

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية

قسم علوم التسيير تخصص تسيير موارد بشرية

المقياس :

الفوج : 06.

بحث حول

جودة الحياة الوظيفية

استاذ المقياس :

من اعداد :

لعياضي هند

مرزوق خولة

السنة الدراسية 2022/2021

خطة البحث

المقدمة

المبحث الاول: ماهية جودة الحياة الوظيفية

المطلب الاول: نشأة الحياة الوظيفية

المطلب الثاني: مفهوم الجودة وجودة الحياة الوظيفية

المطلب الثالث: اهمية واهداف جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثاني: ابعاد وعوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية

المطلب الاول: ابعاد جودة الحياة الوظيفية

المطلب الثاني: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثالث: تحديات وبرامج تحسين جودة الحياة الوظيفية

المطلب الاول: تحديات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

المطلب الثاني: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية

الخاتمة

قائمة المراجع

المقدمة

تعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري وبالتالي على اداء المؤسسة فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم اداء عالي ولديهم القدرة على مساعدة المؤسسة في تحقيق اهدافها الاستراتيجية وفي المقابل المؤسسات التي تسعى إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية ومستوى عالي من الانتاج

المبحث الاول: ماهية جودة الحياة الوظيفية

المطلب الاول: نشأة الحياة الوظيفية

بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في اوائل السبعينيات وكثرت الدراسات والابحاث التي تناولت جوانب عديدة حول جودة الحياة الوظيفية فيرى كل من "هين" و "اينشتاين" ان مصطلح جودة الحياة الوظيفية قدم لأول مرة في 1972 خلال مؤتمر الدولي لعلاقات العمل ونال هذا المفهوم اهتمام كبير بعد ان قامت مؤسسات شركة جنرال موتورز لصناعة السيارات باستخدامه ومحاولة تطبيقه ومع التسعينيات بدأت شركات عالمية كبيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وازداد الإهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلية والخارجية وتطبيق إعادة هندسة الموارد البشرية و اكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد استراتيجيات التنافسية لدى المنظمة.

المطلب الثاني: مفهوم الجودة وجودة الحياة الوظيفية

1 مفهوم الجودة: يلخص محفوظ احمد الجودة في الملائمة للاستخدام وتتحقق من خلال ثلاثة شروط: الوفاء بالمتطلبات، انعدام العيوب، تنفيذ العمل بصورة صحيحة من اول مرة وكل مرة.1

2 مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية كنتيجة لتنوع ابعاد المفهوم وإن كان مفهومها يصب في تحسين البيئة الوظيفية، حيث نورد منها ما يلي:

-تعتبر جودة الحياة الوظيفية على انها توقعات الموظفين تجاه منظمات العمل من حيث العدالة في الاجور والتعويضات ووجود بيئة آمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية ووجود الاستقرار والأمان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل.

- يرى "ديفيس وورثر": ان جودة الحياة الوظيفية تعتنى بتوفير ظروف عمل جيدة وإشراف جيد ومرتبات ومكافآت مادية ومعنوية قدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص اكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفاعلة على مستوى المنظمة ككل. 2

د عادل بومجان، د اظي جوهره، د خالد الوافي جودة الحياة الوظيفية واثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة جامعة محمد خيضر ص 123

نويوة عبير - محبوب اسماء - يعقوب رميساء بحث حول الحياة الوظيفية قسم تسيير الموارد البشرية

من خلال التعريفات ترى الباحثة أن جودة الحياة الوظيفية هي: عملية مستمرة مخطط لها تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية والشخصية للموظفين من خلال التعبير الأفضل نحو الفاعلية والعدالة التنظيمية وتحقيق الأمن الوظيفي والعدالة في نظم الأجور والحوافز، الترقيات المبنية على أساس الكفاءة المهنية وتوفير ظروف عمل مناسبة وأمنة لهم من أجل رفع مستوى معيشتهم، وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات مما ينعكس ذلك ايجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة لنقلها لمزيد من التطور والنجاح والعمل بطريقة تؤمن قدرتها على تحقيق استراتيجيتها وكذلك تقدم آدائها التنافسي. 3

المطلب الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية واهدافها

الاهمية:

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في:

- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ ببيها وبناء قدراتها لخدمة اهدافها
- استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد خصوصا بحالة ازدياد معدل رضا الموظفين مما يحقق الاهداف التنظيمية للمؤسسة
- القدرة على ربط الاهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم
- توفير بيئة عمل وسياسات واجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة بالبقاء بالمؤسسة مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة
- زيادة رضا الموظفين يؤدي الى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب. 4

الاهداف:

- ايجاد بيئة عمل تتسجم مع اهمية الموارد البشرية.
- جعل بيئة العمل مصدر جذب العاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين اهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها الى أدنى مستوى ممكن
- رفع أداء المنظمة
- يحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم
- زيادة الرضا الوظيفي
- المشاركة في حل المشكلات

المبحث الثاني : عناصر و مراحل جودة الحياة الوظيفية .

المطلب الاول : عناصر جودة الحياة الوظيفية :

تتضمن عناصر الحياة الوظيفية أبعادا و معاني مختلفة ، طبقة لاختلاف طبيعة العمل و الباحثين معا ، حيث تتفاوت أهمية و أولوية كل عنصر من هذه العناصر طبقا لحاجة هؤلاء العاملين و ملائمتها لظروفهم ، و من أهم العناصر نجد :

1 ظروف العمل المادية : يعد العنصر البشري المحور الاساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة ، مهما بلغت درجة تطورها و تعقيدها ، ستبقى لا تعمل ما لم يتوفر العقل . و لان ظروف العمل المادية في العمل تؤثر تأثيرا مباشرا على صحة العاملين و حالتهم بصفة خاصة ، و على أدائهم بصفة عامة و يجب توفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أداء عمله و من أهم الظروف المادية التي تؤثر على الأداء (الاضاءة و الالوان – الضوضاء – الظروف الجوية – حوادث العمل – موقع المؤسسة و حسن مظهرها الخ) .

2 التوازن بين الحياة الشخصية و العمل : تعرف مبادرات التوازن بين الحياة الشخصية و العمل على أنها السياسات و الاجراءات التي تضعها المؤسسة من أجل تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة و في نفس الوقت توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية و العائلية .

نهاد عبد الرحمن الشنطي رسالة ماجستير واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل
جامعة الأقصى غزة سنة 2016 ص 20-30

سمر سعيد البياري مرجع سابق ص 15

3 الاجور و المكافآت : إن أنظمة الأجور و المكافآت من أهم الانظمة و أكثرها تأثيرا في استقرار الفرد و اندماجه في عمله و تحقيق الرضا الوظيفي لديه ، مما يعكس في السلوك العام للإداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل و تقليل الغيابات ، حيث ان الاجر يعتبر وسيلة للإشباع احتياجات الفرد المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياته و بقائه ، او الشعور بالأمان و الاندماج في المجتمع .

4 العدل و المساواة : لقد ادرك الباحثون في العلوم الاجتماعية و الانسانية الأهمية التي تلعبها قيم و مبادئ العدالة داخل المنظمة ، و يذكر بأن الجذور التاريخية لمفهوم العدالة التنظيمية تعود لنظرية العدالة و التي تقوم على فرض اساسي مفاده أن الأفراد العاملين يميلون إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم مع المخرجات التي يستلمونها و مقارنة نسبة المدخلات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين ، ووفقا لتلك النظرية يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان ، و يسود الشعور بالظلم و التوتر عندما لا يستويان

5 إتاحة الفرص للتقدم المهني : يقصد بالترقية هي إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات رتبة أعلى من وظيفته الحالية ، و بالتالي يستلم إعادة تحديد واجبات و مسؤوليات الفرد ، و تعتبر الترقية نوع من الحوافز المادية و المعنوية في أن واحد لما يترتب على ذلك زيادة راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة

6 المشاركة في اتخاذ القرار : تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في إتخاذ القرار ، من العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم ، و تعزز انتمائهم للمؤسسة ، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار ، مما يجعلهم يبذلون كل ما في وسعهم ، لتطوير العمل و الارتقاء بالمؤسسة إلى أفضل مستوى ممكن .

