

دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين
في الجامعة العربية المفتوحة
بمدينة الرياض المملكة العربية السعودية

اسم الطالبة:

عبير ادريس الشريف

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

جدول المحتويات

1- المقدمة:	
2- مشكلة البحث:	
1-2 الفجوات النظرية:	
2-2 الفجوات العلمية:	
3- أهمية البحث:	
1-3 أهمية نظرية:	
2-3 أهمية علمية:	
4- أسئلة الدراسة الفرعية:	
5- أهداف البحث:	
6- فرضيات البحث:	
7- نموذج البحث:	
8- الدراسة الميدانية:	
9- منهجية البحث:	
10- هيكل المشروع المقترح:	
11- المراجع:	

1- المقدمة:

إدارة الموارد البشرية هي إدارة القوى العاملة للمنظمات أو الموارد البشرية. وتختص بجذب الموظفين، والاختيار، والتدريب، والتقييم، ومكافأة الموظفين، وأيضاً متابعة قيادة المنظمة والثقافة التنظيمية والتأكد من الامتثال بقوانين العمل. في حالات يكون الموظفون راغبين في إجراء مفاوضات جماعية، إدارة الموارد البشرية يكون دورها التواصل المبدئي مع ممثلي الموظفين (هارفارد، 2021).

ويمكن النظر لإدارة الموارد البشرية بأنها نشاط يتم بموجبه الحصول على الأفراد اللازمين للمنظمة من حيث العدد والنوعية التي تخدم أغراضها وترغبهم في البقاء بخدمتها كما انها تبحث في توفير شروط عادلة للتوظيف وظروف عمل مرضية للجميع وهي تعمل على وضع القواعد السليمة لمعاملة العنصر البشري في المنظمة معاملة إنسانية ومساعدته في تحقيق آماله وتطلعاته وتقديم العون له في حل مشاكله وتقييم الاداء من الإجراءات الإدارية المرتبطة بالعنصر البشري في العمل.

وقد تناولت العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية إلكترونيا وتحقيق الاستدامة التنافسية بالتطبيق على الجامعات العراقية تعرفت على مدى ادراك العاملين الإداريين في إدارة الجامعة محل الدراسة لأهمية تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية إلكترونيا وتحقيق الاستدامة التنافسية للجامعة العراقية وعدم وجود علاقة بين الاستقطاب الإلكتروني وتحقيق الاستدامة التنافسية بأبعادها الثلاثة عدا الجودة حيث اثبتت وجود علاقة ارتباطية بين الجودة والاستقطاب الإلكتروني للجامعة محل الدراسة (دراسة علي، 2019).

مدى فعالية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الجامعيين

هدفت هذه الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي: إلى أي مدى يسهم التطبيق الفعال لسياسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المركز الجامعي سوق أهراس؟ وتم اختبار أثر كل من سياسة التوظيف، سياسة الحوافز، ظروف العمل المادية والمعنوية والاتصال الفعال مع الرؤساء. وقد كشفت هذه الدراسة عن انخفاض معتبر عند العينة المأخوذة من مجتمع الدراسة. ونصح الباحث بالاهتمام بنظام الحوافز والتعويضات وتحسين بيئة العمل وشروطه المادية والمعنوية (عادل، 2010).

دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا الموظفين

طرحنا هذه الدراسة التساؤل الأساسي التالي: ما هو دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسة؟ وقد ركزت هذه الدراسة على اختبار كل من ممارسات إدارة الموارد البشرية للتعويضات والحوافز وللتدريب والتطوير. وقد تبين غياب الأثر الإيجابي لإدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وذلك لعدم دعم الإدارة لنظام الحوافز وتجاهله على حساب نظام التدريب والتطوير لذا كان هناك حالة من عدم الرضا العام عن الموظفين (ظريف آمال، 2017).

