

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة -قسنطينة 3-



كلية العلوم السياسية
قسم التنظيم السياسي و الإداري

الرقم التسلسلي :

الرمز :

مذكرة ماستر

التخصص : حوكمة محلية

الشعبة : علوم سياسية

محددات الرضا الوظيفي و تأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة
الاقتصادية

دراسة ميدانية لمبنة نوميديا قسنطينة

إشراف الأستاذة :

زهراوي مريم

إعداد الطالبتين :

- زواوي سهيلة
- بلعطار سلمى

الاسم و اللقب	الصفة	الجامعة
زهراوي مريم	مشرفا و مقرا	قسنطينة 3
حواس زهيرة	رئيسا	قسنطينة 3
بن زاوري مريم	مناقشا	قسنطينة 3

السنة الجامعية 2018/2017

ص	الفهرس
	شكر و عرفان
	إهداء
	فهرس
أ	مقدمة
17	الفصل الأول إشكالية الدراسة و إجرائتها المنهجية
19	أولا: إشكالية الدراسة.
19	1-1- المشكلة.
21	1-2- أهمية المشكلة وأسباب اختيارها
23	1-3- أهداف الدراسة
24	1-4- الفروض
26	1-5- تحديد المفاهيم
28	1-6- الدراسات السابقة
33	ثانيا: الإجراءات المنهجية للدراسة.
33	2-1- المنهج
32	2-2- مجالات الدراسة
44	2-3 عينة الدراسة
52	2-4 أدوات جمع البيانات
55	الفصل الثاني الإطار النظري للرضا الوظيفي
57	2-1 مفهوم الرضا الوظيفي
60	2-2 المرتكزات النظرية للرضا الوظيفي
77	2-3 خصائص الرضا الوظيفي و عوامل تحقيقه
80	2-4 ديناميكية الرضا الوظيفي
82	2-5 أبعاد و مظاهر الرضا الوظيفي
84	2-6 المحددات العامة للرضا الوظيفي
84	2-6-1 محددات وجود الرضا الوظيفي
97	2-6-2 محددات عدم الرضا الوظيفي

106	7-2 أهمية الرضا الوظيفي (للعامل و المؤسسة)
111	8-2 أساليب تحقيق الرضا الوظيفي
117	9-2 قياس الرضا الوظيفي
117	1-9-2 مقاييس موضوعية
125	2-9-2 مقاييس ذاتية
128	الفصل الثالث
130	1-3 الأداء الوظيفي و المفاهيم المرتبطة به
136	2-3 أنواع و مستويات الأداء الوظيفي
139	3-3 عناصر الأداء الوظيفي
143	4-3 أهمية الأداء الوظيفي
145	5-3 محددات الأداء الوظيفي
148	3-6 أبعاد الأداء:
150	7-3 معدلات و معايير الأداء الوظيفي
153	8-3 نظريات الأداء الوظيفي
162	9-3 أساليب تحسين الأداء الوظيفي
165	10-3 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
169	11-3 خطوات تقييم الأداء الوظيفي
188	12-3 العلاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء
195	الفصل الميداني : أثر محددات الرضا الوظيفي على اداء العاملين في مؤسسة ملبنة نوميديا
196	1-4 عرض و تحليل البيانات
222	2-4 عرض النتائج النهائية
224	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

ملخص

إن لدراسة محددات الرضا الوظيفي و تأثيرها على أداء العاملين أهمية بالغة فالكشف عن العلاقة الموجودة بين كل من محددات الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي حيث تعتبر هذه المحددات من أهم، العناصر التي تحدد مستوى قبول أو رفض العاملين لعملهم فتمثل مجموعة من العوامل المتنوعة والمختلفة من مادية و إجتماعية إلى نفسية تشكل تأثيرا خاصا على الرضا و من خلال معرفتها تستطيع المؤسسة المساهمة في تحقيق أهم عنصر لدى مواردها البشرية ألا و هو الرضا الوظيفي و بالتالي و من خلاله تحقق الأداء الفعال و تزيد من الروح التعاونية العالية لدى العاملين مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسخرة و التي تعود بالنفع على المؤسسة و على العاملين

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي محددات الرضا الوظيفي ،الأداء، الوظيفي ، المؤسسة الإقتصادية

Résumé

L'étude des déterminants de la satisfaction au travail et leur impact sur la performance des employés a une grande importance dans la révélation de la relation entre les deux paramètres : de satisfaction au travail et de rendement au travail ,là où ces deux derniers sont considérés comme les éléments les plus importants déterminant le niveau d'acceptation ou de refus du travail pour les employés qui présentent un ensemble varié de facteurs tels que : physique et social à un état psychique qui composent un impact spécifique sur la satisfaction ,et d'après sa découverte(connaissance) ,l'institution peut contribuer à la réalisation d'un des éléments le plus important dans ses propres ressources humaines qui est la satisfaction au travail ,et donc à travers elle, l'institution atteint une performance efficace et développe l'esprit coopératif chez les employés qui conduit à la réalisation des objectifs et qui renvoie du profite à l'institution d'une part et aux travailleurs d'autre part .

Mots -clés: satisfaction au travail, déterminants de la satisfaction professionnelle, performance professionnelle, institution économique .