

دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC)

إعداد الطالب/

نوره السديري

عبدالرحمن السديري

إشراف/

د. وليد سليمان

د. الفیصل عبدالحمید

العام الدراسي:

2024

الفهرس:

المستخلص:	3
المقدمة:	6
مشكلة الدراسة:	7
أهمية الدراسة:	7
أهداف الدراسة:	8
تساؤلات الدراسة:	9
الدراسات السابقة:	9
منهج البحث:	11
أدوات الدراسة:	11
مجالات الدراسة:	12
حدود البحث:	13
المبحث الأول: التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC):	15
المطلب الأول: مفهوم التنوع الثقافي في بيئة العمل:	15
المطلب الثاني: التعريف بشركة (STC):	16
المطلب الثالث: فوائد التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC):	17
المبحث الثاني: تحديات التنوع الثقافي وسياسات التفاعل الإيجابي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC):	20
المطلب الأول: التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في التعامل مع التنوع الثقافي في شركة (STC):	20
المطلب الثاني: السياسات والإجراءات التي يمكن تبنيها لتعزيز التفاعل الإيجابي بين موظفي شركة (STC) الذين ينتمون إلى ثقافات متنوعة:	22
المبحث الثالث: تعزيز التنوع الثقافي وتحسين أداء الشركة: دراسة حالة في شركة (STC):	24
المطلب الأول: الأدوات والبرامج التي يمكن تطبيقها لتعزيز التنوع الثقافي وبناء جو من التعاون والاحترام في شركة (STC):	24
المطلب الثاني: قياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة وكيفية تحسينه بشكل مستمر:	26
القسم العملية:	28
تحليل الاستبانة:	28
نتائج البحث:	47
التوصيات:	48
الخاتمة:	49
المراجع:	51
الملاحق:	55

المستخلص:

في دراستنا، استقرأنا دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة STC من خلال دراسة حالة. بدأت المقدمة بتسليط الضوء على أهمية التنوع الثقافي في بيئة العمل وتأثيره الإيجابي على أداء الشركات، وكيف تسعى شركة STC إلى تعزيز هذا التنوع وتحسين أدائها.

هدفت الدراسة إلى فهم وعي موظفي STC بأهمية التنوع الثقافي وتقييم رضاهم عن الدعم المقدم لهم في التكيف مع بيئة العمل المتنوعة، إلى جانب تحديد التحديات التي تواجه الشركة في هذا الصدد، مع تقديم توصيات لتحسين إدارة التنوع الثقافي.

استخدم الباحث أداة الاستبيان لجمع البيانات من موظفي STC وتحليل البيانات باستخدام برامج الإحصاء. أظهرت النتائج وعيًا كبيرًا لدى الموظفين بأهمية التنوع الثقافي ورضاهم عن الدعم المقدم، مع بعض التحديات في التواصل والتعاون مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة.

وختم البحث بتقديم توصيات تشجع على تعزيز التنوع الثقافي في STC من خلال حملات توعية وبرامج تدريبية، إلى جانب تشجيع التواصل والتفاعل بين الموظفين من مختلف الخلفيات الثقافية. يظهر البحث بشكل عام التزام شركة STC بتحسين بيئة العمل من خلال دعم التنوع الثقافي.

Abstract:

In our study, we examined the role of cultural diversity in human resource management at STC company through a case study. The introduction highlighted the importance of cultural diversity in the workplace and its positive impact on company performance, and how STC seeks to enhance this diversity and improve its performance.

The study aimed to understand STC employees' awareness of the importance of cultural diversity and evaluate their satisfaction with the support provided to them in adapting to the diverse work environment, alongside identifying the challenges facing the company in this regard, with recommendations for improving cultural diversity management.

The researcher used a questionnaire tool to collect data from STC employees and analyzed the data using statistical software. The results showed a high awareness among employees of the importance of cultural diversity and their satisfaction with the support provided, with some challenges in communication and collaboration with colleagues from different cultural backgrounds.

The research concluded by providing recommendations to promote cultural diversity at STC through awareness campaigns and training programs, as well as encouraging communication and interaction among employees from different cultural backgrounds. Overall, the research demonstrates STC's commitment to improving the work environment through supporting cultural diversity.

الفصل الأول

المقدمة:

تُعد إدارة الموارد البشرية من أهم المجالات التي تؤثر بشكل مباشر على أداء المؤسسات ونجاحها في تحقيق أهدافها ورسالتها، ومن بين العوامل الرئيسية التي تلعب دوراً حاسماً في نجاح عمليات إدارة الموارد البشرية هو التنوع الثقافي، فالتنوع الثقافي يمثل مفهوماً شاملاً يشير إلى تعدد الثقافات والخلفيات الاجتماعية والدينية واللغوية والجنسية والعرقية التي تتنوع في بيئة العمل.

يعتبر التنوع الثقافي في بيئة العمل تحدياً متنوعاً ومعقداً في نفس الوقت، حيث يتطلب من الشركات والمؤسسات الاهتمام والتفكير بشكل استراتيجي لإدارته بفعالية، وبما أن الموظفين هم أصول الشركة الأكثر قيمة، فإن تعزيز التنوع الثقافي في بيئة العمل يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحقيق الفوائد المتعددة، بما في ذلك زيادة الإبداعية والابتكار، وتعزيز الأداء الفردي والجماعي، وتعزيز التفاعل الاجتماعي الإيجابي، وتحسين سمعة الشركة في السوق.

إدارة التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية تتطلب استراتيجيات وأدوات خاصة تهدف إلى إدماج وتعزيز التنوع بين موظفي المؤسسة، فمن ضمن هذه الاستراتيجيات: توظيف موظفين من خلفيات مختلفة، وتقديم برامج تدريبية متعددة تأخذ بعين الاعتبار التنوع الثقافي، وتطوير سياسات وإجراءات داخلية تشجع على التعايش الثقافي ومكافحة التحيزات. (جلول، 2008، ص 259).

مشكلة الدراسة:

شركة (STC) واحدة من الشركات الرائدة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، وتعمل في بيئة تنافسية متطورة تتطلب الابتكار والتطوير المستمر، واحدة من التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في شركة (STC) هي كيفية التعامل مع التنوع الثقافي بين موظفيها وكيفية الاستفادة منه بشكل فعال لتعزيز الأداء العام للشركة.

وتتمثل مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC)، وكيف يمكن تفعيله وتحسينه لتحقيق أهداف الشركة وتعزيز التفاعل الإيجابي بين موظفيها؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية البحث من خلال العديد من النقاط منها:

1. تعزيز الفهم لأهمية التنوع الثقافي: يساهم البحث في توضيح أهمية التنوع الثقافي

في بيئة العمل، مما يساعد على تعزيز الفهم والوعي لدى القادة والموظفين حول قيمة التنوع في تحقيق أهداف الشركة.

2. تحديد التحديات والفرص: يمكن للبحث تحديد التحديات التي قد تواجه إدارة الموارد

البشرية في التعامل مع التنوع الثقافي، وكذلك تحديد الفرص التي يمكن استغلالها

من خلال تنويع الخبرات والمهارات في الشركة.

3. تحسين أداء الموظفين والشركة: من خلال فهم تأثير التنوع الثقافي على أداء

الموظفين والشركة، يمكن للبحث أن يساعد في تطوير استراتيجيات تعزز الأداء

العام وتعزز التفاعل الإيجابي بين الموظفين.

4. تطوير السياسات والإجراءات الداخلية: يمكن لنتائج البحث أن توفر إطارًا لتطوير

سياسات وإجراءات داخلية تعزز التنوع الثقافي وتدعم إدارة الموارد البشرية في

مواجهة التحديات المرتبطة بهذا التنوع.

أهداف الدراسة:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

1. التعرف على فوائد التنوع الثقافي في بيئة العمل لشركة (STC).

2. التعرف على التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في التعامل مع التنوع

الثقافي في شركة (STC).

3. التعرف على السياسات والإجراءات التي يمكن تبنيها لتعزيز التفاعل الإيجابي بين

موظفي شركة (STC) الذين ينتمون إلى ثقافات متنوعة.

4. معرفة الأدوات والبرامج التي يمكن تطبيقها لتعزيز التنوع الثقافي وبناء جو من

التعاون والاحترام في شركة (STC).

5. قياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة وكيفية تحسينه بشكل مستمر.