7 الامان و الاستقرار الوظيفي: ان العمل يساهم في تحقيق أهداف الأفراد و اشباع رغباتهم و حاجياتهم ، و لثبات الموظف و استقراره في عمله انعكاسات إيجابية عليه و على المؤسسة الي يعمل بها ، فالموظف المستقر أكثر ما يشغله هو التكيف و التطبع بطباع جماعة العمل ، و سرعان ما يتكيف معها و يتطبع بأساليبها ، بعكس الموظف كثير التنقل فهو دائما ما يبحث عن التكيف و التلاؤم ، والتي سرعان ما يجد حلول لها حتى ينتقل إلى مكان آخر ، علاوة على التفكير الدائم بعبء هذا التنقل و مكانه ، و مقدرة هذا المكان على اشباع حاجاته ، لذلك يلجأ إلى التخلي عن العمل نتيجة شعوره بالإحباط و اليأس و عدم الاستقرار النفسي .

المطلب الثاني : مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية :

ان جودة الحياة الوظيفية يمر وفق مجموعة من المراحل يمكن إيجازها فيما يلي :

المرحلة 1 : تتمثل في النظرة المبدئية للإدارة و النقابة لجودة الحياة الوظيفية ، و فيها تقوم المنظمة بتحديد رؤيتها في ما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية ، و لتحديد هذه الرؤيا لا بد من معرفة التغيرات الحاصلة على مستوى الأفراد فيما يخص الجانب التعليمي و الثقافي ، بالإضافة إلى ضرورة معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات المنافسة

المرحلة 2 : هي التخطيط البرامج و اعداده ، و في هذه المرحلة يتم تشكيل لجنة مشتركة لوضع برامج جودة الحياة الوظيفية و تتضمن جميع الاطراف الفاعلة في المنظمة و بهذا الشكل يتم تحديد اهداف برامج جودة الحياة الوظيفية بشكل يعتمد على المشاركة و يخدم جميع الاطراف ، ثم يتم تشخيص الوضع الحالي لمستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمة مقارنة مع الوضع المرغوب و الذي تسعى المنظمة للوصول اليه ، بعد ذلك يتم تصميم برنامج جودة الحياة الوظيفية و ذلك بتحديد ابعاد التي يحتويها البرنامج و الهيكل التنظيمي و الميزانية اللازمة لتطبيق البرنامج ، كما لا بد ان يتم خلال هذه المرحلة تدريب المشرفين على تطبيقه .

المرحلة 3 : وهي مرحلة التنفيذ ، حيث يتم فيها تقديم البرامج للعمال لاستيعاب مختلف مضامينه من خلال القيام بإعلانات اجتماعات ، مقابلات ثم يتم تجريب البرامج من للتأكد من سلامته و ملائمة التطبيق و التعرف على ردود فعل العمال ثم يتم نقلها لجميع مستويات المنظمة .

المرحلة 4 : تتمثل في عملية المتابعة و التقييم ، و في هذه الخطوة تقوم المنظمة بمتابعة برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل و تقييم النتائج بشكل موضوعي و تصحيحه في حالة انحرافه عن الهدف المسطر و توفير التغذية المرتدة للاستمرار في تطويره .

المبحث الثالث : تحديات و برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية .

المطلب الاول : تحديات تطبيق جودة الحياة الوظيفية .

تتمثل التحديات التي تواجه تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في :

- اعتقاد الإدارة بان جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المؤسسة كافية و مرضية و لا حاجة لبذل جهود اضافية في ذلك ، و هذا لعدم نجاعة معايير القياس الرضا الوظيفي .
- عدم رغبة المدراء مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار و منحهم فرصة التعبير عن آرائهم لاعتقادهم بان ذلك يهدد وجودهم في المؤسسة
- ترى النقابات العملية ان برامج جودة الحياة الوظيفية ماهي الا وسيلة لاستغلال العاملين من أجل تحقيق عوائد اكثر لصالح المؤسسة فقط .
- اعتقاد الإدارة بان تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مكلفة و تفوق قدرة المؤسسة مع عدم وجود ما يضمن فعالية و نجاعة تطبيق هذه البرامج بالمقارنة مع أداء العاملين
- انعدام الثقة بين العامل و المؤسسة ، فمن جهة العامل يبحث عن الوظيفة في منظمة أخرى منافسة تعطيه امتيازات أكثر ، و من جهة تبحث عن عاملين أكثر كفاءة ، مما يدفعها لعدم المغامرة في تكاليف تراها بأنها غير مجدية .
- عدم قدرة بعض العاملين على توازن و التوفيق بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية
- غياب الحوافز المادية و المعنوية التي تولد الرغبة في التعلم و القابلية لبرامج التكوين .

