

جودة الحياة الوظيفية رؤيا استراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي بالمنظمات

Career Quality is a strategic vision to improve the functioning of organizations

أ.منسول الصالح_mansolessalah000@gmail.com

أ.بن ملوكة اسماعيل_ismailmohamed06-12-2015@gmail.com

الملخص

جودة الحياة الوظيفية من أهم المفاهيم الإدارية المعاصرة التي انتشرت ولاققت قبولا في جل المنظمات المعاصرة، وذلك نظرا للدور الأساسي التي تلعبه بالنسبة للفرد في تحسين وتكوير أدائه وجعله ذو كفاءة وفعالية عالية من خلال تحسين متطلبات البيئة التي يعمل فيها وجعل شعوره بالانتماء وتبنيه فكرة التطوير والابداع والابتكار خاصة وأن المنظمات اليوم التي تمتلك المورد البشري الكفاء هي التي تمتاز بالريادة والقبول، لذلك عمدت هاته المنظمات على تطوير وتحسين جودة حياة موظفيها ليست الوظيفية فقط بل الاجتماعية كذلك.

الكلمات المفتاحية: الجودة - جودة الحياة الوظيفية - الأداء الوظيفي.

Abstract

The quality of the career is one of the most important contemporary administrative concepts that have become widely accepted in most contemporary organizations because of the fundamental role it plays for the individual in improving and improving his performance and making it highly efficient and effective by improving the environment requirements in which he works and making his sense of belonging and adoption of the idea of development, Especially since today's organizations that have an efficient human resource are the leaders and the acceptance, so these organizations have developed and improve the quality of life of their employees is not only functional but also social.

Key Words the quality- Quality of career- Functionality

المقدمة:

تواجه المؤسسات والمنظمات الحديثة في القرن الواحد والعشرين تحديات كبيرة في رفع مستوى أداء الافراد العاملين فيها وذلك بالتركيز على ادارة الموارد البشرية التي توكل لها مهمة فهم كل ما من شأنه أن يعرقل عمل العنصر البشري الذي يعد الاستثمار الاكبر لأي مؤسسة وهذا ما اتخذته الدراسات الحديثة كهدف رئيسي يساهم في زيادة الانتاجية والتحسين المستمر في الاداء وذلك من خلال الرفع من المهارات الابداعية التي تعزز السلوكيات الايجابية داخل المنظمة، فالملاحظ في السياق التاريخي لإدارة الموارد البشرية منذ ظهورها قبل الحرب العالمية الأولى وتفعيلها داخل المنظمات انها نادت بتحسين ظروف العاملين والموظفين داخل هاته الأخيرة، اضع الى ذلك قد شهدت ثورة النظريات الإدارية منذ ظهورها مع الإدارة العلمية لتايلور استغلالا في حق العامل تجاه ما يقوم به من مهام وهكذا تعرضت للنقد وصولا الى المدخل السلوكي التنظيمي الذي عزز المورد البشري واعتبره أحسن استثمار" على حد قول بيتر دراكر" ، فمن هذا المنطلق نجد أن المدخل السلوكي اعطى تغييرا جذريا في منبرج الحياة الوظيفية وجودتها داخل المنظمات بالنسبة للمورد البشري حيث نجد أنه اذا ما توفرت الظروف المناسبة لهذا الأخير داخل المنظمة يظهر الإبداع والالتزام من طرفه وبالتالي ينعكس على أدائه من جهة وعلى إنتاجية المؤسسة من جهة أخرى.