تساؤلات الدراسة:

1. ما هي فوائد التنوع الثقافي في بيئة العمل لشركة (STC)؟
2. ما هي التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في التعامل مع التنوع الثقافي في شركة (STC)؟
3. ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن تبنيها لتعزيز التفاعل الإيجابي بين موظفي شركة (STC) الذين ينتمون إلى ثقافات متنوعة؟
4. ما هي الأدوات والبرامج التي يمكن تطبيقها لتعزيز التنوع الثقافي وبناء جو من التعاون والاحترام في شركة (STC)؟
5. كيف يمكن قياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة وكيفية تحسينه بشكل مستمر؟

الدراسات السابقة:

1. جلول، لعطوي، 2018، إدارة التنوع كمقاربة حديثة لإدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

هدف البحث إلى التعرف على المناهج الحديثة لإدارة الموارد البشرية والتي هي مقارنة إدارة التنوع وهي مقارنة تركز على الفروقات بين الجماعات واستغلالها لصالح المؤسسة برفع فعالية وكفاءة الأفراد وهي بهذا إدارة معقدة وحساسة تحتاج لخبرة، وكفاءة نادرة حتى يسهل التعامل مع هذا التنوع الوظيفي، وتمثلت مشكلة البحث من خلال الإشكالية التالية: "كيف تساهم إدارة التنوع في تحسين أداء المؤسسة؟"، وتوصل البحث إلى أن إدارة التنوع هي مسؤولية إدارة الموارد البشرية التي يجب أن تعمل على الاستفادة

القوى من التنوع واعتباره كمفتاح لتحقيق النجاح والانسجام والعمل الجاد، وتواجه إدارة التنوع تحديات كبرى وانتقادات متنوعة تجعل مهمتها معقدة وصعبة ومع ذلك فهناك أمل كبير يعقد عليها للقضاء على التمييز الظالم بكل أشكاله.

2. عودة، فاطمة، 2021، إثر اختبار مكونات التنوع الثقافي في السلوك المحاسبي لتحسين الأداء المالي، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 11، ع2. تهدف الدراسة الى تقييم تأثير القيم الثقافية الوطنية على أداء المحاسب المالي في عينة من الشركات المدرجة في سوق العراق وعمّان للأوراق المالية. شملت عينة الدراسة التقارير المالية ل (100) شركة مدرجة في العراق والأردن للفترة من 2015 الى 2019. تم اعتماد القيم الثقافية ل Hofstede كمؤشر للقيم الثقافية، في المقابل فقد تم اعتماد مدخل القيمة الدفترية الى القيمة السوقية كمقياس للحفاظ المحاسبي، تشير نتائج الدراسة ان الدرجة العالية من ثقافة الذكورية ومسافة القوة وتجنب عدم التحقق مرتبطة بدرجة عالية من أداء محاسبي متجه نحو عدم التحفظ. من جانب آخر فإن ثقافة التساهل مرتبطة سلبيا بأداء محاسبي متجه نحو عدم التحفظ. أكد البحث على ضرورة اجراء ندوات تعريفية لأعضاء مجالس إدارة الشركات لغرض تعريفهم بالعوامل الثقافية وتأثيرها على أدائهم كمتخذي قرار.

منهج البحث:

ستعتمد هذه الدراسة على منهج البحث الوصفي، بالإضافة إلى منهج البحث الميداني، وذلك من خلال تعاملها ومعالجتها للمعلومات والبيانات التي سيتم الحصول عليها، حيث يتمثل البحث الوصفي بإجراءات المسح المكتبي واستطلاع فحوى التوجهات النظرية والميدانية السابقة ذات العلاقة بمضمون الدراسة ومتغيراتها، أما المنهج الميداني فيعتمد على إجراء مسح استطلاعي لأفراد عينة الدراسة، والتحليل العلمي للبيانات والإجابات المجمعة إزاء الاستبيانات الموزعة من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات. (عطوان، 2018، ص54).

أدوات الدراسة:

في هذه الدراسة، سنستخدم مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات لجمع البيانات وتحليلها. من بين الأدوات التي سنستخدمها:

1. الاستبانة: سنستخدم استبيان لجمع البيانات من الموظفين في شركة (STC) حول تجاربهم وآرائهم حول التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية. سيتم تصميم الاستبيانات بعناية لضمان جودة البيانات التي يتم جمعها.

باستخدام هذه الأداة، نأمل أن نحصل على نتائج دقيقة وشاملة تساعدنا في فهم التحديات والفرص المتعلقة بالتنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC) وتوجيه توصيات فعالة لتحسين الممارسات.

مجالات الدراسة:

مجالات الدراسة في هذا البحث تتعلق بالتنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC)، وتشمل عدة جوانب مهمة يمكن توسيع البحث حولها. إليك بعض المجالات التي يمكن استكشافها وتوسيعها في هذا البحث:

1. تأثير التنوع الثقافي على أداء الموظفين: دراسة كيفية تأثير التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة (STC).
2. سياسات التنوع الثقافي وتطبيقها: دراسة سياسات التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC)، والتحقق من فعالية هذه السياسات في تعزيز التنوع والاندماج في بيئة العمل.
3. تأثير التوجهات الثقافية على اتخاذ القرارات: دراسة كيفية تأثير التوجهات الثقافية للمديرين والموظفين على عمليات اتخاذ القرارات في إدارة الموارد البشرية.
4. التحديات والفرص في التنوع الثقافي: دراسة التحديات التي قد تواجه شركة (STC) في تنفيذ سياسات التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية، واستكشاف الفرص المحتملة لتحسين الممارسات وتعزيز التنوع والشمول في بيئة العمل.

توسيع هذه المجالات من خلال دراسات إضافية وتحليل أعمق يمكن أن يساهم في فهم أفضل للتأثيرات والتحديات المرتبطة بالتنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية وفي تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز التنوع والشمول في بيئة العمل.

حدود البحث:

1. الحدود الموضوعية: دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC).

2. الحدود الزمانية: سيتم تطبيق الدراسة خلال العام 2025/2024.

3. الحدود المكانية: سيتم تطبيق الدراسة الميدانية على شركة (STC)، في المملكة العربية السعودية.

4. الحدود البشرية: موظفي قسم الموارد البشرية في شركة (STC)، في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني

المبحث الأول: التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC):

تعد إدارة الموارد البشرية في الشركات اليوم تحديًا متجددًا يتطلب فهمًا عميقًا لمفهوم التنوع الثقافي وكيفية تأثيره على بيئة العمل والأداء التنظيمي، يأخذ موضوع التنوع الثقافي في العمل أهمية واسعة وهذا ما سيتم مناقشته خلال المبحث التالي، فسيتم التعرف على كلاً من:

المطلب الأول: مفهوم التنوع الثقافي في بيئة العمل:

التنوع الثقافي يمثل عبارة عن تنوع في الخلفيات الثقافية والتجارب التي يجلبها الأفراد إلى بيئة العمل، يتجلى هذا التنوع في اختلاف العادات والقيم والمبادئ التي يتبناها كل فرد، والتي تشكل جزءًا أساسيًا من هويته وتصورات، تعكس هذه الاختلافات في التجارب الشخصية والثقافية التنوع الغني الذي يمكن أن يثري بيئة العمل ويعزز أدائها. عندما يتحدث المصطلح عن "Multiculturalism"، يشير ذلك إلى وجود مجتمع متعدد الثقافات يجمع بين أفراد من خلفيات مختلفة، سواء كان ذلك في بيئة العمل أو في المجتمع بشكل عام. يعني هذا أن الأشخاص يمكن أن يكونوا مختلفين فيما يتعلق بالعرق، والجنس، والدين، واللغة، والتعليم، والتجارب الحياتية الأخرى، يؤثر التنوع الثقافي في بيئة العمل على الطريقة التي يتفاعل بها الموظفون وكيفية تحقيق الأهداف المشتركة، من خلال تبني ثقافة الاحترام والتفاهم المتبادل، يمكن أن يكون التنوع الثقافي مصدر إثراء وتطوير للمؤسسة. فالموظفون الذين يتعاملون بفعالية مع التنوع الثقافي

يمكن أن يكونوا أكثر قدرة على التعاون، والابتكار، وحل المشكلات بشكل أفضل.
(عبد الحكيم، 2015).

بشكل عام، يمثل التنوع الثقافي تحديًا وفرصة في نفس الوقت، حيث يمكن للشركات الاستفادة من مختلف الخبرات والمعارف التي يجلبها كل موظف، مما يعزز الإبداع والابتكار ويساهم في تعزيز التفاهم والتواصل داخل الفريق وخارجه.

المطلب الثاني: التعريف بشركة (STC):

شركة الاتصالات السعودية (STC) هي إحدى الشركات الرائدة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية وتعتبر من بين أكبر الشركات في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مجموعة STC هي مُمكن التحول الرقمي في المنطقة، اذ تقدم المجموعة العديد من الحلول الرقمية المبتكرة وتساهم في قيادة التحول الرقمي على مستوى المنطقة، وهي المجموعة الرائدة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، والبنية التحتية الرقمية، والحوسبة السحابية، والأمن السيبراني، وانترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي، والمدفوعات الرقمية، والإعلام الرقمي، والترفيه الرقمي، وتضم المجموعة 14 شركة تابعة لها في المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا واوروبا.

المطلب الثالث: فوائد التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC):

التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة STC يعد عنصرًا أساسيًا لتحقيق النجاح والتميز في بيئة العمل، ويتمثل في العديد من الفوائد التي يمكن أن تؤثر إيجاباً على الشركة وموظفيها، ومن هذه الفوائد:

1. زيادة التفكير الإبداعي وحل المشكلات: التنوع الثقافي يسمح لشركة STC بالاستفادة من مجموعة واسعة من الخبرات والوجهات نحو حل المشكلات، مما يعزز التفكير الإبداعي ويسهم في ابتكار حلول جديدة وفعالة للتحديات التي تواجه الشركة.

