الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جـــامعة سطيـــف 1 فرحـات عبـاس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم التسيير

مـــــــــــــذكـــــــــــــــرة
مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة المـاستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال

الموضوع:

أثر ظروف العمل المادية والمعنوية على أداء العاملين في المؤسسة

دراسة حالة فندق تاج المودة بولاية سطيف

إعداد الطالب (ة):
سبوسي أمال
عدالة منى

تحت إشراف:
د محلب.فايزة

تاريخ المناقشة: /2026/06

لجنة المناقشة		
الرئيس	هدار لحسن	أستاذ مساعد قسم أ
المشرف	محلب فايزة	أستاذة محاضرة قسم أ
المناقش	بن سديرة عمر	أستاذ

السنة الجامعية: 2025 - 2026

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تحليل أثر ظروف العمل المادية والمعنوية في المؤسسة الفندقية على تعزيز أداء العاملين، من خلال تناول ظروف العمل المادية من جوانب الأجور والرواتب، الحوافز والمكافآت، ساعات وظروف مكان العمل، والأمان الوظيفي؛ بينما تم تحليل ظروف العمل المعنوية عبر التقدير والاعتراف بالجهد، العلاقات الإنسانية، التحفيز المعنوي، وفرص الترقية والانتماء. وفي المقابل، تم قياس أداء العاملين من خلال أبعاد الكفاءة المهنية، السلوك الوظيفي، والإنتاجية. وقد تم تصميم استبيان موجه للعاملين في فندق "تاج المودة" بولاية سطيف، حيث اشتملت عينة الدراسة على جميع موظفي وعمال الفندق بأسلوب الحصر الشامل. تم تحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتمثلت أهم النتائج في أن ظروف العمل المادية والمعنوية لها تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أداء العاملين بالمؤسسة، مع وجود تفاوت في درجة تأثير الظروف المادية مقارنة بالظروف المعنوية. كما اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أفراد العينة لظروف العمل وأدائهم تبعاً لمتغيراتهم الديموغرافية (كالجنس والعمر)، في حين ظهرت فروق تعزى لمتغير الأقدمية. وفي الأخير، قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات والتوصيات لمسيري إدارة فندق "تاج المودة" من أجل تحسين البيئة الوظيفية واستدامتها.

الكلمات المفتاحية: ظروف العمل المادية، ظروف العمل المعنوية، أداء العاملين، الإنتاجية.

Abstract

This study aims to investigate the impact of working conditions on employee performance through a field study conducted at Taj Al Mawada Hotel. The study seeks to understand how different working conditions can influence the performance of employees and contribute to the achievement of organizational objectives.

The theoretical part of the study focused on the concepts of working conditions and their components, employee performance and its dimensions, as well as the relationship between these two variables. In addition, several previous studies related to the topic were reviewed in order to support the research framework.

For the practical part, the descriptive analytical method was adopted. A questionnaire was used as the main data collection tool and was distributed to a sample of 48 employees working at Taj Al Mawada Hotel in Setif. The collected data were analyzed to test the study hypotheses and answer the research questions.

The results showed that there is a positive relationship between working conditions and employee performance. The findings also indicated that improving both physical and moral working conditions contributes to increasing employees' efficiency, motivation, and overall performance. Therefore, providing a suitable work environment plays an important role in enhancing employee productivity and helping the organization achieve its goals.

Based on these results, the study recommends paying more attention to improving working conditions and creating a supportive work environment that encourages employees to perform their tasks effectively.
Keywords: Working Conditions, Employee Performance, Work Environment, Descriptive Analytical Method, Questionnaire, Taj Al Mawada Hotel.

Résumé

Cette étude vise à analyser l'impact des conditions de travail matérielles et morales sur la performance des employés à travers une étude de cas réalisée à l'hôtel Taj Al Mawada dans la wilaya de Sétif. Les conditions de travail matérielles comprennent les salaires, les rémunérations, les primes, les conditions du lieu de travail et la sécurité de l'emploi, tandis que les conditions de travail morales concernent la reconnaissance, les relations humaines, la motivation, les possibilités de promotion et le sentiment d'appartenance.

La performance des employés a été évaluée à travers trois dimensions : la compétence professionnelle, le comportement au travail et la productivité. Pour atteindre les objectifs de cette étude, un questionnaire a été distribué à l'ensemble des employés de l'hôtel selon la méthode du recensement exhaustif. Les données recueillies ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS.

Les résultats ont montré que les conditions de travail matérielles et morales exercent un effet positif et statistiquement significatif sur la performance des employés, avec un impact plus important des conditions de travail matérielles. Les résultats ont également révélé l'absence de différences statistiquement significatives dans les évaluations des employés selon le sexe et l'âge, tandis que des différences ont été observées selon l'ancienneté.

À la lumière de ces résultats, l'étude propose plusieurs recommandations destinées à la direction de l'hôtel Taj Al Mawada afin d'améliorer les conditions de travail et de renforcer durablement la performance des employés.

Mots-clés : Conditions de travail matérielles, Conditions de travail morales, Performance des employés, Productivité, Hôtel Taj Al Mawada, SPSS.