ومن بين المتغيرات الأساسية التي تعكسها جودة الحياة الوظيفية تلك التي تظهر في الظروف المادية والفيزيقية الجيدة، أضف الى ذلك ادماج الموظفين واشراكهم في الإدارة من خلال اتخاذ القرارات وإعطاء آرائهم حول الخيارات والبدائل التي تعزز من التزامهم التنظيمي ، ومما يجعل من المورد البشري يعمل على هذا الالتزام هو الجانب المتعلق بالحوافز المادية التي ذكرها تايلور كأحد المبادئ التي ترفع من إنتاجية المورد البشري وهو العمل بالقطعة أو الوحدة إلا أن مدرسة العلاقات الإنسانية أخذت بفكرة الحوافز المعنوية وأعتبرها التون مايو من خلال تجاربه الرائدة في هاورثورن هي أساس رفع الإنتاجية وزيادتها، ومن جهة أخرى تعتبر العلاقات غير الرسمية ال فكرة الأهم داخل التنظيم بحيث نجد أن

شيستر برنارد في المدخل التعاوني اعتبرها روح التنظيم الرسمي لما تقدمه من سهولة في التواصل داخل التنظيم الرسمي .

ومن خلال هذا الطرح نجد أن اغلب النظريات والمقاربات التي طرحت موضوع جودة الحياة الوظيفية في مضمونها كان الهدف منها هو الاستثمار في المورد البشري من جهة والرفع من الإنتاجية والتحسين من الأداء في نفس الوقت .

وبالتالي نطرح التساؤل الرئيسي التالي: كيف تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للمورد البشري؟

وللإجابة على التساؤل الرئيس قمنا بتقسيمها الى تساؤلات فرعية وهي:

- فيما تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية؟
- ما هي أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات؟
- فيما تظهر جودة الحياة الوظيفية كمتطلب استراتيجي لتحسين الأداء؟

أولا : شرح المفاهيم

- **جودة الحياة الوظيفية:** تعددت التعاريف والمفاهيم التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية منذ بداية الخمسينات من القرن الماضي ومازال حتى وقتنا الحاضر المفهوم في تطور كبير جدا في شتي مجالاته.

1- تعريف الجودة

في اللغة من اجادة "أي اجاد أي اتي بالجيد من قول او عمل الجيد نقيض الرديء، اجادة الشيء جوده بمعنى صار جيدا¹

¹ - ابن منظور: لسان العرب، دار الشروق، بيروت، 2005، ص 699.

المعني QUALTI في المعاجم الانجليزية يكثر فيها التعدد والتدخل قد اشار البعض الي انها تعني الامتياز، وأحيانا تعني بعض العلامات والمؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء او فهم بنيته.

ويقول "ليس" في مقدمة كتابه "ضمان الجودة في التعليم العالي" الجودة بحد ذاتها تعبير غامض الى حد ما، لأنها تتضمن دلالات تشير الى معايير التميز على حد سواء، وهناك من يري تباينا في وجهات النظر الباحثين ومداخلهم في التعامل مع الجودة .

فيرى "قبول" ريس الهيئة الاستشارية القومية البريطانية يقول نحاول تعريف الجودة فان ذلك يعد واحدا من المغامرات الاكثر صعوبة التي يمكن ان اشرع فيها.²

2-جودة الحياة:

عرفتها هناء جوهرى بأنها "ذالك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات المتنوعة التي تهدف الى اشباع الحاجات الاساسية للإفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة بحيث يمكن قياس اشباع بمؤشرات موضوعية تقيس القيم المتدفقة ومؤشرات ذاتية تقيس قدرتها على الاشباع الذي يتحقق

كما تعني جودة الحياة وعي الافراد بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية والنفسية والاجتماعية لتحقيق الرضا عن الحياة والاستمتاع بها والودود الايجابي³

² - سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات: ادارة جودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء، عمان، 2008، ص15-16.

³ - ابراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمان الزعبيير: فعالية برامج للتنمية المهنية القائمة على تطبيقات الازو بالمؤسسة التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى هيئة التدريس، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة المجمعة، عدد (76)، المملكة العربية السعودية، 2012، ص.12

3- جودة الحياة الوظيفية(العمل):

عرفها روبينز بأنها هي استجابة المنظمة لاحتياجات العاملين من خلال تطوير آليات تضمن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المؤثرة فيهم⁴

يعرفها "Anderion1998" "انها تتمثل في زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات التي كانت يقوم بها المديرون وتتعرض على تحسين الانتاجية من خلال الاستخدام الامثل للأفراد بصورة اكثر من اموال اضافة الى الرضا الوظيفي.⁵

