

ملخص بحث حول

# جودة الحياة الوظيفية

## المقدمة :

ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليوأكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي كما ساعد على التخفيف من القلق والخوف الذي كان ينتاب العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، تخفيض رواتبهم، تهمة شهم، لذلك حرصت تلك المنظمات على تحقيق رضا العاملين وتشمين مجهوداتهم ، اعتبار فعالية الموارد البشرية كأحد أهم الإستراتيجيات الفعالة في تدعيم التمييز التنافسي لمنظمات الأعمال.

# ماهية جودة الحياة الوظيفية: المبحث الأول

**المطلب: (1) مفهوم و أهداف جودة الحياة الوظيفية و كيفية قياسها**

⊙ مفهوم الجودة:

جاءت في لسان العرب لابن منظور تعني الجيد ينقض الرديء، ويقال أجاد فلان في عمله بمعنى أعده جيدا؛ يلخص (محمود أحمد جودة)، الجودة هي الملائمة للإستخدام وتتحقق من خلال ثلاثة شروط: الوفاء بالمتطلبات، انعدام العيوب، تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة.

⊙ مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

طريقة عمل تتضمن برامج وعمليات تهدف إلى تهيئة ظروف مناسبة تخدم العاملين للقيام بالأعمال الموكلة لهم بأحسن طريقة ممكنة، فهي فلسفة تهدف إلى توفير الحاجيات وتلبية الرغبات، وتمكين العاملين من أجل تحقيق رضاهم والارتقاء بالأداء إلى أعلى مستوى.

## ⊙ أهداف جودة الحياة الوظيفية :

- توفير طاقة عمالية ذات ولاء ودافعية أكبر .
- تنظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة .
- تحقيق الأهداف الخاصة للعاملين وجعلها تصب ضمن أهداف المؤسسة .
- الإندماج في حل المشاكل .

## ⊙ مقاييس جودة الحياة الوظيفية(الأبعاد):

- ✓ مدى كفاية و عدالة نظم الأجور و التعويضات .
- ✓ توافر ظروف عمل صحية و آمنة .
- ✓ الفرص المتاحة لإستخدام وتنمية قدرات العاملين .
- ✓ الفرص المتاحة في المستقبل للنمو و الأمان الوظيفي و تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين في المستقبل .
- ✓ التكامل الإجتماعي في عمل المنظمة .
- ✓ حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية و المساواة و التعبير عن الرأي .
- ✓التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية .
- ✓ أهمية التزام المنظمة بمسؤولياتها الإجتماعية .

## المطلب : (2) مراحل ومعايير تطبيق جودة الحياة الوظيفية

### ● مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

إلقاء الإدارة و النقابة نظرة مبدئية على جودة الحياة الوظيفية

إتخاذ القرار الخاص بجودة الحياة الوظيفية

إعداد برنامج جودة الحياة الوظيفية ويتضمن :

- إنشاء لجنة مشتركة .
- مناقشة بين المستويات الدنيا والنقابة وقوة العمل .
- التشخيص والتحديد ( الوضع الحالي – الوضع المرغوب فيه )
- التصميم ( النطاق – الهيكل – المكان ) .
- التدريب .

تقديم برامج جودة حياة الوظيفية QWL للعمال

.التعرف على رد فعل العمال

نقل برنامج جودة الحياة الوظيفية إلى المستويات الدنيا في المنظمة عن  
الإتصال ، التدريب ، الإتفاق الجماعي : طريق

متابعة سلوك برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل

التدريب المستمر ، التغذية المرتدة و :مراقبة التطور الجاري والإستمرارية في التطوير من خلال  
التصحيح ،الإلتزام، الرقابة، تقليل التوتر ، ضمان الإستمرارية ، التقييم ، تحديد المكافآت

الإنتاجية و الإتصالات :قياس نتائج برامج الجودة عن طريق

.إتباع العمل المؤسسي على المدى الطويل

## © معايير تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

- ✓ إتخاذ القرارات في أقل المستويات قدر الإمكان .
- ✓ تنمية التقنين الذاتي (الرقابة الذاتية) للأفراد و مجموعات العمل .
- ✓ المسؤولية الجماعية عن الوظيفة .
- ✓ تنمية المنظمة ككل (أفراد – مجموعات- تكنولوجيا...).
- ✓ عدم وجود حواجز اصطناعية وتقليل التفاوت بين المراكز.
- ✓ يتم بناء الأمن و الصحة في النظام ككل .
- ✓ تبني الجودة نظام إنتاجي فعال.
- ✓ نظم فعالة للتغذية المرتدة وإمداد العاملين بالمعلومات اللازمة.
- ✓ تحل المشاكل عن طريق فرق العمل و الإدارة الذاتية.

