

عنوان المشروع

تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وعلاقتها الأداء الوظيفي:
بالتطبيق على مركز عالم التوفير بالمملكة العربية السعودية في مكة المكرمة "دراسة حالة"

**The impact of human resources management practices on
job satisfaction and their relationship to job performance:
applied to the Savings World Center in the Kingdom of Saudi
Arabia in Mecca "case study"**

أسم الطالب

ماهر محمد محمد

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

2	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1.1. المقدمة:
4	1.2. مشكلة الدراسة
4	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
4	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
6	1.8. منهجية الدراسة
6	1.9. الدراسة الميدانية
6	1.10. مخطط المشروع المقترح
7	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
8	2.1. المقدمة:
8	2.2. المتغير المستقل
8	2.3. المتغير التابع
8	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
9	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعدّ الرضا الوظيفي عنصراً أساسياً لنجاح كل من الموظف والمنظمة في قطاع البيع بالتجزئة. فهو يعكس مدى شعور الموظف بالسعادة والإنجاز في عمله، ممّا يؤدي إلى زيادة تحفيزه وإنتاجيته. تلعب ممارسات إدارة الموارد البشرية دوراً هاماً في تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين، ممّا يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المنظمة. وأن الرضا الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي (Yousef ALSAFADI, Shaadi ALTAHAT 519–529 (2021)). أن بعض هذه الممارسات لها تأثير إيجابي على الأداء (Tabiu & Nura (2013)). أن ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف، والتدريب، وتقييم الأداء، والتخطيط الوظيفي، ومشاركة الموظفين، وتعريف الوظيفة، والتعويض لها علاقة كبيرة بأداء الموظف (Amin, Khairuzzaman Wan Ismail, (2014) Zaleha Abdul Rasid, & Daverson Andrew Selemani). ممارسات إدارة الموارد البشرية لها تأثير إيجابي مباشر على الرضا الوظيفي و أن الرضا الوظيفي له أثر إيجابي مباشر على أداء العاملين (Almutairi, & Arabiat, (2021)).

تهدف دراسة ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي الى التعرف على دور الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التعويض والتحفيز، مشاركة الموظفين على الرضا الوظيفي حيث أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الموارد البشرية لها علاقة وتأثير إيجابي على الأداء والرضا الوظيفي على الرغم من كثرة الدراسات التي تُظهر العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي في قطاع البيع بالتجزئة، إلا أن هناك فجوات في مجال البحث الحالي تستدعي مزيداً من الاستكشاف، تركز معظم الدراسات على الأساليب الكمية مثل التحليلات الإحصائية واستطلاعات الرأي، بينما تُقدم الدراسات النوعية مثل المقابلات أو مجموعات التركيز فهماً أعمق لتجارب الموظفين وآليات تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

يواجه قطاع البيع بالتجزئة تحديات فريدة في الحفاظ على الموظفين وتحفيزهم، وذلك لطبيعة العمل سريعة الخطى وتفاعله المباشر مع العملاء تلعب ممارسات إدارة الموارد البشرية دوراً هاماً في معالجة هذه التحديات وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

يسعى هذا البحث إلى تسليط الضوء على تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية المتنوعة، مثل التوظيف والتدريب والتطوير والمكافآت، على الرضا الوظيفي لموظفي قطاع البيع بالتجزئة. وفهم هذه العلاقة يُمكن أصحاب العمل من تصميم واستخدام استراتيجيات فعّالة لإدارة الموارد البشرية تُساهم في تحسين الرضا الوظيفي وتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين، ممّا يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق نتائج إيجابية على مستوى المنظمة ككل

1.2. مشكلة الدراسة

يُظهر البحث أنّ ممارسات إدارة الموارد البشرية فعّالة في تعزيز رضا الموظفين وأدائهم، لكن قطاع البيع بالتجزئة يواجه تحديًا يتمثل في ضعف تطبيق هذه الممارسات و يُعدّ هذا التناقض مشكلة بحثية هامة، حيث أنّ تحسين تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية في قطاع البيع بالتجزئة سيُساهم بشكل كبير في تحسين رضا الموظفين، ورفع مستوى أدائهم، وتعزيز تنافسية الشركات في هذا القطاع وتكمن أهمية حلّ هذه المشكلة في أنّها ستؤدّي إلى تحسينات جوهرية على مستوى القطاع ككل

1.2.1. فجوات على المستوى النظري :

عدم وضوح ممارسات إدارة الموارد البشرية الأكثر فعالية: تُشير بعض الدراسات إلى أن ممارسات معينة مثل التدريب والتطوير والمشاركة في اتخاذ القرار تؤثر بشكل إيجابي على الرضا و الأداء ، بينما تُظهر دراسات أخرى نتائج غير حاسمة.