حرز الله عبد الحفيظ أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية , جامعة محمد خيضر بسكرة الموسم الدراسي 2018/2019 ص 18.

المطلب الثاني : برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية .

و يقصد بها النشاطات التي تمارسها المنظمات و بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في اعمالها ، و خصائص الأفراد العاملين فيها ، و خصائص البيئة الي تعمل في إطارها ، فالمتبع للإرث الإداري يجد بأن مرحلة السبعينات و الثمانينات و التسعينات من هذا القرن شهدت كثيرا من التغيرات و بالتالي الزمت المنظمات بإعادة النظر ببرامج تحسين جودة الحياة الوظيفية التقليدية . ، و دفع المنظمات إلى اللجوء و التفكير ببرامج تتعدى حدود زيادة الرضا و الدافعية لدى العاملين و خلق شعور الانتماء و الولاء العالي بمنظمتهم ، لذا أصبحت برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية تُوَطَّر بهدف استراتيجي يواجه الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل و المنظمة على حد سواء و لتحقيق هذا الهدف اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية :

الإثراء الوظيفي : يقصد بها عملية اسهام في انجاز المزيد من المهام ضمن الوظيفة نفسها .
الإدارة بالمشاركة : و يقصد بها ممارسة العاملين لاتخاذ القرارات التي لها ارتباط مباشر بمصالح العاملين .

فرق العمل المدارة ذاتيا : وهي مجموعات صغيرة ممكنة في اتخاذ القرارات اللازمة لها لإدارة العمل اليومي .

جداول العمل البديلة : هي نظام يسمح للعاملين باختيار أوقات عملهم خارج المفاهيم التقليدية للعمل

حلقات الجودة : و هي تشكيل أو تنظيم أو فريق عمل أو مجموعة من العاملين يحكمون أنفسهم ذاتيا و يجتمعون اختياريا بشكل منتظم لغرض حل مشكلات العمل .

سلطان اميمة " أثر جودة الحياة الوظيفية على تمكين الاداري بالمؤسسات الاقتصادية " مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة السنة الجامعة 2020/2019 ص 14-15.

الخاتمة

إن جودة الحياة الوظيفية هي من أهم المفاهيم الإدارية المعاصرة التي انتشرت ولاققت قبولا في الكثير من المنظمات المعاصرة ، وذلك لارتباطها المباشر بالحياة الاجتماعية للموظف ونظرا للدور الأساسي الذي تلعبه بالنسبة للفرد في تحسين أدائه وجعله ذو كفاءة وفعالية عالية من خلال تحسين متطلبات البيئة التي يعمل فيها وجعل شعوره بالانتماء وتبنيه فكرة التطوير والإبداع والابتكار خاصة وأن الوضع الراهن يتطلب اليوم امتلاك موارد بشرية ذات كفاءة عالية متماز بالريادة والقبول ، لذلك عمدت هاته المنظمات على تطوير وتحسين جودة حياة موظفيها .

قائمة المراجع

- حرز الله عبد الحفيظ أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية , جامعة محمد خيضر بسكرة الموسم الدراسي 2019/2018 .
- سرور لعمارة " تقييم ابعاد جودة الحياة الوظيفية " مذكرة مقدمة لاستكمالاً لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير . جامعة محمد الصديق بن يحي _ جيجل _ السنة الجامعية 2017/2016 .
- سلطان اميمة " أثر جودة الحياة الوظيفية على تمكين الاداري بالمؤسسات الاقتصادية " مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة السنة الجامعية 2020/2019 .
- سمر سعيد البياري - جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة الجامعة الإسلامية بغزة كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ماجستير ادارة الاعمال نوفمبر 2018 .
- عادل بومجان، د اقطي جوهره، د خالد الوافي جودة الحياة الوظيفية واثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة جامعة محمد خيضر .
- نهاد عبد الرحمن الشنطي رسالة ماجستير واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل جامعة الأقصى غزة سنة 2016 .
- نوبوة عبير – محبوب اسماء - يعقوب رميساء بحث حول الحياة الوظيفية قسم تسيير الموارد البشرية