## المطلب : (3) أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية

### © أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية:

- «التفوق النوعي على المنافسين، من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية و الجودة في آن واحد .
- «الحصول على نوعيات كفاءة من الموارد البشرية والاحتفاظ بها، يساهم في تحقيق فرص النمو والتطور لإرتباطها الطويل بالمؤسسة .
- «فرصة العاملين في القضاء على مشاكل قد تعرقل نشاط المؤسسة وتعطل برامجها .

## المطلب : (4) معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

### ⊙ معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

- ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة .
- ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضا عائق بالنظر إلى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافآت والتي قد تزيد من إجمالي التكاليف .
- عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب و التطوير .
- هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة .

# الأداء الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية :المبحث الثاني

## المطلب (1):الإطار النظري للأداء الوظيفي

### ⊙ مفهوم الأداء الوظيفي:

ترجمة الأفكار والخطط إلى أفعال وذلك بتنفيذها بطريقة جيدة وفعالة لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي تتطلب توافر مجموعة من العوامل التي تؤثر وتوجه سلوك الفرد من خلال الإمكانيات الفكرية والمادية في ظل وجود رغبة و إرادة لتحقيق الهدف المطلوب .

### ⊙ أهمية الأداء الوظيفي:

- يساهم الأداء في تحديد مدى استغلال المنظمة لإمكانياتها ومواردها بشكل جيد لأن الأداء هو محصلة لتلك القدرات.
- يساهم في الإهتمام أكثر بمهارات ومعارف، وخبرات الأفراد لاستغلالها وتوظيفها في المنظمة .
- الحصول على الميزة التنافسية من خلال الأداء الفعال الذي يشجع على الإبداع و الابتكار .

### ⊙ معوقات الأداء الوظيفي:

- ضعف الاختيار والتعيين في الوظائف .
- عدم تلبية حاجات ورغبات الموظفين المشاكل المالية والاضطرابات العاطفية وعدم الثقة في النفس .
- عدم صحية ظروف العمل .
- المشاكل المالية والاضطرابات العاطفية وعدم الثقة في النفس .

## المطلب: (2) ماهية تقييم الأداء الوظيفي

### © مفهوم تقييم الأداء الوظيفي :

تقييم الأداء عملية إدارية تقوم بها المنظمة بشكل دوري تسعى من خلالها إلى الكشف عن مواطن القوة لتدعيمها وتقويتها، مواطن الضعف لتصحيحها والارتقاء بالأداء، كما تبين الطريقة التي يجب سلكها للقيام بالأعمال الموكلة لهم بطريقة صحيحة وفعالة .

### © أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

- رفع مستوى أداء الأفراد واستغلال كل طاقاتهم وامكانياتهم مما يساعدهم التطور والترقية.
- التعرف على مشاكل العمال والتي قد تحد من فعالية أدائهم.
- شعور العاملين بالعدالة وأن جهودهم وتميزهم يؤخذ بعين الاعتبار.
- يزود إدارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن أداء العاملين في المنظمة.
- تعد وظيفة تقييم الأداء من الوظائف ذات الأهمية الكبيرة والبالغة التأثير فيما يخص استمرار وتطوير المنظمة، كما يلي:
- الشعور بالمسؤولية، إحساس الأفراد أن ما يقومون به من أعمال له قيمة وسيقيم.
- التقييم السليم أو الموضوعي يساعد في وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
- وسيلة جذب مهمة للكفاءات والخبرات إذا كان التقييم موضوعي.

### © خطوات وضع نظام تقييم الأداء الوظيفي:

- المقاييس وفق معايير محددة
- إختيار وتحديد طريقة التقييم
- تحديد وتدريب المقيم -إعلان نتائج التقييم.
- التغذية العكسية ومناقشة نتائج التقييم مع الموظفين.
- اتخاذ القرارات الإدارية ووضع خطط تطوير الأداء.

## المطلب : (3) الأداء الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية.

### © علاقة ظروف العمل بالأداء الوظيفي:

تمثل مدى تأثير ظروف العمل على الأداء، كون توفير وتهيئة ظروف عمل مناسبة تعد جد ضرورية لتحقيق أداء فعال ومميز، فتحقيق الصحة السلامة المهنية تعد مطلب ضروري لكسب رضا العامل واستغلال كل طاقاته وكفائاته للإرتقاء بالأداء.

كما أكدت العديد من الدراسات على ذلك ومنها دراسة M.S.hayrol.azril التي توصلت الى أن بيئة العمل و السلامة المهنية تعد من أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرا على أداء العاملين إنتاجيتهم في العمل، حيث جاءت في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في التأثير على الأداء.

