرار المهام ؟

هناك توافق بين مؤهلات ومتطلبات وظيفتي ؟

الترقية:

هل أنت راضي عن فرص الترقية التي حصلت عليها ؟

تتناسب الترقيات مع المناصب الممنوحة ؟

تقدم لي وظيفتي فرص لتعلم واكتساب معارف جديدة ؟

فرص الترقية متاحة للجميع ؟

الأجر:

يعتبر الراتب الذي تتقاضاه مقارنة بالرواتب في أماكن عمل أخرى مرضية لك ؟

يعتبر الراتب الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسؤولياتك داخل العمل مرضي لك؟

الأجور التي تقدمها المؤسسة مناسبة مقارنة مع الجهد المبذول ؟

الالتزام التنظيمي:

اشعر بالفخر والاعتزاز كوني فرد من أفراد المؤسسة ؟

اشعر بانني مهم داخل المؤسسة ؟

سأ استمر في العمل بهذه المؤسسة لأنني اشعر بالراحة فيها؟

أنا او من بمبادئ وقيم هذه المؤسسة ؟

محور الحوافز:

يتوفر نظام تقاعدي عادل لجميع الموظفين ؟

توجد خطة واضحة لمسار الوظيفي؟

تم ترقية الموظف طبقا لي المؤهل الدراسي و الكفاءة الوظيفية ؟

تشجعتني الحوافز الوظيفية على الابتكار في المجال الوظيفي ؟

ملاحظات استقصاء الموظفين:

هل تعتقد انه بيئة العمل تساعدك على تحقيق التوازن المناسب بين حياتك العملية والشخصية ؟

هل تعتقد أن مديرك يدرك التوازن السليم بين الحياة العلمية والشخصية ؟

هل تسبب لك وظيفتك قدر مفرط من الضغوطات ؟

هل تلقي ملاحظات بناءة من مديرك ؟

هل يمدحك مديرك عندما تقوم بعمل جيد ؟