ان جودة الحياة الوظيفية هي تلك الثقافة التنظيمية التي تهدف الى خلق منظمات وبيئات تنظيمية خالية من الخوف وتساهم في دمج العاملين وتمكينهم وبالتالي زيادة الالتزام والإخلاص المتبادل بين الافراد والمنظمة.⁶

تعرف كذلك بأنها :فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين و تطور التغييرات في ثقافة المنظمة و تحسين الجوانب المعنوية و الجسمانية لمعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو و التطوير.⁷

4-الأداء الوظيفي: يعرف الأداء الوظيفي على أنه مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي يقوم بها الموظفون لأجل تحقيق أهداف محددة وفقا لأساليب

⁴ - ايمن حسين ديوب: تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق كلية العلوم الاقتصادية والقانونية، دمشق سوريا، مجلد (1) عدد (1)، 2014، ص 207.

⁵ - سعد العنيزي، سعد خير الله الفضل :فلسفة نوعية الحياة العمل في المنظمات في الالفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد ،مجلد (13) العدد(45)، 2007، ص68.

⁶ - سامي الزهر، جمال ابو دولة ، رينة زين العابدين :تقويم واقع جودة الحياة الوظيفية الداعمة لتطبيق جودة الشاملة في المؤسسات التعليمية دراسة ميدانية في مدرسة التنوير الانذية ، مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، سوريا، مجلد (35) العدد(3) (2013)، ص74.

⁷ - سيد محمد جاد الرب: (الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية ، مطبعة العشيري ،قناة السويس مصر 2009، ص 9.

وإجراءات عمل منظمة ومعروفة ويحدد مستوى الأداء الوظيفي مستوى الكفاءة العامة للمنظمة من خلال الأعمال التي يقوم بها الموظفين⁸

يشير كذلك مصطلح الأداء الوظيفي الى قيام العاملين المنظمة بسلوك اداري ما في ضوء مبادئ الادارة وذلك لتحقيق وظائف الادارة المتمثلة في (صنع القرارات، التخطيط، التنظيم، الاشراف، التوجيه، الرقابة، القيادة) بصورة رشيدة بجهد أقل وتكاليف أقل كذلك⁹. نستنتج من هذا التعريف أن الأداء الوظيفي هو نوع من السلوك الذي يقوم به العامل في إطار الجماعة التي يعمل فيها، بحيث يكون هذا السلوك له هدف معين يسعى لتحقيقه من خلال العمليات الادارية المتفق عليها، اضافة الى ذلك يرتبط هذا المفهوم بالفعالية والكفاءة مؤشرين للأداء الفعال والملموس واقعياً.

عرف بأنه عبارة عن الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية الموارد المتاحة والأنظمة الادارية والقواعد بالطرق المحددة للعمل¹⁰.

هذا التعريف المبسط للأداء الوظيفي حيث يعتبر بمثابة الأنشطة والمهام المطلوبة من الموظف وتأديتها بكفاءة لتحقيق أهداف المنظمة ككل، علماً أن هذه الأنشطة والمهام ترتبط بالمستوى الاداري الذي يساهم بشكل يومي في تأدية هاته الوظائف.

ثانياً: أهمية جودة الحياة الوظيفية بالنسبة للمورد البشري والمنظمة

تتجلى أهمية تحسين نوعية حياة الوظيفية من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على الكثير من الظواهر والسلوكيات الإدارية داخل المنظمات وتأثيرها بالمقابل على

⁸ - مؤمن عبد العزيز عبد الحميد محمد سيد بشير محمد: العدالة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي دار العلم والإيمان، مصر، 2015، ص42.

⁹ - مدحت أبو النصر: الأداء الإداري المتميز المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2008، ص72.

¹⁰ - سلطان محمد سعيد أنور: السلوك التنظيمي الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2004، ص265.

