

### 6- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

هي كافة العوامل الداخلية(في المؤسسة) أو الخارجية(في المجتمع والدولة) التي يعدها العاملون في المؤسسة مؤثرة على رضاهم الوظيفي.(صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2004، ص98).

### 7- العوامل الداخلية المؤثرة:

هي التغيرات والعوامل التي ترتبط ببيئة العمل داخل المؤسسة سواء أكان الجانب التنظيمي أم من الجانب الاجتماعي أو الجانب المكاني ومواصفاته الخاصة بالعمل.(الشررايدة، 2010، ص53).

### 8- العوامل الخارجية المؤثرة:

هي التغيرات والعوامل التي تؤثر على بيئة العمل داخل المؤسسة سواء أكانت من البيئة المحيطة المؤسسة أم من المجتمع أم من المتعاملين مع المؤسسة كجمهور المؤسسة الخارجي والنظام السياسي وغير ذلك من عوامل قد تؤثر على أداء العاملين أو على رضاهم الوظيفي.(الشررايدة، 2010، ص56).

### 9- الوظيفة:

ينفق فقهاء الإدارة، على اختلاف المدارس التي ينتمون إليها، على تعريف الوظيفة بأنها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات، تحددها سلطة ذات اختصاص.وقد تكون الوظيفة شاغرة أو مشغولة بشخص واحد تعينه سلطة مختصة لتأدية واجبات ومسؤوليات هذه الوظيفة بصفة دائمة أو مؤقتة، مقابل أجر محدد. لا يتأثر مستوى الوظيفة في الهرم الإداري بكفاءة شاغلها، وطريقة أدائه لعملها.( صالح عودة سعيد، 1994، ص32).

### 10- الموظف:

هو الشخص الذي يستخدم بصفة نظامية، ليقوم بواجبات ومسؤوليات وظيفة ما، مقابل أجر محدد ويتمتع لقاء ذلك بالحقوق والامتيازات المرتبطة بتلك الوظيفة.( صالح عودة سعيد، 1994، ص35).