- وفي العمل ليس من الممكن أن يشار إليه دون التعرض لإدارة الموارد البشرية ومجهوداتها لمعرفة الطرق الصحيحة للتقييم والاستفادة من التغذية المرتدة في معالجة نواحي الفجوات وعملية تقييم الاداء مرت بتطورات عديدة واصبحت أنظمة التقييم تتطلب التنسيق بين جهود كل من إدارة الموارد البشرية والمديرين المسؤولين عن رضا العاملين.

ومع عدم مراعاة التغيرات الديناميكية قد تتغير احتياجات وتطلعات الموظفين مع مرور الوقت، وبالتالي يجب أن تتطور ممارسات إدارة الموارد البشرية لتلبية هذه التغيرات، وهذا يشكل تحديًا للباحثين والممارسين في هذا المجال.

بيان دور وظائف إدارة الموارد البشرية في عملية تقييم العاملين والذي ينعكس بدوره في تحسين الأداء الإداري والتعرف على الطرق المتبعة لرضا العاملين بالجامعة ومعرفة نواحي الفجوة ومعالجتها والاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية في تقديم التوصيات التي تساعد الكليات بموضوع الدراسة في رفع مستوى أدائها.

- ومن إحدى المشكلات التي قد تؤثر على رضا الوظيفي للعاملين نتيجة لممارسات إدارة الموارد البشرية: هي عدم توفير فرص التطوير والتدريب المناسبة للموظفين، عندما يشعر العامل بأنه لا يحصل على الفرص اللازمة لتطوير مهاراته وزيادة معرفته، قد يؤدي ذلك إلى شعوره بالإحباط والإرباك وبالتالي تأثير سلبي على رضاه الوظيفي. كما قد تؤدي أيضًا سياسات الرواتب والمكافآت غير العادلة إلى تقليل مستوى رضا العاملين على وظائفهم. لذلك، من المهم أن تولي إدارة الموارد البشرية اهتمامًا كبيرًا لضمان تطبيق ممارسات فعالة وعادلة تساهم في تحقيق رضا العاملين وتعزز أدائهم وإنتاجيتهم..

- تساهم إدارة الموارد البشرية في تخفيض التكاليف في المنظمة من خلال زيادة خبرة الموارد البشرية وتعليمها وبالتالي تقليل فرص الخطأ والهدر الناتج عنه.

إن إدارة الموارد البشرية هي الإدارة المهمة والأساسية التي تعمل لمواجهة التحديات والمتغيرات الجديدة في عالم اليوم منها نورد ما ذكره الرويلي (2014) في بحثه:

نمو واتساع حجم المنظمات تبعاً للتطور التكنولوجي، واتساع حجم الأعمال أدى إلى زيادة كبيرة في الطلب على الأيدي العاملة، مما يتطلب وجود وحدة إدارية متخصصة كإدارة الموارد البشرية تعنى في مواجهة هذا الاتساع، واستيعابه في ظل التنافسية في سوق العمل، والحصول على أفضل هذه الموارد بما يحقق لها الاستمرارية والقدرة على البقاء.

زيادة التطور الثقافي والعلمي، وزيادة وعي العاملين، وسعيهم نحو تحقيق طموحاتهم وآمالهم داخل المنظمات التي يعملون بها، وهو ما أبرز ضرورة وجود إدارة معينة في استيعاب هذا التطور وخلق جو جديد عن طريق مشاركة العاملين، والتنسيق للوصول إلى تحفيز ممارسات العنصر البشري إلى حد كبير، من أجل تحقيق القيمة التنافسية للمنظمات، وتفهم رغبات الأفراد بما تضمن استمرارية العطا المتميز، وخلق الولاء التنظيمي

ظهور النقابات والاتحادات العمالية، والمطالبة بحق العاملين زاد من أهمية إدارة الموارد البشرية وضرورة التنسيق، وخلق جواً من الود والتعاون لصالح الطرفين، وأوجب عملية التواصل والانسجام للعملية ضمن إطار مؤسسي.