مجل حركة المنظمة سواء في أداء مهامها وتحقيق أهدافها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية سواء كانت هذه العلاقات بأفراد أو المنظمات. فقد أكدت الكثير من البحوث والدراسات التطبيقية التي أجريت في بيئات مختلفة على أن تحسين نوعية العمل له تأثير على الكثير من المخرجات التنظيمية الهامة مما أوجد علاقات مباشرة ومعنوية بين طبيعة نوعية البيئة السائدة ومخرجات المنظمة. لذلك كله يرى البعض أن درجة نجاح أية منظمة على المدى البعيد تتوقف إلى حد كبير على قدرة المنظمة على خلق بيئة عمل ملائمة.¹¹

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليس مجرد مصطلح يتم تداوله في أدبيات علم الإدارة الحديث بل هو منهج ومنظومة متكاملة يمكن من خلالها تحسين وتطوير رأس المال البشري في المنظمة والذي يعتبر أهم استثمار في المنظمة .

- إن تحقيق وتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة سيؤدي إلى تحقيق أهداف الأفراد وأهداف المنظمة.
- إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يتضمن إيجاد بيئة عمل متمثل في مصدر جذب واستقطاب للعاملين بالمنظمة والتي تؤدي إلى زيادة الانتماء للمنظمة.
- تؤدي جودة الحياة الوظيفية إلى خلق ميزة تنافسية للمنظمة في بيئة العمل المباشرة.
- تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحديد مدى جناح إدارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى اتباعها للبرامج التي تعدها وتستخدمها.

¹¹ - حيران عفاف: جودة حياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة ميدانية في مؤسسة نفضال، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر علم النفس تنظيم وعمل ، كلية ، جامعة بسكرة . 2014، ص30.

- تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحديد نقاط القوة لدى قوة العمل في منظمات الأعمال واستثمارها واقتناص الفرصة لمواجهة التحديات في بيئة العمل الخارجية.
 - تعمل جودة الحياة الوظيفية على مساعدة المسؤولين عن المنظمة في إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات الاداء بالمنظمة والعمل على إصلاحها في حال اكتشاف تأثيرها على مستوى اداء الموظفين.
 - تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وإشباع حاجات الفرد وأهدافه.
- تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ التنظيمي¹²

- اضعاء الطابع الاجتماعي في العمل وتحقيق الامان الوظيفي
 - توفير الاجور والعوائد المناسبة.
 - توفير ظروف عمل صحية وآمنة، استغلال الطاقات البشرية التطور والنمو المهني التكامل الاجتماعي
 - حرية التعبير عن الذات، وبالتالي تساهم في زيادة الانتاجية الفردية وتحقيق الفعالية التنظيمية.¹³
- التكيف مع المتغيرات والتعاون والثقة المتبادلة والعلاقات الصداقة والتعامل بشكل وقائي معها والاستعداد الجيد بما يضمن للمنظمة استمرارية الاعمالها وبقائها وحماية جميع اصحاب المصالح.

ثالثاً: مؤشرات جودة الحياة الوظيفية

¹² - الاتلاف من اجل النزاهة والمسألة امان (2016): متطلبات المنظمة الاخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في حد من ظاهرة الفساد الاداري (2016) دراسة ميدانية

¹³ - محمود عبد الرحمان كامل، واحمد جمال غزال (2016): دورة استمرارية في تحسين جودة الحياة الوظيفية مدخل التحسين الاداري، المؤتمر السنوي الحدي والعشرون جودة الحياة في مصر بين الواقع والمأمول ، مصر

لجودة الحياة الوظيفية مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تقاس من خلالها وهي

:

- مدى كفاية نظام الأجور والتعويضات وعدالتهما (الرضا عن المردود المادي العمل).
- إتاحة فرص النمو والتطوير الوظيفي ومشاركة أكبر في الثروة والعائد وتوافر فرص عمل صحية آمنة وفرص تنمية العاملين وتدريبهم وتحقيق ربحية عالية.
- تحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي وثقة الإدارة بالعاملين وزيادة الإنتاجية بسبب تخفيض أيام الغياب والمرض.
- اتخاذ القرارات في أقل المستويات والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة وتبني الجودة في نظام إنتاجي فعال.¹⁴
- تقليل التفاوت بين المراكز وتوفير وقت كافي خارج العمل للاستمتاع بالحياة وتحقيق التكامل الاجتماعي في العمل داخل المنظمة والتوازن بين حياة الفرد الوظيفية وحياته والشخصية.
- تخفيض معدلات الشكاوى والحوادث ونظام تغذية مرتدة فعال وثقافة تنظيمية داعمة للعاملين وتقليل معدلات الإضراب، وزيادة الكفاءة التنظيمية¹⁵

رابعاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية

أشار العديد من الباحثين الى أن لجودة الحياة الوظيفية أهمية تكتسي داخل التنظيم وخارجه وتتمثل حسب: hunter

¹⁴ - نهاد عبد الرحمن الشنطي: واقع جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل دراسة ميدانية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في ادارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الاقصى ، غزة .2016، ص32.

¹⁵ - ايمن حسين ديوب (2014): تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق كلية العلوم الاقتصادية والقانونية ، دمشق سوريا، مجلد (1) عدد (1)، ص

- الى زيادة ثقة العاملين
 - الاندماج في حل المشكلات
 - زيادة الرضا الوظيفي
 - زيادة الفاعلية التنظيمية
- وأضاف (huselid و delamey) بأن المنظمات تسعى الى تخفيف العديد من المزايا
يتبناها لبرنامج جودة الحياة الوظيفية و هي كالتالي :

- تنمية قدرات المنظمة على التوظيف الاشخاص اكفاء , و تعظيم قدرة المنظمة التنافسية

- سهم في توفير قوة عمل اكثر مرونة وولاء و دافعية
- توفير ظروف عمل محسن و مصورة من جهة نظر الموظفين
- جودة الحياة الوظيفية لها اثر ايجابي على أداء التسويق لشركة و من ناحية أخرى يرى (lau and may) ان اهم الخصائص الشركات المشهورة يتطبق برنامج جودة الحياة ما يلي :

- مشاركة اكبر العاملين في كل القضايا العمل للعمال والعائلة
- اتصال فعال بين اصحاب العمل و العمال
- مشاركة العمال في الثروة و العائدات
- الرفاهية و المتعة في العمل¹⁶

و يضيف (malhes) ان تنفيذ البرامج الفعالة لجودة الحياة الوظيفية من شأنها ان تؤدي الى مزايا و قواعد كثيرة منها :

- العمل على استقطاب العاملين وزيادة الكفاءة التنظيمية وتحسين جودة حياة المنتج
- الحفاظ على العمالة الماهرة بالمنظمة

¹⁶ - سيد محمد جاد الرب: مرجع سابق، ص 67-68.

- تخفيض التكاليف والتأمين الصحي، انخفاض معدلات التعويضات المدفوعة نتيجة الحوادث

كما تستهدف برامج الحياة الوظيفية زيادة الانتاجية بالمنظمة¹⁷

خامسا: برامج جودة الحياة الوظيفية

تتوفر لدى المنظمات مجموعة من برامج لتحسين جودة حياة العمل ويقسم الهيئي (2008) هذه البرامج إلى نوعين رئيسيين وهما البرامج التقليدية والحديثة.

1- **البرامج التقليدية** ويقصد بها مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج الى ستينيات القرن الماضي والتي تأثرت بالإرث الفكري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة. التي نادى بها أغلب روادها كما يُقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج. وتشمل هذه البرامج على تحسين بيئة العمل المادية وظروف العمل التي اقر بها كل من تايلور في الإدارة العلمية وفردريك تايلور في نظرية التكوين الإداري حين قسم الأنشطة التي تقوم بها الإدارة وذكر من بين النشاطات الأمن والسلامة الصحية، أضف الى ذلك دعا التون مايو الى العلاقات غير الرسمية التي ارتأى أن لها تأثير مباشر في رفع الإنتاجية .

2- **البرامج الحديثة**: ويقصد بها البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها. وقد جاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة الاعمال مما ألزم المنظمات لأن تُعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار

¹⁷ - بركيبة ثورية ادراك الاساتذة لجودة حياة العمل في ضل بعض المتغيرات الديمغرافية ،دراسة ميدانية بكلية العلوم

الانسانية الاجتماعية بورقلة، (2017) ،ص25.