2. تعزيز التواصل والتعاون: التنوع الثقافي يعزز التواصل الفعال بين موظفي STC من خلفيات مختلفة، مما يسهم في بناء علاقات عمل قوية وتعزيز التعاون بين الأفراد والفرق، وبالتالي تحقيق الأهداف المشتركة للشركة.

3. زيادة القدرة على التعامل مع السوق العالمي: التنوع الثقافي في STC يمكن أن يمثل ميزة تنافسية في التعامل مع العملاء والشركات في سوق عالمي متنوع، حيث يتمتع موظفو الشركة بالقدرة على فهم احتياجات العملاء من مختلف الثقافات وتقديم الخدمات بشكل ملائم وفعال.

4. تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي: توفير بيئة عمل متعددة الثقافات يعزز

الشعور بالانتماء والتقبل والاحترام بين الموظفين، مما يساهم في زيادة الرضا

الوظيفي وتحسين جودة حياة العمل داخل الشركة.

5. جذب واحتفاظ المواهب العالية: الشركات المتعددة الثقافات غالبًا ما تكون جاذبة

للمواهب العالية من جميع أنحاء العالم، حيث يشعر الموظفون بالراحة والقبول في

بيئة متنوعة، وبالتالي يكونون أكثر عرضة للبقاء في الشركة وتقديم أداء متميز.

6. تعزيز العدالة والمساواة: التنوع الثقافي يساهم في تعزيز مبادئ العدالة والمساواة

داخل الشركة، حيث يتم معاملة جميع الموظفين بنفس الاحترام والتقدير بغض

النظر عن خلفياتهم الثقافية.

7. تعزيز التعلم المستمر وتطوير المهارات: من خلال التفاعل مع زملاء العمل من

خلفيات ثقافية مختلفة، يمكن للموظفين تعلم الكثير من بعضهم البعض وتطوير

مهاراتهم الشخصية والاحترافية.

8. توسيع النطاق الجغرافي والثقافي للشركة: التنوع الثقافي يسمح لشركة STC بالتوسع

في الأسواق الجديدة والتعامل مع عملاء وشركاء من مختلف الثقافات والبلدان،

مما يعزز من سمعتها وتواجدها على المستوى الدولي.

باختصار، يمكن القول إن فوائد التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة STC
تترجم إلى تحقيق أداء متميز وتعزيز الابتكار وجذب المواهب وتحقيق التميز التنظيمي
في سوق الاتصالات وتقنية المعلومات. (سامح، 2020).

المبحث الثاني: تحديات التنوع الثقافي وسياسات التفاعل الإيجابي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC):

إدارة الموارد البشرية في بيئة تنوع ثقافي تمثل تحديات متعددة في شركة (STC)، من الضروري وضع سياسات وإجراءات فعّالة لتعزيز التفاعل الإيجابي بين موظفي الشركة، الذين ينتمون إلى ثقافات متنوعة، سنتناول في هذا المبحث تحليلاً لهذه التحديات وسبل التعامل معها، بالإضافة إلى استعراض السياسات والإجراءات التي يمكن تبنيها لتحقيق تفاعل إيجابي يسهم في تعزيز فعالية إدارة الموارد البشرية في الشركة.

المطلب الأول: التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في التعامل مع التنوع الثقافي في شركة (STC):

يُعتبر التنوع الثقافي في بيئة العمل تحدياً متعدد الأوجه يواجه إدارة الموارد البشرية في شركة STC، ومن هذه التحديات الواسعة:

1. تحدي فهم الاختلافات الثقافية: هذا التحدي ينطوي على فهم واحترام الاختلافات الثقافية بين الموظفين، والتعرف على القيم والمعتقدات والتقاليد المختلفة التي يجلبها كل فرد إلى بيئة العمل، من المهم للغاية أن تكون إدارة الموارد البشرية قادرة على التعامل مع هذه الاختلافات بشكل موضوعي وفعال.

2. تحدي تعزيز التواصل الفعّال: هذا التحدي يتمثل في إيجاد وسائل فعّالة للتواصل بين الموظفين من خلفيات ثقافية متنوعة، مما يتطلب فهماً عميقاً لأساليب التواصل

المختلفة وتوظيف أدوات التواصل المناسبة للحفاظ على فعالية الاتصال داخل الفريق.

3. تحدي إدارة التوترات الثقافية: يمكن أن يؤدي التنوع الثقافي إلى توترات داخل الفريق العامل نتيجة لاختلاف الآراء والمفاهيم والتفضيلات الثقافية، إدارة هذه التوترات بشكل بناء يتطلب استراتيجيات فعّالة لحل النزاعات وتعزيز التفاهم والتعاون بين الموظفين.

4. تحدي تطبيق سياسات موارد بشرية شاملة: تحدي تطبيق سياسات وإجراءات موارد بشرية تأخذ بعين الاعتبار التنوع الثقافي وتعزز العدالة والتكافؤ داخل الشركة، يتطلب ذلك تطوير سياسات شاملة ومرنة تمكن من تلبية احتياجات جميع الموظفين بغض النظر عن ثقافتهم المختلفة.

5. تحدي تعزيز الاندماج والتعاون الفعّال: من المهم تعزيز الاندماج والتعاون بين الموظفين من خلفيات ثقافية متنوعة من أجل بناء بيئة عمل إيجابية ومثمرة، يتطلب ذلك اتخاذ إجراءات تشجيعية لتعزيز التعاون والتفاعل الإيجابي بين الفرق المختلفة داخل الشركة. (إبراهيم، 2016).

المطلب الثاني: السياسات والإجراءات التي يمكن تبنيها لتعزيز التفاعل الإيجابي بين موظفي شركة (STC) الذين ينتمون إلى ثقافات متنوعة:

توفير بيئة عمل تشجع على التفاعل الإيجابي بين موظفي شركة STC، بغض النظر عن خلفياتهم الثقافية، يتطلب تبني سياسات وإجراءات مدروسة، ومن بعض السياسات والإجراءات التي تتبناها لتحقيق هذا الهدف:

1. برامج التدريب وورش العمل التوجيهية: تقديم برامج تدريبية تعمل على تعزيز الوعي الثقافي وتعزيز مهارات التواصل والتفاعل الفعال بين الموظفين من خلفيات ثقافية متنوعة.

2. تشجيع التنوع في التوظيف: تبني سياسات تشجع على التنوع في عملية التوظيف، وضمان تمثيل متساوٍ لمختلف الثقافات والخلفيات في فرق العمل.

3. تعزيز الوعي الثقافي والتفاهم: تنظيم فعاليات وأنشطة تهدف إلى تعزيز الوعي الثقافي وفهم الاختلافات بين الموظفين، مثل الحلقات النقاشية والمحاضرات والأنشطة الاجتماعية.

4. إنشاء فرق عمل متعددة الثقافات: تشجيع تكوين فرق عمل متنوعة الثقافات لتعزيز التفاعل الإيجابي وتبادل الآراء والأفكار بين الموظفين.

5. توفير بيئة عمل شاملة ومتساوية: ضمان العدالة والمساواة في فرص العمل والترقيات والمكافآت، بغض النظر عن الخلفية الثقافية.

6. احترام الثقافات والاحتفاء بالتنوع: تعزيز ثقافة الاحترام المتبادل والاحتفاء بالتنوع

كقيمة أساسية في ثقافة الشركة.

7. توجيهات وإرشادات لإدارة النزاعات الثقافية: تطوير إرشادات وسياسات لإدارة

النزاعات وتحليل الاختلافات الثقافية بشكل بناء وفعال.

8. مراجعة دورية وتقييم للسياسات الثقافية: إجراء مراجعات دورية وتقييمات لفعالية

السياسات الثقافية المتبعة وتحديثها وفقًا للتطورات والاحتياجات الجديدة. (يونس،

2020).

المبحث الثالث: تعزيز التنوع الثقافي وتحسين أداء الشركة: دراسة حالة في شركة (STC):

تعتبر الشركات اليوم محاورًا أساسية في مجال التنوع الثقافي وتحسين أداء الشركة، وتُعد شركة (STC) واحدة من الشركات الرائدة التي تولي اهتمامًا خاصًا بتعزيز التنوع الثقافي وتحسين أدائها بشكل مستمر، تعمل STC على تشجيع التنوع وبناء جو من التعاون والاحترام داخل بيئة العمل، وذلك من خلال تطبيق مجموعة متنوعة من الأدوات والبرامج التي تعمل على تحقيق هذه الأهداف:

المطلب الأول: الأدوات والبرامج التي يمكن تطبيقها لتعزيز التنوع الثقافي وبناء جو من التعاون والاحترام في شركة (STC):

تتبنى شركة STC هذه الأدوات والبرامج لتعزيز التنوع الثقافي وبناء جو من التعاون والاحترام في بيئة العمل، ومن هذه الأدوات:

1. تبني برامج التدريب وورش العمل: تبنت شركة STC برامج تدريبية متنوعة تهدف إلى تعزيز الوعي الثقافي وتطوير مهارات التواصل والتفاعل بين الموظفين، قدمت الشركة دورات تدريبية منتظمة تغطي مواضيع مثل التفاعل الثقافي وفنون التواصل الفعال.