### © علاقة الحوافز بالأداء الوظيفي:

تعتبر الحوافز والمكافآت عوامل هامة وضرورية لنجاح المنظمة باعتبارها وسيلة فاعلة لإشباع حاجات ورغبات العاملين في المنظمة، فقد تتبنى سياسة تحفيز تعبر للعامل عن مدى تقديرها لأدائه المتميز وعمله المتقن فيكون الارتباط بما يقدمه العامل من أداء متميز وعلى ضوئه يتم مكافأته، ومن أجل ذلك يجب على الإدارة التصريح بهذه السياسات والبرامج وتوضيحها للعامل، فقد يختلف تطبيق هذه السياسات من منظمة لأخرى حسب طبيعة العمل والإنتاج، كما أن نظام الأجر حسب الإنتاج يساعد على خلق روح الابتكار لدى العاملين، وتحسين أسلوب عملهم، وذلك من أجل زيادة إنتاجهم وبالتالي زيادة الأجر الذي يتقاضونه.

### © علاقة التدريب بالأداء الوظيفي:

تعتبر برامج التدريب والتعلم من العوامل الأساسية والمفاهيم الرئيسية التي تعتمد عليها المنظمة وإدارات الموارد البشرية فيها للتميز والمنافسة، فقد وجد "ماكلياند" بأن الأفراد ذوي الأداء العالي يرغبون في تمييز أنفسهم عن الأفراد الآخرين، وأنه من الممكن تعلم هذا الأداء العالي واكتسابه عن طريق البرامج التدريبية والتطويرية المرتبطة لإثارة دافع الاستعداد للأداء.

## © علاقة روح الفريق و المشاركة في القرارات بالأداء الوظيفي:

### ١٩ روح الفريق:

حتى ينجح الفريق لابد أن تكون أهدافه واضحة لجميع أعضائه من أجل تجسيد جهودهم وخبراتهم لتحقيق الأهداف المطلوبة بكل فعالية وأداء راقى مميز، ولتفرق العمل مزايا عدة خاصة في تحقيق الرضا والارتقاء بالأداء ونذكر منها: تحسين الأداء؛ زيادة المقابل المادي؛ زيادة فرص الترقية إلى وظائف أعلى أو الحصول على وظيفة أحسن في مؤسسة أخرى .

### ٢٠ المشاركة في القرارات:

يرى ( الأكليبي عائض المبيضين صفوان، 2012: 204-205 ) أن مشاركة العاملين قد استحوذت على اهتمام واسع على مستوى الإدارة والمنظمات في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية، إن أغلب الحكومات في هذه البلدان لديها ترتيبات قانونية متطورة لتعزيز المشاركة، حيث أن الفكرة الأساسية لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار مفادها أن هؤلاء هم الذين يؤدون أنشطة العمل الفعلية فهم أدري بنجاحها ، وإن طلب المعلومات منهم واشراكهم فيما يتعلق بعملهم يمكن أن تعطي رؤية قد تكون غير متاحة للمديرين والاستشاريين .

## © علاقة المنصب الوظيفي بالأداء الوظيفي:

تظهر العلاقة في مدى تقبل الفرد العامل لمنصبه الوظيفي وانعكاس ذلك على أدائه ورضاه، فالمنصب يمثل محصلة الجهود والكفاءات والشهادات العلمية ولكل مؤهل علمي منصب خاص به حسب الدرجات وميزات أخرى، فهو مرآة طموح الفرد، فإذا كان المنصب الوظيفي يلائم قدرات وكفاءات الفرد، شعر الفرد بالرضا والقبول بهذا المنصب وبالتالي يساعده في إخراج كل طاقاته وابتكاراته ومنه تحقيق الفعالية في الأداء ويهدف المنصب الوظيفي الملائم إلى:

- الفهم الجيد للمسؤوليات والواجبات الأساسية للمنصب فهما واضحا مما يمنح لهم الفرصة لتحديد ملائمة الوظيفة .

- يقلل من تضارب الواجبات والمهام بين المناصب مما يزيد من فعالية العمل الجماعي، كما يساعد تنمية الموارد البشرية .

## الخاتمة:

تعتبر برامج جودة الحياة الوظيفية من أهم برامج تطوير نظام الداخلي المؤسسة أو المنظمة لأنها تمس العامل من ناحية تحسين أدائه ومردوده الإنتاجي داخل المؤسسة فهي كالقطعة الأخيرة في الأحجية

إما تجعل أهداف المؤسسة كاملة أم ناقصة حسب الاعتناء بالعاملين و دراستهم من كل الجوانب ، حيث عندما يكون العامل جاهزا ومكتفيا ذاتيا و مهنيا يستطيع تأدية عمله على كامل وجه ومنه تنجح المؤسسة

وتزدهر ، فعلى المؤسسات من شتى المجالات الإعتداد على برامج جودة الحياة الوظيفية المثلى لتحقيق تطلعاتها المستقبلية .