استراتيجي يوجّه لتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حدّ سواء
ومن بين هاته البرامج مايلي:

- **الإدارة بالمشاركة**: يُعبّر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخوّلة لهم في أداء أعمالهم وبما يؤدّي إلى الرضا الوظيفي وبناء علاقات إنسانية فعالة. وقد تطور موضوع المشاركة في إطار إدارة الجودة الشاملة ودوائر الجودة وخاصةً في المنظمات اليابانية ثم دُمج موضوع المشاركة في إطار أكبر سمّي تمكين العاملين إلى أن جاء أخيراً موضوع جودة حياة العمل ليشمل جميع الأمور والموضوعات التي تدعم حياة العمل بما في ذلك إحداث التوازن بين حياة العمل وحياة الأسرة للموظف
- **دوائر الجودة**: ويمكن تعريف دوائر الجودة بأنها وحدات عمل ذاتية تتكون كل منها من مجموعة صغيرة من العاملين من 4 إلى 10 وعاملين يديرها ويوجهها مشرف يقوم بتدريب أعضاء الدائرة على الطرائق الأساسية لحل المشكلات بما فيها الوسائل الإحصائية وأسلوب العمل الجماعي كفريق. وتتمثل الأهداف الأساسية لأنشطة دائرة الجودة التي يتم تنفيذها كجزء من أنشطة رقابة الجودة في المنظمة في:

1-المساهمة في تحسين مستوى الأداء وتطوير المنظمة.

2-مراعاة الجانب الإنساني وإقامة ورش عمل كفاءة وذات فاعلية في حل المشكلات.

3-الحرص التام على إبراز القدرات الإنسانية وبالتالي إظهار عدد لا متناه من
الإمكانات بهدف الوصول إلى مستوى الإبداع¹⁸

سادسا: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي

المنظمات المعاصرة اليوم مهما كان نشاطها واختلف حجمها، كانت تجارية خدمية تسعى جاهدة للحفاظ على موردها البشري الكفاء والمميز من جهة والبقاء والاستمرارية

¹⁸ - بركيبة ثورية: مرجع سابق، ص 23.

من جهة أخرى ولعل أهم سبيل وطريق للحفاظ على مواردها الكفوة هو الاستثمار في هذا الأخير والاهتمام به أحسن اهتمام من خلال ترقية حياته الوظيفية وتلبية متطلباته داخل بيئة العمل.

وأهم الشروط التي يجب اتباعها من طرف المنظمات والتي نادى أغلب النظريات الإدارية بها هي الاعتماد بالدرجة الأولى على الحوافز بنوعها المادي والمعنوي، لأن هاته الأخيرة هي بمثابة المحرك الأساسي لجهد المورد العامل من جهة والتي تصنع الفارق بين العمالة من حيث الأداء لأن الطريق الى الابداع والتطوير يكون عن طريقها وهذا ما نجده يتفق مع طرح فريديريك تايلور حين أقر بمبدأ العمل بالوحدة أو القطعة والدور المهم الذي يلعبه للزيادة في الإنتاجية.

تلعب العلاقات الإنسانية داخل التنظيم دورا هاما من حيث أنها تجعل الفرد العامل يعمل بشكل إيجابي وفعال بحيث انها تسهل عملية التواصل داخل هذا الأخير، وهذا ما نادى به التون مايو في مدرسة العلاقات الإنسانية حين توصل الى ان العلاقات الإنسانية تلعب دورا هاما داخل بيئة الاعمال من خلال الرفع من الإنتاجية وتسهيل وتيرة الاعمال داخل المنظمات.

للمشاركة في اتخاذ القرارات دور بارز يسهل عمل التنظيم من جهة ويقرب الإدارة من العمال من خلال انها تمكن العاملين وتجعلهم ذوو صلاحيات أكبر في اتخاذ القرارات وبالتالي ترقى حياة الفرد التنظيمية ويصبح عضو فاعل في المنظمة يتحمل مسؤولية المنظمة ككل لا مهامه فقط.