2- مشكلة البحث:

ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً حاسماً في تحقيق رضا العاملين على وظائفهم. إذا تم تنفيذ هذه الممارسات بشكل فعال وعادل، فإنها قد تعزز مستوى الرضا الوظيفي وتعزز أداء الموظفين ومع ذلك، إذا لم تتبع هذه الممارسات بشكل صحيح، فإنها قد تؤدي إلى انخفاض رضا العاملين وتأثير سلبي في المنظمات بالجامعة العربية المفتوحة.

2-1 الفجوات النظرية:

ومن بين المشكلات التي قد تحدث نتيجة لسوء ممارسات إدارة الموارد البشرية هي عدم تقديم فرص التطوير والتدريب اللازمة للموظفين، وعدم تقديم رواتب ومكافآت عادلة، وعدم وجود عمليات تقييم أداء شفافة وعادلة. كل هذه العوامل يمكن أن تؤثر سلباً على رضا العاملين وتزيد من مستوى الإجهاد والإحباط في بيئة العمل.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لدراسة ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعة موضوع البحث وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين فيها لمعرفة مدى فعالية هذه الممارسات وأوجه القصور فيها.

وتم التركيز في هذه الدراسة على ممارسات التعويضات والأجور، الحوافز والمكافآت، التدريب والتطوير وعلاقات العمل حيث بينت العديد من الدراسات منها دراسة (Anwar, Lian, 2013) أنها الممارسات الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي بين ممارسات إدارة الموارد البشرية المتنوعة.

2-2 الفجوات العلمية:

إلا أن العديد من الأبحاث والدراسات الميدانية تشير إلى أن إدارة الموارد البشرية في العديد من المنظمات العربية تعاني من العديد من المشكلات أهمها: اقتصار نشاطات هذه الإدارة على المهام المكتبية وإدخال البيانات وتنفيذ التعليمات والإشراف على الالتزام بالقوانين التي تضعها الإدارة العليا وعدم تفعيل دورها الاستراتيجي في المنظمة من جهة وعدم إعطاء اليد العاملة قيمة مساوية لقيمة باقي الموارد أو تفوقها كما في منظمات الأعمال في الدول الأخرى لذلك، من المهم أن تولي إدارة الموارد البشرية اهتماماً كبيراً لضمان تطبيق ممارسات فعالة وعادلة تساهم في تحقيق رضا العاملين وتعزز أدائهم وإنتاجيتهم

وتتناول هذه الدراسة السؤال البحثي الرئيسي التالي:

ما هو دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة؟

3-أهمية البحث:

تسهم الدراسة في تأكيد دور إدارة الموارد البشرية في أداء العاملين في الجامعة العربية المفتوحة وتوجيه انتباه المسؤولين لضرورة الاهتمام بعملية إدارة الموارد البشرية من أجل تحسين الرضا الوظيفي، كما ستسهم الدراسة في تقديم التوصيات التي تساعد متخذي القرار في الإدارات المختلفة بضرورة استخدام نتائج الرضا الوظيفي في الترفيات والحوافز.

3-1أهمية نظرية:

قامت هذه الدراسة باتباع منهج البحث النوعي والكمي لتحقيق أهداف الدراسة. فقد تم اعتماد منهج البحث النوعي وأدوات التحليل الموضوعي في التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية في الشركة قيد الدراسة. وتم اعتماد منهج البحث الكمي وأدوات التحليل الوصفي والتحليل الاستنتاجي في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها وتقييم الممارسات المتنوعة لإدارة الموارد البشرية وتبيان أثرها على رضاهم.

3-2 أهمية علمية:

توفر هذه الدراسة معلومات إدارة الموارد البشرية في الجامعة عن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالإضافة إلى مستوى رضاهم عن كل ممارسة من ممارسات إدارة الموارد البشرية، كما تبين الممارسة الأكثر تأثيراً في الرضا مما سيساعد الإدارة في عملية تقييم فعالية وإعادة تعديلها وفق أولوية الأكثر تأثيراً حتى تحافظ على مستوى رضا وظيفي عالي.