2. تشجيع تكوين فرق عمل متنوعة: تبنت شركة STC سياسة لتشجيع تكوين الفرق العمل متعددة الثقافات، على سبيل المثال، أنشئت فرق عمل مختلطة الثقافات لمشاريع معينة، مما ساهم في تعزيز التعاون والتفاهم بين الموظفين.
3. تقديم برامج التوجيه والمرافقة: أطلقت شركة STC برنامجاً للتوجيه والمرافقة للموظفين الجدد، يهدف إلى مساعدتهم على التكيف مع بيئة العمل وفهم قيم الشركة وثقافتها المؤسسية.
4. تنظيم فعاليات ثقافية: نظمت شركة STC مجموعة من الفعاليات الثقافية مثل معارض الفنون والعروض الثقافية وورش الطهي الدولية، لتعزيز التفاعل والتبادل الثقافي بين الموظفين.
5. تطوير سياسات شاملة: قامت شركة STC بمراجعة وتحديث سياساتها وإجراءاتها لضمان أن تعكس التزامها بتعزيز التنوع الثقافي وخلق بيئة عمل شاملة ومتساوية، تم تطبيق سياسات جديدة تشجع على التنوع في التوظيف وتعزز العدالة والمساواة في الفرص الوظيفية.
- باستخدام هذه الأدوات والبرامج، نجحت شركة STC في بناء بيئة عمل متنوعة ومتضامنة تعكس تفاعلاً إيجابياً بين موظفيها من خلفيات ثقافية مختلفة، مما ساهم في تعزيز الابتكار والإنتاجية وتحقيق أهداف الشركة بشكل أفضل.

المطلب الثاني: قياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة وكيفية تحسينه بشكل مستمر:

بناءً على أهمية قياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة وتحسينه بشكل مستمر، فتعمل الشركة على الاعتماد على طريقتين:

أولاً: مسح رضا الموظفين:

تقوم الشركة بإجراء مسح دوري لرضا الموظفين حول بيئة العمل والتنوع الثقافي. يتضمن هذا المسح أسئلة تقييمية حول مدى فعالية إجراءات إدارة التنوع الثقافي وتأثيرها على رضا الموظفين.

تعمل الشركة على تطبيق هذا المسح باستمرار لفهم مدى رضا الموظفين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. بناءً على نتائج المسح، تقوم الشركة باتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز التنوع الثقافي وبناء بيئة عمل تشجع على التعاون والاحترام.

ثانياً: تحليل البيانات والإحصائيات:

تقوم الشركة بتحليل البيانات والإحصائيات ذات الصلة بأداء الشركة وتأثير التنوع الثقافي عليها، مثل معدلات الاستقالة والإنتاجية ورضا العملاء.

يتم تطبيق تحليل البيانات والإحصائيات بوتيرة منتظمة لفهم كيفية تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة. يساعد هذا التحليل على تحديد الاتجاهات والمعرفة بالمشكلات

المحتملة والفرص للتحسين. باستخدام هذه البيانات، تتخذ الشركة قرارات استراتيجية تساهم في تحسين أدائها بشكل مستمر وفعال.

القسم العملية

تحليل الاستبانة:

تحليل أجوبة الاستبيان: دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (STC)

يسعى هذا الاستبيان إلى استكشاف آراء موظفي شركة STC حول التنوع الثقافي في

إدارة الموارد البشرية، وذلك بهدف فهم أفضل للتحديات والفرص التي تواجهها الشركة

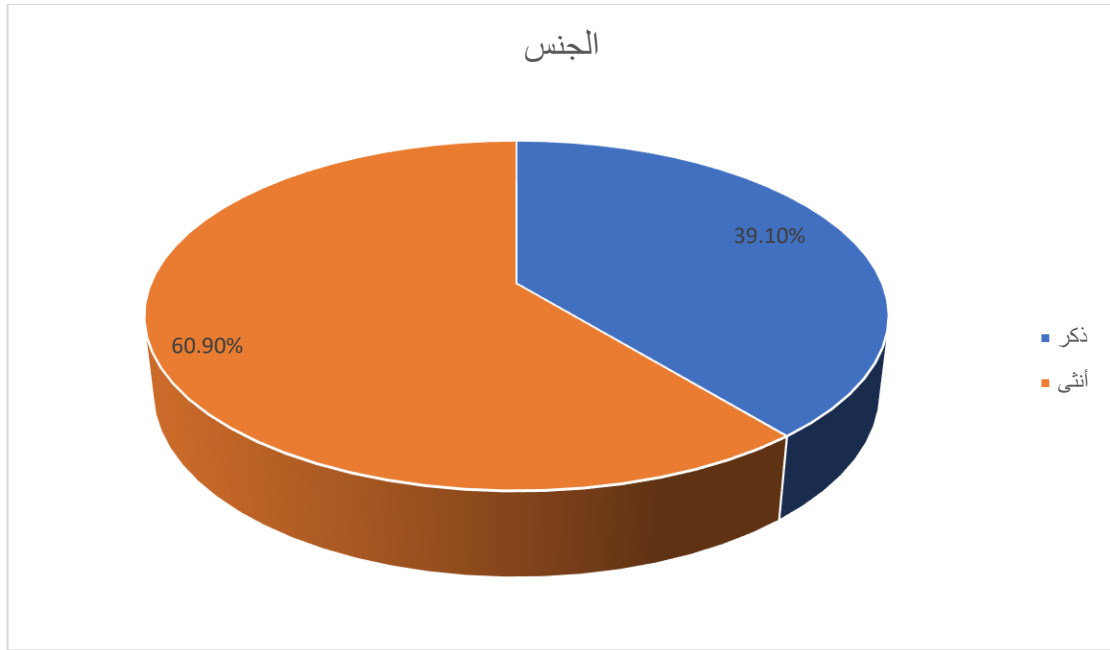
في هذا المجال.

يتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة حول:

- وعي الموظفين بأهمية التنوع الثقافي.
- مشاركتهم في البرامج والفعاليات التي تدعم التنوع الثقافي.
- تقييمهم للدعم الذي تقدمه الشركة للتكيف مع بيئة العمل المتنوعة.
- رغبتهم في المزيد من فرص التعلم والتطوير في مجال التنوع الثقافي.

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية

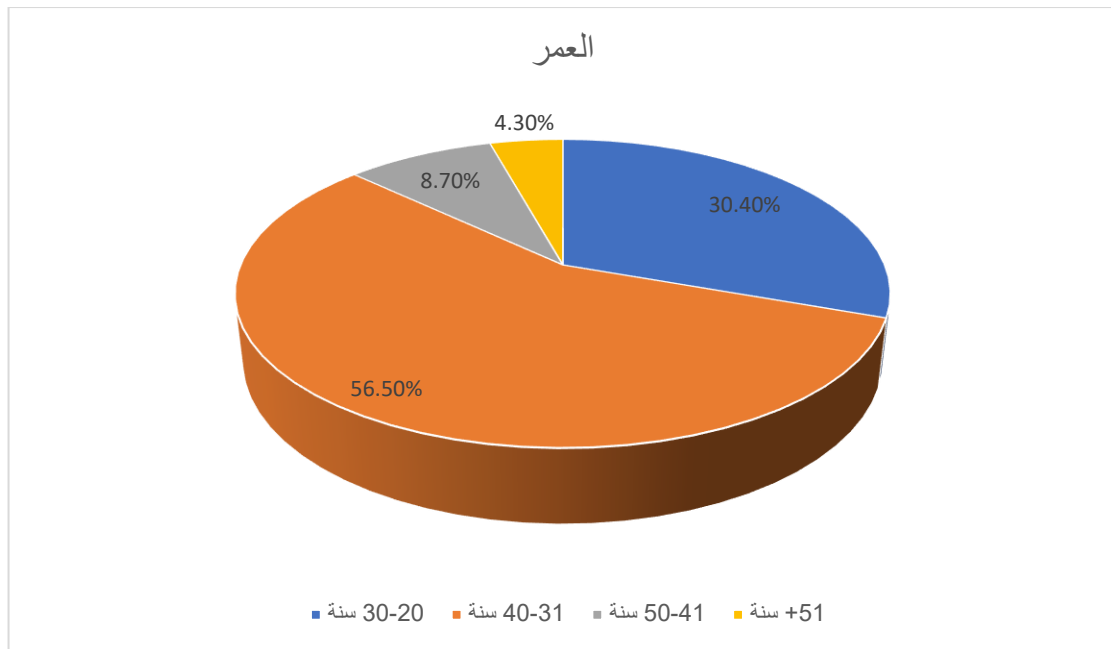
1-الجنس:



التحليل:

تُظهر هذه النتائج أن نسبة الإناث المشاركات في الاستبيان أعلى من نسبة الذكور. قد يكون ذلك بسبب أن عدد الموظفات في شركة STC أكبر من عدد الموظفين، أو قد يكون بسبب اهتمام النساء بشكل أكبر بالموضوعات المتعلقة بالتنوع الثقافي في مكان العمل.