من خلال ما تم طرحه يمكن القول والفصل بأن جودة الحياة الوظيفية هي التي تصنع الفارق بين المنظمات من خلال ما توفره من متطلبات داخل بيئة الأعمال تظهر في رضا واستقرار الموظف داخل وظيفته من جهة وتضمن ولائه والتزامه تجاهها وكل هذه المعايير تعزز من فعالية المنظمات وبقائها وحفاظها على مواردها الكفوة وبالتالي الوصول الى الريادة .

خاتمة

ان التجارب والأساليب الإدارية الناجحة اليوم هي نتاج العديد من الانتقادات والتعديلات التي مستها، والوضع الذي وصل اليه المورد البشري وأدائه وكفاءته هو نتيجة لهاته التعديلات، ولذلك يجب على المنظمات التطوير والابداع الدائم في الأساليب لأجل تحسين حياة الفرد الوظيفية والشخصية من جهة ولتحقيق أعلى قدرة من الفعالية التنظيمية لأن التجارب من قبيل التجربة اليابانية والأمريكية في الإدارة اليوم أصبحت ضرب من الخيال بالنسبة للمنظمات الأقل منها كفاءة.

قائمة المراجع:

- 1- ابن منظور: لسان العرب، دار الشروق، بيروت، 2005.
- 2- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات: ادارة جودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء، عمان، 2008.
- 3- ابراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمان الزعير: فعالية برامج للتنمية المهنية القائمة على تطبيقات الازو بالمؤسسة التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى هيئة التدريس، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة المجمعة، عدد (76)، المملكة العربية السعودية، 2012.
- 4- ايمن حسين ديوب : تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق كلية العلوم الاقتصادية والقانونية ، دمشق سوريا، مجلد (1) عدد (1)، 2014.
- 5- سعد العنيزي، سعد خير الله الفضل : فلسفة نوعية الحياة العمل في المنظمات في الالفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد ، مجلد (13) العدد(45)، 2007.
- 6- سامي الزهر، جمال ابو دولة ، رينة زين العابدين : تقويم واقع جودة الحياة الوظيفية الداعمة لتطبيق جودة الشاملة في المؤسسات التعليمية دراسة ميدانية في مدرسة التنوير الانذقية ، مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، سوريا، مجلد (35) العدد(3) ، 2013.
- 7- سيد محمد جاد الرب : الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية ، مطبعة العشيرى ،قناة السويس مصر 2009.
- 8- مؤمن عبد العزيز عبد الحميد، محمد سيد بشير محمد: العدالة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي دار العلم والإيمان، مصر، 2015 .
- 9- مدحت أبو النصر: الأداء الإداري المتميز ، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2008.
- 10- سلطان محمد سعيد أنور: السلوك التنظيمي، لدار الجامعية الجديدة، مصر، 2004.

- 11- حيران عفاف: جودة حياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة ميدانية في مؤسسة نفضال، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر علم النفس تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة بسكرة . 2014.
- 12- الائتلاف من اجل النزاهة والمسألة امان :متطلبات المنظمة الاخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في حد من ظاهرة الفساد الإداري ، 2016.
- 13- محمود عبد الرحمان كامل، واحمد جمال غزال: دورة استمرارية في تحسين جودة الحياة الوظيفية مدخل تحسين الإداري، المؤتمر السنوي الحدي والعشرون جودة الحياة في مصر بين الواقع والمأمول ، مصر، 2016.
- 14- نهاد عبد الرحمن الشنطي: واقع جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل دراسة ميدانية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في ادارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الاقصى ، غزة .2016.
- 15- أيمن حسين ديوب: تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات،مجلة جامعة دمشق كلية العلوم الاقتصادية والقانونية ، دمشق سوريا، مجلد (1) عدد (1)،2014.
- 16- بركيبة ثورية ادراك الاساتذة لجودة حياة العمل في ضل بعض المتغيرات الديمغرافية،دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية الاجتماعية بورقلة، (2017) .