قلة الدراسات التي تُركز على قطاع البيع بالتجزئة: تختلف طبيعة عمل مراكز البيع بالتجزئة عن القطاعات الأخرى، مما قد يُؤثر على فعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي :

ضعف تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية في بعض مراكز البيع بالتجزئة : قد لا تُطبق بعض المراكز ممارسات فعالة مثل التقييم العادل للموظفين أو برامج التدريب المناسبة، مما يُؤثر سلبيًا على الأداء والرضا. عدم وجود نظام مُتكامل لإدارة الموارد البشرية في بعض المراكز : قد تعتمد بعض المراكز على ممارسات غير مُنظمة أو غير مُوثقة، مما يُقلل من فعاليتها.

قلة اهتمام بعض مراكز البيع بالتجزئة بقياس الرضا و الأداء : قد لا تقوم بعض المراكز بقياس رضا الموظفين أو أدائهم بشكل منتظم، مما يُصعّب تقييم فعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية.

سؤال مشكلة البحث:

"كيف يؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وما علاقتها بالأداء الوظيفي" ؟

1.3.1. أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذا البحث من خلال تركيزه على متغيرات جوهرية في بيئة العمل المعاصرة. تلعب ممارسات إدارة الموارد البشرية دورًا محوريًا في تحقيق النجاح التنظيمي، حيث تُساهم في تعزيز رضا الموظفين وتحسين أدائهم. وبالتالي، تكمن أهمية البحث في استكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية، وبين كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

1.3.1.1. على المستوى النظري:

توسيع المعرفة

يساهم البحث في توسيع المعرفة حول تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في سياق محدد، وهو مركز عالم التوفير في مكة المكرمة

يقدم البحث فهماً أعمق للعوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في قطاع الخدمات بالمملكة العربية السعودية

ملء الفراغ المعرفي

يعالج البحث ثغرة في الدراسات السابقة من خلال فحص العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في مركز عالم التوفير

يقدم البحث رؤية جديدة حول كيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على سلوكيات الموظفين ونتائج المنظمة

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية

يمكن أن تساعد نتائج البحث مركز عالم التوفير في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخاصة به لتعزيز الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للموظفين

يمكن أن تقدم التوصيات المقدمة في البحث إرشادات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز مشاركة الموظفين وتحفيزهم

تعزيز الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

من خلال فهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، يمكن لمركز عالم التوفير اتخاذ خطوات لخلق بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية للموظفين

يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق أهداف المنظمة بشكل عام

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.1. المقدمة:

1.2. المتغير المستقل

1.3. المتغير التابع

1.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

1.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- م. جهان سلمان علاوي، & الباحثة رؤى علي عبد السادة. (2022). دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الاداء الوظيفي-دراسة استطلاعية. *Journal Of AL-Truth University College*, 1(34).
- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021). Human resource management practices and employee performance: the role of job satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 519-529.
- Tabiu, A., & Nura, A. A. (2013). Assessing the effects of human resource management (HRM) practices on employee job performance: A study of usmanu danfodiyo university sokoto. *Journal of Business Studies Quarterly*, 5(2), 247.
- Amin, M., Khairuzzaman Wan Ismail, W., Zaleha Abdul Rasid, S., & Daverson Andrew Selemani, R. (2014). The impact of human resource management practices on performance: Evidence from a Public University. *The TQM Journal*, 26(2), 125-142.
- Almutairi, B. A., & Arabiat, K. M. (2021). The impact of human resource management practices and job satisfaction on employee performance in the ministry of foreign affairs of Kuwait. *Journal of University of Shanghai for Science and Technology*, 23(3).
- Esber, L., & Sankari, S. (2023). دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الادارة المركزية لجامعة تشرين: دراسة ميدانية- *Tishreen University Journal Economic and Legal Sciences Series*, 45(1), 107-124.
- عبد الستار بكري محمد، و. (2021). أثر التدريب كأحد ممارسات إدارة الموارد البشرية في قانون الخدمة المدنية الجديد رقم 81 لسنة 2016 علي الرضا الوظيفي للعاملين. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*, 543-568, 12(3).
- بن بلي، حمزة، بوجريو، عادل، سوفي & نبيل (مشرف). (2019). *أثر ممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي: دراسة حالة المؤسسة المينائية جن جن جيجل* (Doctoral dissertation, جامعة جيجل).
- محمد الوحشي & عفاف حميد. (2020). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في الجامعات الحكومية: دراسة حالة جامعة الإمارات العربية المتحدة.