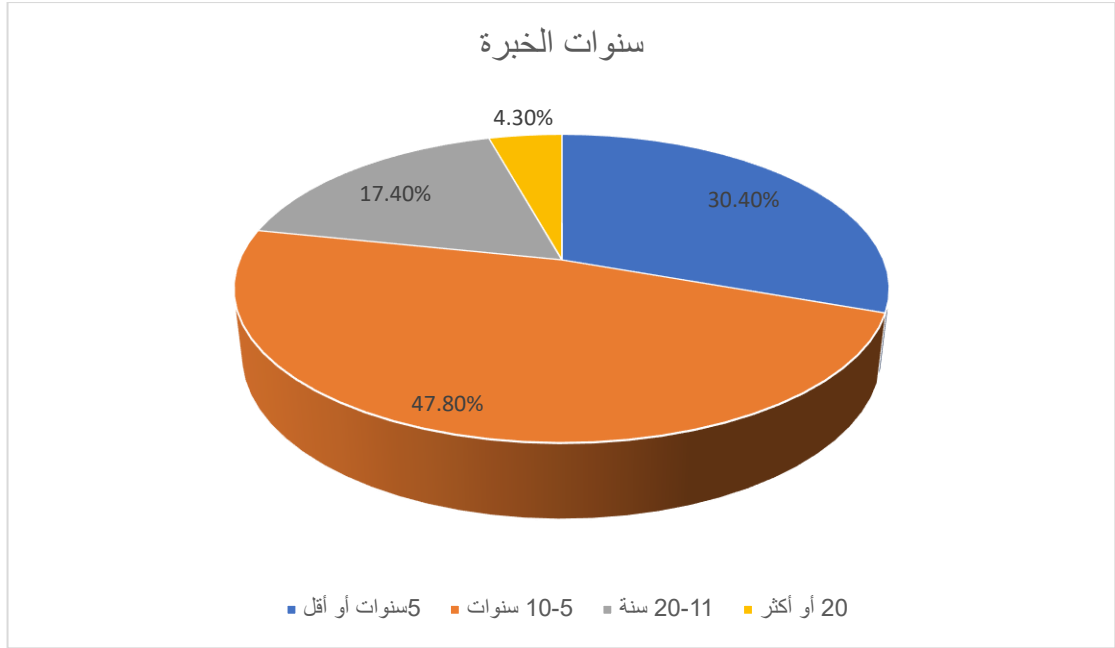
2-العمر:



التحليل:

تُظهر هذه النتائج أن الفئة العمرية الأكثر مشاركة في الاستبيان هي الفئة العمرية بين 31 و40 سنة. قد يكون ذلك بسبب أن هذه الفئة العمرية هي الأكثر تمثيلاً لموظفي شركة STC، أو قد يكون بسبب أن هذه الفئة العمرية هي الأكثر اهتماماً بالتطوير المهني والموضوعات المتعلقة بالتنوع الثقافي.

3-سنوات الخبرة:



التحليل:

تُظهر هذه النتائج أن الفئة الأكثر مشاركة في الاستبيان هي الفئة التي تمتلك خبرة بين 5 و 10 سنوات. ذلك بسبب أن هذه الفئة العمرية هي الأكثر تمثيلاً لموظفي شركة STC ، أو قد يكون بسبب أن هذه الفئة العمرية هي الأكثر اهتماماً بالتطوير المهني والموضوعات المتعلقة بالتنوع الثقافي.

الخلاصة:

يُظهر تحليل المعلومات الديموغرافية أن نسبة الإناث المشاركات في الاستبيان أعلى من نسبة الذكور، وأن الفئة العمرية الأكثر مشاركة هي الفئة العمرية بين 31 و 40 سنة، وأن الفئة الأكثر مشاركة في الاستبيان هي الفئة التي تمتلك خبرة بين 5 و 10 سنوات.

القسم الثاني:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في الشركة وأثره على جودة الخدمة.

القسم 1: التنوع الثقافي في بيئة العمل					
رقم الصنف	1- الراحة والتقدير	1	2	3	4
		م	م	م	م
		م	م	م	م
1	مدى شعورك بالراحة عند العمل مع زملاء من خلفيات ثقافية مختلفة	43.5%	34.8%	21.7%	0%

التحليل: من خلال الإجابات على هذا السؤال نلاحظ نسبة عالية من الموظفين (78.3%) يشعرون بالراحة عند العمل مع زملاء من خلفيات ثقافية مختلفة. يدل ذلك على وجود بيئة عمل إيجابية وداعمة للتنوع الثقافي في شركة STC .

نسبة عالية من الموظفين (43.5%) يشعرون بالراحة بشدة. يدل ذلك على وجود شعور قوي بالاندماج والتقدير للتنوع الثقافي بين الموظفين.

نسبة 21.7% من الموظفين محايدون تجاه العمل مع زملاء من خلفيات ثقافية مختلفة. ويدل ذلك على وجود بعض التحفظات أو عدم وجود تجربة كافية للتعامل مع التنوع الثقافي.

2	مدى شعورك بالاحترام والتقدير من قبل زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة	43.5%	39.1%	17.4%	0%	0%
---	---	-------	-------	-------	----	----

التحليل: من خلال النظر وتحليل الإجابات عن هذا السؤال يتبين أن نسبة عالية من الموظفين

(82.6%) يشعرون بالاحترام والتقدير من قبل زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة. يدل

ذلك على وجود بيئة عمل إيجابية وداعمة للتنوع الثقافي في شركة STC .

نسبة عالية من الموظفين (43.5%) يشعرون بالاحترام والتقدير بشدة يدل ذلك على وجود

شعور قوي بالاندماج والتقدير للتنوع الثقافي بين الموظفين.

ونسبة 17.4% من الموظفين محايدون تجاه احترام وتقدير زملاء العمل من خلفيات ثقافية

مختلفة يدل ذلك على وجود بعض التحفظات أو عدم وجود تجربة كافية للتعامل مع التنوع

الثقافي.

2- القدرة على التواصل الفعال		1	2	3	4	5
		لدى الدرجة	لدى الدرجة	لدى الدرجة	لدى الدرجة	لدى الدرجة
1	القدرة على التواصل بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة	47.8%	39.1%	8.7%	4.3%	0%

التحليل: تشير الإجابات على هذا السؤال بوجود نسبة عالية من الموظفين (86.9%) يعتقدون أنهم قادرون على التواصل بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة يدل ذلك على وجود بيئة عمل إيجابية وداعمة للتنوع الثقافي في شركة STC .

كما نلاحظ نسبة عالية من الموظفين (47.8%) يعتقدون أنهم قادرون على التواصل بفعالية بشدة . يدل ذلك على وجود شعور قوي بالاندماج والتقدير للتنوع الثقافي بين الموظفين.

نسبة 8.7% من الموظفين محايدون تجاه قدرتهم على التواصل بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة . يدل ذلك على وجود بعض التحفظات أو عدم وجود تجربة كافية للتعامل مع التنوع الثقافي.

هناك نسبة 4.3% من الموظفين يعتقدون أنهم غير قادرين على التواصل بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة على الرغم من أن النسبة منخفضة إلا أنها قد تدل على وجود بعض التحديات التي يجب على الشركة معالجتها.

2	القدرة على التعاون بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة	43.5%	43.5%	13%	0%	0%
---	---	-------	-------	-----	----	----

التحليل: تُظهر النتائج أن نسبة كبيرة من المشاركين (87%) يعتقدون أنهم قادرون على التعاون بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة.

يُعدّ هذا مؤشراً إيجابياً يدل على أن التنوع الثقافي في بيئة العمل يُساهم في تعزيز التعاون بين الموظفين.

3- دعم التنوع الثقافي		1	2	3	4	5
		نعم تماماً	نعم	لا	لا أوافق	لا أبداً
1	بيئة العمل تُشجع على التنوع الثقافي	30.4%	34.8%	26.1%	0%	8.7%

التحليل: يلاحظ من خلال تحليل نسب الإجابات وجود نسبة 65.2% من الموظفين يعتقدون أن بيئة العمل تُشجع على التنوع الثقافي يدل ذلك على وجود بيئة عمل إيجابية وداعمة للتنوع الثقافي في شركة STC .

نسبة 30.4% من الموظفين يعتقدون أن بيئة العمل تُشجع على التنوع الثقافي بشدة .يدل ذلك على وجود شعور قوي بالاندماج والتقدير للتنوع الثقافي بين الموظفين.

نسبة 26.1% من الموظفين محايدون تجاه تشجيع بيئة العمل على التنوع الثقافي ويدل ذلك على وجود بعض التحفظات أو عدم وجود تجربة كافية للتعامل مع التنوع الثقافي.

نسبة 8.7% من الموظفين يعتقدون أن بيئة العمل لا تُشجع على التنوع الثقافي ويدل ذلك على وجود بعض التحديات التي يجب على الشركة معالجتها.

2	الشركة تُقدم برامج ومبادرات تدعم التنوع الثقافي	21.7%	47.8%	8.7%	8.7%	13%
---	---	-------	-------	------	------	-----

التحليل: نسبة 69.5% من الموظفين يعتقدون أن الشركة تقدم برامج ومبادرات تدعم التنوع الثقافي يدل ذلك على وجود وعي لدى الشركة بأهمية التنوع الثقافي وحرصها على دعمه.

كما النسب تشير إلى وجود شعور قوي بالرضا عن برامج ومبادرات الشركة في هذا المجال.

نسبة 22% من الموظفين يعتقدون أن الشركة لا تقدم برامج ومبادرات كافية لدعم التنوع الثقافي يدل ذلك على وجود بعض التحديات التي يجب على الشركة معالجتها حيث تعتبر هذه النسبة كبيرة بعض الشيء وتشير إلى قلق في هذا الجانب.

4- تقبل التنوع الثقافي		1	2	3	4	5
		مقبول	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول
1	أسعى لتقبل التنوع الثقافي للجنسيات والثقافات الأخرى في قسم الموارد البشرية.	26.1%	52.2%	13%	8.7%	0%
التحليل: تشير نتائج هذا السؤال بوجود نسبة 78.3% من الموظفين يسعون لتقبل التنوع الثقافي للجنسيات والثقافات الأخرى في قسم الموارد البشرية يدل ذلك على وجود بيئة عمل إيجابية وداعمة للتنوع الثقافي في الشركة. ووجود شعور قوي بالاندماج والتقدير للتنوع الثقافي بين الموظفين. نسبة 13% من الموظفين محايدون تجاه تقبل التنوع الثقافي في قسم الموارد البشرية وهذا ما يشير لوجود بعض وجهات النظر غير الواضحة او المتحفظة تجاه التنوع الثقافي. نسبة 8.7% من الموظفين لا يسعون لتقبل التنوع الثقافي في قسم الموارد البشرية وهي نسبة منخفضة لكن يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار حيث تدل على وجود بعض الضعف او عدم التقبل عند بعض الموظفين.						
2	أفرض قيمتي وعاداتي على الموظفين واعتبارها هي الأصح	13%	21.7%	8.7%	39.1%	17.4%

التحليل: من خلال النظر إلى نسب الإجابات نلاحظ وجود نسبة 56.5% من الموظفين لا يفرضون قيمهم وعاداتهم على الموظفين الآخرين يدل ذلك على وجود وعي لدى الموظفين بأهمية احترام التنوع الثقافي.

نسبة 34.7% من الموظفين يوافقون على فرض قيمهم وعاداتهم على الموظفين الآخرين ويدل ذلك على وجود بعض الموظفين الذين لم يتقبلوا التنوع الثقافي بشكل كامل وهذا واحد من التحديات التي قد تواجه الشركة في تفعيل دور التنوع الثقافي في الشركة.

5- فوائد التنوع الثقافي		1	2	3	4	5
		نعم تماماً	نعم	لا	لا	لا تماماً
1	التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يساهم في زيادة التفكير الإبداعي وحل المشكلات في شركة STC	30.4%	43.5%	21.7%	4.3%	0%

التحليل: من خلال تحليل الإجابات على هذا السؤال نلاحظ وجود نسبة 73.9% من الموظفين يعتقدون أن التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يساهم في زيادة التفكير الإبداعي وحل المشكلات في شركة STC . يدل ذلك على وجود وعي لدى الموظفين بأهمية التنوع الثقافي وفوائده وتأثيره المهم على التفكير الإبداعي في الشركة ودوره في حل المشكلات. نسبة 21.7% من الموظفين محايدون يدل ذلك على وجود بعض التحفظات أو عدم وجود تجربة كافية مع التنوع الثقافي.

نسبة 4.3% من الموظفين يعتقدون أن التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية لا يمكن أن يساهم في زيادة التفكير الإبداعي وحل المشكلات في شركة STC . بالرغم من أن النسبة منخفضة إلا أنها تشير إلى وجود بعض التحديات التي قد تواجه الشركة.

2	التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يساهم في تعزيز التواصل والتعاون في شركة STC	26.1%	43.5%	26.1%	0%	4.3%
---	---	-------	-------	-------	----	------

التحليل: من خال تحليل الإجابات نلاحظ وجود نسبة 69.6% من الموظفين يعتقدون أن التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يساهم في تعزيز التواصل والتعاون في شركة STC. يدل ذلك على وجود وعي لدى الموظفين بأهمية التنوع الثقافي وفوائده. ووجود شعور جيد بالرضا عن التنوع الثقافي الموجود في الشركة.

نسبة 26.1% من الموظفين محايدون وهي نسبة جيدة وهذه النسبة يجب أن تقوم الشركة ببعض الإجراءات من أجل دعم دور التنوع الثقافي في تعزيز التواصل والتفاعل ضمن الشركة.

نسبة 4.3% من الموظفين يبدون عدم الموافقة على الرغم من أنها نسبة منخفضة إلا أنها تشير إلى وجود العديد من المشكلات في عملية التواصل والتفاعل وهذه المشكلات يجب على الشركة أن تقوم بمعالجتها.

القسم الثاني: البرامج والإجراءات لتعزيز التنوع الثقافي وتحسين أداء الشركة						
رقم الصنف	1- البرامج والفعاليات					
	1	2	3	4	5	
	معايير	معايير	معايير	معايير	معايير	
1	تقدم شركة STC برامج تدريبية وورش عمل تعزز التنوع الثقافي وبناء جوامع التعاون والاحترام بين الموظفين	21.7%	60.9%	4.3%	4.3%	8.7%

التحليل: من خلال تحليل الإجابات على هذا السؤال تبين أن نسبة 82.6% من الموظفين يعتقدون أن شركة STC تقدم برامج تدريبية وورش عمل تعزز التنوع الثقافي وبناء جو من التعاون والاحترام بين الموظفين وهذا ما يدل على وجود وعي لدى الشركة بأهمية التنوع الثقافي وحرصها على تعزيزه ووجود شعور قوي بالرضا عن برامج ورش عمل الشركة في هذا المجال.

نسبة 13% من الموظفين كانت اجاباتهم تدل على عدم الموافقة وهذه النسبة تدل على وجود بعض الموظفين الغير راضيين عن البرامج التي تقدمها ويجب على الشركة أن تقدم المزيد من البرامج.

2	تشكيل الفرق العمل المتنوعة في شركة STC ساهم في تعزيز التعاون وتبادل الآراء والأفكار بين الموظفين	21.7%	60.9%	8.7%	4.3%	4.3%
---	--	-------	-------	------	------	------

التحليل: إن نتائج الإجابات كانت بنسبة 82.6% من الموظفين يعتقدون أن تشكيل الفرق العمل المتنوعة في شركة STC ساهم في تعزيز التعاون وتبادل الآراء والأفكار بين الموظفين وتعتبر هذه النسبة جيدة جداً مما يدل على وجود دور مهم لفرق العمل المتنوعة في الوعي لدى الشركة بأهمية التنوع الثقافي وحرصها على تعزيزه. ووجود شعور قوي بالرضا عن تشكيل الفرق العمل المتنوعة في الشركة.

نسبة 8.6% من الموظفين لا يوافقون وهذه النسبة يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار ويجب على الشركة أن تتخذ آرائهم لتعزيز هذا الجانب بنسب أفضل.

2- مشاركتك في البرامج والفعاليات		1	2	3	4	5
		لأبداً لا أوافق	لأبداً لا أوافق	لأبداً لا أوافق	لأبداً لا أوافق	لأبداً لا أوافق
1	مدى مشاركتك في برامج وفعاليات تدعم التنوع الثقافي.	30.4%	39.1%	21.7%	4.3%	4.3%

التحليل: من خلال الاطلاع على الإجابات نلاحظ أن نسبة 69.5% من الموظفين يشاركون في برامج وفعاليات تدعم التنوع الثقافي ويدل ذلك على وجود وعي لدى الموظفين بأهمية التنوع الثقافي ورغبتهم في المشاركة في الأنشطة التي تدعمه ووجود شعور قوي بالالتزام بدعم التنوع الثقافي.

نسبة 8.6% من الموظفين لا يشاركون ويدل ذلك على وجود بعض الموظفين الذين لا يملكون الرغبة في المشاركة في البرامج والفعاليات وهذه النسبة يجب أن تقوم الشركة بمعالجتها من خلال تشجيع الموظفين على المشاركة وتقديم الدعم والحوافز اللازمة.

2	البرامج والفعاليات تُساعدك على فهم ثقافات مختلفة	34.8%	47.8%	13%	0%	4.3%
---	--	-------	-------	-----	----	------

التحليل: من خلال تحليل السؤال السابق نلاحظ وجود نسبة 82.6% من الموظفين يعتقدون أن البرامج والفعاليات تساعدهم على فهم ثقافات مختلفة وهذه النسبة تعتبر جيدة جداً حيث أن هذه النسبة تدل على وجود وعي لدى الموظفين بأهمية التنوع الثقافي ورغبتهم في التعلم عن ثقافات مختلفة ووجود شعور قوي بالرضا عن البرامج والفعاليات التي تقدمها الشركة.

نسبة 4.3% من الموظفين لا يعتقدون أن البرامج والفعاليات تساعدهم على فهم ثقافات مختلفة. يدل ذلك على وجود بعض التحديات التي يجب على الشركة معالجتها.

3- تعزيز التفاعل الإيجابي		1	2	3	4	5
		موافق معايير	موافق معايير	موافق معايير	موافق معايير	موافق معايير
1	البرامج والفعاليات تُساعدك على التواصل بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة	34.8%	39.1%	21.7%	0%	4.3%
التحليل: بالاطلاع على نتائج الإجابة على هذا السؤال نلاحظ أن نسبة 73.9% من الموظفين يعتقدون أن البرامج والفعاليات تساعدهم على التواصل بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة مما يدل ذلك على وجود وعي لدى الموظفين بأهمية التنوع الثقافي ورغبتهم في التواصل بفعالية مع زملائهم من مختلف الخلفيات الثقافية. ووجود شعور قوي بالرضا عن البرامج والفعاليات التي تقدمها الشركة ودورها في تعزيز التواصل بفعالية مع زملاء العمل الذين يملكون جنسيات أخرى. نسبة 4.3% من الموظفين لا يوافقون وهي نسبة منخفضة.						
2	البرامج والفعاليات تُساعدك على التعاون بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة	34.8%	52.2%	8.7%	0%	4.3%

التحليل: نلاحظ وجود نسبة 87% من الموظفين يعتقدون أن البرامج والفعاليات تساعدهم على التعاون بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة وتعتبر هذه النسبة ممتازة وتعبّر عن اهتمام الشركة بهذا الجانب أثناء إجراء البرامج والفعاليات ووجود شعور قوي بالرضا عن البرامج والفعاليات التي تقدمها الشركة.

نسبة 4.3% من الموظفين لا يعتقدون أن البرامج والفعاليات تساعدهم على التعاون بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة وتعتبر هذه النسبة منخفضة وتأثيرها منخفض ولكن إن وجدت اقتراحات من هذه الفئة يجب أن تأخذها الشركة بعين الاعتبار.

4- الفرص والدعم		1	2	3	4	5
		مفيدة جداً	مفيدة	متوسطة	محدودة	غير مفيدة
1	الشركة تقدم لك الدعم اللازم للتكيف مع بيئة العمل المتنوعة	17.4%	65.2%	13%	0%	4.3%

التحليل: من خلال الاطلاع على النتائج السابقة نلاحظ وجود نسبة 82.6% من الموظفين يعتقدون أن الشركة تقدم لهم الدعم اللازم للتكيف مع بيئة العمل المتنوعة وهذه النسبة تعتبر جيدة ويدل ذلك على وجود وعي لدى الشركة بأهمية التنوع الثقافي وحرصها على دعم موظفيها للتكيف مع بيئة العمل المتنوعة.

نسبة 17.4% من الموظفين يعتقدون أن الشركة تقدم لهم الدعم اللازم للتكيف مع بيئة العمل المتنوعة بشكل كبير. يدل ذلك على وجود شعور قوي بالرضا عن الدعم الذي تقدمه الشركة.

2	الشركة تقدم لك فرصاً للتعليم والتطوير في مجال التنوع الثقافي	39.0%	43.5%	4.3%	8.7%	4.3%
---	--	-------	-------	------	------	------

التحليل: نلاحظ أن نسبة 82.5% من الموظفين يعتقدون أن الشركة تقدم لهم فرصاً للتعليم والتطوير في مجال التنوع الثقافي وهذا يدل على وجود وعي لدى الشركة بأهمية التنوع الثقافي وحرصها على دعم موظفيها في التعلم والتطور في هذا المجال ووجود شعور قوي بالرضا عن فرص التعلم والتطوير التي تقدمها الشركة.

نسبة 13% من الموظفين لا يعتقدون أن الشركة تقدم لهم فرصاً للتعلم والتطوير في مجال التنوع الثقافي يدل ذلك على وجود نسبة لا يشملها التعليم والتطوير في مجال التنوع الثقافي يجب أن تسعى الشركة على تقديم هذه الفرص لتشمل الجميع.

نتائج البحث:

- أظهر الاستبيان وعيًا كبيرًا لدى موظفي شركة STC بأهمية التنوع الثقافي.
- شعور الموظفون بالرضا عن الدعم الذي تقدمه الشركة للتكيف مع بيئة العمل المتنوعة. كما رغب الموظفون في المزيد من فرص التعلم والتطوير في مجال التنوع الثقافي.
- يواجه بعض الموظفين صعوبات في التواصل مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة.
- أشار بعض الموظفين إلى وجود بعض التحديات في التعاون مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة كما عبّر بعض الموظفين عن شعورهم بوجود بعض التحيزات في بيئة العمل.
- تُظهر النتائج حاجة الشركة إلى المزيد من برامج التوعية حول التنوع الثقافي. وأن هناك حاجة إلى برامج تدريبية لتحسين مهارات التواصل والتعاون بين الموظفين من خلفيات ثقافية مختلفة.

- أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين التنوع الثقافي وأداء الشركة. وهناك حاجة إلى المزيد من الدراسات لقياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة بشكل دقيق.
- تُقدم الشركة دعمًا جيدًا للموظفين للتكيف مع بيئة العمل المتنوعة. ولا تزال هناك بعض التحديات التي تواجهها الشركة في مجال التنوع الثقافي.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، نوصي بما يلي:
- تنظيم حملات توعية حول فوائد التنوع الثقافي.
- إدراج محتوى حول التنوع الثقافي في برامج التوجيه والتدريب للموظفين.
- تشجيع التواصل بين الموظفين من مختلف الخلفيات الثقافية.
- تنظيم فعاليات ثقافية لتعريف الموظفين بثقافات مختلفة.
- تقديم برامج تدريبية حول مهارات التواصل بين الثقافات.
- تشجيع العمل الجماعي بين الموظفين من مختلف الخلفيات الثقافية.
- توفير فرص للموظفين للتفاعل مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة.
- توفير بيئة عمل آمنة للجميع.
- إجراء دراسات لقياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة.

- تقييم فعالية البرامج والفعاليات التي تدعم التنوع الثقافي.
- إجراء تغييرات على البرامج والفعاليات بناءً على نتائج التقييم.

نعتقد أن تنفيذ هذه التوصيات سيساعد شركة STC على الاستفادة من مزايا التنوع الثقافي وتحسين أدائها بشكل مستمر.

الخاتمة:

في ختام هذا البحث، نؤكد على أهمية التنوع الثقافي في بيئة العمل. فقد أظهرت النتائج وجود وعي كبير لدى موظفي شركة STC بأهمية التنوع الثقافي، ورغبة قوية في الاستفادة من مزاياه. وأظهرت الدراسة أيضاً وجود بعض التحديات التي تواجهها الشركة في مجال التنوع الثقافي، مثل صعوبات التواصل والتعاون والتحديات. ولذلك، نوصي الشركة بتنفيذ مجموعة من التوصيات لتحسين إدارة التنوع الثقافي، مثل تعزيز الوعي، وتحسين مهارات التواصل والتعاون، وخلق بيئة عمل آمنة وشاملة، وقياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة، والاستمرار في دعم التنوع الثقافي.

نعتقد أن تنفيذ هذه التوصيات سيساعد شركة STC على الاستفادة من مزايا التنوع الثقافي، مثل زيادة الإبداع والابتكار، وتحسين مهارات حل المشكلات، وتعزيز التعاون بين الموظفين، وتحسين أداء الشركة بشكل مستمر.

ونأمل أن يكون هذا البحث قد ساهم في فهم أفضل لأهمية التنوع الثقافي في بيئة العمل، وأن يكون قد قدم بعض التوصيات العملية لتحسين إدارة التنوع الثقافي في شركة STC .

وأخيرًا، نؤكد على أهمية الاستمرار في البحث والدراسة في مجال التنوع الثقافي، وذلك لفهم أفضل لتأثيره على بيئة العمل وأداء الشركات.

المراجع:

1. جلول، لعطوي، 2018، إدارة التنوع كمقاربة حديثة لإدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
2. عودة، فاطمة، 2021، إثر اختبار مكونات التنوع الثقافي في السلوك المحاسبي لتحسين الأداء المالي، مجلة المثلى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 2.
3. عطوان، أسعد، 2018، مناهج البحث العلمي، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
4. بشارة، محم، 2021، دور ادارة تنوع الموارد البشرية في تعزيز الوعي الاستراتيجي من خلال الدور الوسيط لتقليل الصراع المعرفي، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد الثاني، العدد 4.
5. السالم، مؤيد سعيد، 2014، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
6. الطائي، يوسف، العبادي، هاشم فوزي، ادارة الموارد البشرية (قضايا معاصرة في الفكر الإداري)، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

7. الساعدي، مؤيد سعيد، 2021، إدارة الموارد البشرية منهج

متقدم، مؤسسة دار الصادق الثقافية، العراق، بابل.

8. يونس، إبراهيم، 2020، العلاقة بين إدارة التنوع في الموارد البشرية والولاء التنظيمي

بالتطبيق على العاملين بالكادر العام بقطاع التعليم بجامعة المنصورة، مجلة

الدراسات والبحوث التجارية.

9. حسن، مدثر، تقييم تجربة جامعة أبو ظبي في إدارة التنوع من وجهة نظر عينة

من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، جامعة أبو ظبي، الإمارات.

10. عقيلي، عمر وصفي، 2009، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد إستراتيجي،

دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

11. المصاروة، علي محمد، 2011، أثر إدارة تنوع الموارد البشرية في قطاع

التمريض على الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة بين المستشفيات العامة والخاصة

في مدينة الرياض، رسالة دكتوراه في الإدارة، غير منشورة، جامعة عمان العربية

للدراستات العليا، عمان.

12. أبو زيتون، غازي، 2005، أثر تنوع القوى العاملة على الأداء في منظمات

الأعمال، دراسة تحليلية في الشركات العاملة في قطاع المنسوجات والألبسة في

مدينة الحسن الصناعية، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، غير منشورة، جامعة

عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

13. الحمزة، عبد الحليم، 2015، إدارة التنوع في الموارد البشرية: تجارب عالمية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية.
14. اسية، هبري، 2019، إدارة التنوع الثقافي في منظمات الأعمال الدولية، تطبيقات إدارة التنوع في شركة زين اتصالات الخليج، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 6.
15. محمد، فرحي، 2016، استراتيجيات إدارة التنوع في منظمات الأعمال وأثرها في الإبداع، قسم علوم التسيير: جامعة عمار ثلجي الأغوار.
16. عقيلة صدوقي، 2016، إدارة التنوع الثقافي: مسار لنجاح إستراتيجية النمو بالمؤسسة دراسة حالة مؤسسات القطاع الصيدلاني في الجزائر، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.
17. عبد المجيد بكاي، 2021، التنوع الثقافي وعلاقته بالقيم التنظيمية داخل المنظمات متعددة الجنسيات في الجزائر، جامعة الجزائر.
18. محمد الفاتح، محمود، 2019، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
19. حسن، راوية، 2000، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
20. ناصر، فداء، 2021، إدارة التنوع، الجامعة الافتراضية، سوريا.

21. ريماء شخار، 2022، أثر إدارة التنوع على الثقافة التنظيمية، جامعة جيجل، الجزائر.
22. العميان، محمود، 2004، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
23. إبراهيم، أشرف، 2016، أثر التنوع الثقافي على ممارسات الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة دمياط.
24. تويه، عباس، 2019، إدارة التنوع المنظم في تحقيق النجاح، الجامعة العراقية، العراق.
25. السولية، سامح، 2020، دور استراتيجية إدارة تنوع الموارد البشرية في بناء المقدرات التكنولوجية، دار المنهل للنشر والتوزيع.
26. العون، سالم، 2008، أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية، جامعة الأنبار.
27. سليمان، رضا، 2023، أثر تقبل التنوع الثقافي في الشركات المتعددة الجنسيات، معهد الوادي العالي للإدارة والمالية ونظم المعلومات.
28. الليمون، عودة، 2019، ممارسات إدارة تنوع الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الريادة في الجامعات، الأردن.
29. يحيى، قويدري، 2015، التعدد الثقافي في الشركات الأجنبية وأثره، جامعة قاصدي مرباح.

الملاحق

القسم الأول:

المعلومات الديموغرافية:

الرجاء وضع علامة (/) امام الاختيار المناسب:

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-العمر: 20 ☐ 30 - 31 ☐ 40 - ☐

☐ 41- 50 ☐ 51 وما فوق

3-سنوات الخبرة: 5 سنوات ☐ أو أقل 5 - 10 ☐ سنوات ☐

11 - 20 ☐ سنة 20 أو أكثر ☐

القسم الثاني:

يرجى توضيح مدى موافقتك أو عدم موافقتك على العبارات التالية، لذا يرجى وضع علامة (/) للاختيار الذي يعكس رأيك وذلك من خلال اختيار واحد فقط من الخيارات الخمسة.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركتك وأثره على جودة الخدمة، يرجى وضع العلامة وفق اتفاقك مع العبارات الموجودة.						
القسم 1: التنوع الثقافي في بيئة العمل						
رقم الصنف	6- الراحة والتقدير	1	2	3	4	5
		كثيراً جداً	بعضاً	قليل	بعضاً	كثيراً جداً
1	مدى شعورك بالراحة عند العمل مع زملاء من خلفيات ثقافية مختلفة					
2	مدى شعورك بالاحترام والتقدير من قبل زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة					

7- القدرة على التواصل الفعال		1	2	3	4	5
		موافقة بشدة	موافق	محايد	لا موافق	لا موافقة بشدة
1	القدرة على التواصل بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة					
2	القدرة على التعاون بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة					
8- دعم التنوع الثقافي		1	2	3	4	5
		موافقة بشدة	موافق	محايد	لا موافق	لا موافقة بشدة
1	بيئة العمل تُشجع على التنوع الثقافي					
2	الشركة تُقدم برامج ومبادرات تدعم التنوع الثقافي					
9- تقبل التنوع الثقافي		1	2	3	4	5
		موافقة بشدة	موافق	محايد	لا موافق	لا موافقة بشدة
1	أُسعى لتقبل التنوع الثقافي للجنسيات والثقافات الأخرى في قسم الموارد البشرية.					
2	أفرض قيمي وعاداتي على الموظفين وأعتبرها هي الأصح					

10- فوائد التنوع الثقافي		1	2	3	4	5
		متفق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1	التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يساهم في زيادة التفكير الإبداعي وحل المشكلات في شركة STC					
2	التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يساهم في تعزيز التواصل والتعاون في شركة STC					
القسم الثاني: البرامج والإجراءات لتعزيز التنوع الثقافي وتحسين أداء الشركة						
رقم الصنف		5- البرامج والفعاليات				
		متفق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1	تقديم شركة STC برامج تدريبية وورش عمل تعزز التنوع الثقافي وبناء جو من التعاون والاحترام بين الموظفين					
2	تشكيل الفرق العمل المتنوعة في شركة STC ساهم في تعزيز التعاون وتبادل الآراء والأفكار بين الموظفين					

6- مشاركتك في البرامج والفعاليات		1	2	3	4	5
		موافقة بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1	مدى مشاركتك في برامج وفعاليات تدعم التنوع الثقافي.					
2	البرامج والفعاليات تُساعدك على فهم ثقافات مختلفة					
7- تعزيز التفاعل الإيجابي		1	2	3	4	5
		موافقة بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1	البرامج والفعاليات تُساعدك على التواصل بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة					
2	البرامج والفعاليات تُساعدك على التعاون بفعالية مع زملاء العمل من خلفيات ثقافية مختلفة					
8- الفرص والدعم		1	2	3	4	5
		موافقة بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1	الشركة تُقدم لك الدعم اللازم للتكيف مع بيئة العمل المتنوعة					

					2	الشركة تُقدم لك فرصًا للتعلم والتطوير في مجال التنوع الثقافي
--	--	--	--	--	---	--

القسم الثالث:

الأسئلة المفتوحة:

1- هل لديك أي اقتراحات أخرى بخصوص موضوع الدراسة؟

2- يرجى تقديم أي تعليقات بخصوص أي جانب لم يتم طرحه في هذه الدراسة؟

نحن نقدر لك توفير وقتك لملء الاستبيان. مشاركتك تعني الكثير بالنسبة لنا، ونحن نقدر ذلك تقديراً عالياً. تعتبر المعلومات التي شاركتها مهمة لتحليلنا وسنتمكننا من إجراء تحسينات على أداء الشركة. مرة أخرى، نحن ممتنون للغاية لمساهمتك. مع خالص التقدير.

Abstract:

In our study, we examined the role of cultural diversity in human resource management at STC company through a case study. The introduction highlighted the importance of cultural diversity in the workplace and its positive impact on company performance, and how STC seeks to enhance this diversity and improve its performance.

The study aimed to understand STC employees' awareness of the importance of cultural diversity and evaluate their satisfaction with the support provided to them in adapting to the diverse work environment, alongside identifying the challenges facing the company in this regard, with recommendations for improving cultural diversity management.

The researcher used a questionnaire tool to collect data from STC employees and analyzed the data using statistical software. The results showed a high awareness among employees of the importance of cultural diversity and their satisfaction with the support provided, with some challenges in communication and collaboration with colleagues from different cultural backgrounds.

The research concluded by providing recommendations to promote cultural diversity at STC through awareness campaigns and training programs, as well as encouraging communication and interaction among employees from different cultural backgrounds. Overall, the research demonstrates STC's commitment to improving the work environment through supporting cultural diversity.

Midocean University

College of Management

Master of Business Administration



The role of cultural diversity in human resources management at STC

Prepared by:

Noura ALSudairi

Abdulrahman ALSudairi

Supervised by:

Dr. Walid Soliman

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Year:2024