4- أسئلة الدراسة الفرعية:

- ما هي ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعة العربية المفتوحة؟
- ما هو أثر التدريب والتطوير على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة العربية المفتوحة؟
- ما هو تأثير برامج المكافآت والتحفيز على رضا العاملين في الجامعة العربية المفتوحة؟
- ما هو أثر علاقات العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة العربية المفتوحة؟

5- أهداف البحث:

الهدف العام هو:

معرفة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة العربية المفتوحة.

الأهداف الفرعية:

- زيادة معدلات الرضا الوظيفي للموظفين بعد تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية.
- تحسين مستوى التدريب والتطوير على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة.
- زيادة مستوى الإنتاجية والأداء للموظفين بعد تحسين رضاهم الوظيفي.
- تحسين سمعة الجامعة كجهة جذابة للعمل بفضل تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية المبتكرة والفعالة.

6- فرضيات البحث:

- الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة العربية المفتوحة.

- الفرضية الفرعية الأولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الخاصة بالحوافز والمكافآت على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة.

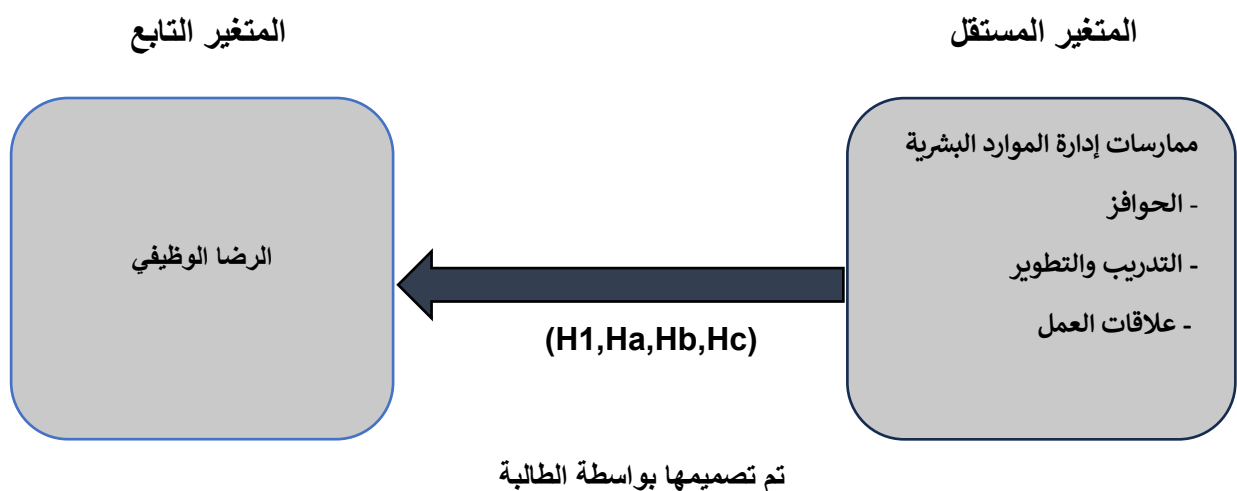
- الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الخاصة بالتدريب والتطوير على الرضا الوظيفي في الجامعة.

- الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الخاصة بعلاقات العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة.

7- نموذج البحث:



8- الدراسة الميدانية:

الجامعة العربية المفتوحة في الرياض، المملكة العربية السعودية، هي إحدى فروع الجامعة العربية المفتوحة التي تأسست في عام 2002. تعتبر الجامعة العربية المفتوحة ككيان أكاديمي تعليمي غير تقليدي وكمؤسسة تسهم في المجالات العلمية والاجتماعية والثقافية، ودعم بناء أفراد المجتمعات العربية وتهيئتهم بالعلم والمعرفة و الممارسة التطبيقية

وتهدف الجامعة العربية المفتوحة إلى توفير فرص التعليم للطلاب الذين لا يستطيعون الالتحاق بالجامعات التقليدية بسبب العوائق المختلفة. تقدم الجامعة برامج دراسية متنوعة في مختلف التخصصات الأكاديمية، مثل الإدارة والأعمال، التكنولوجيا، التربية، العلوم الاجتماعية، وغيرها .

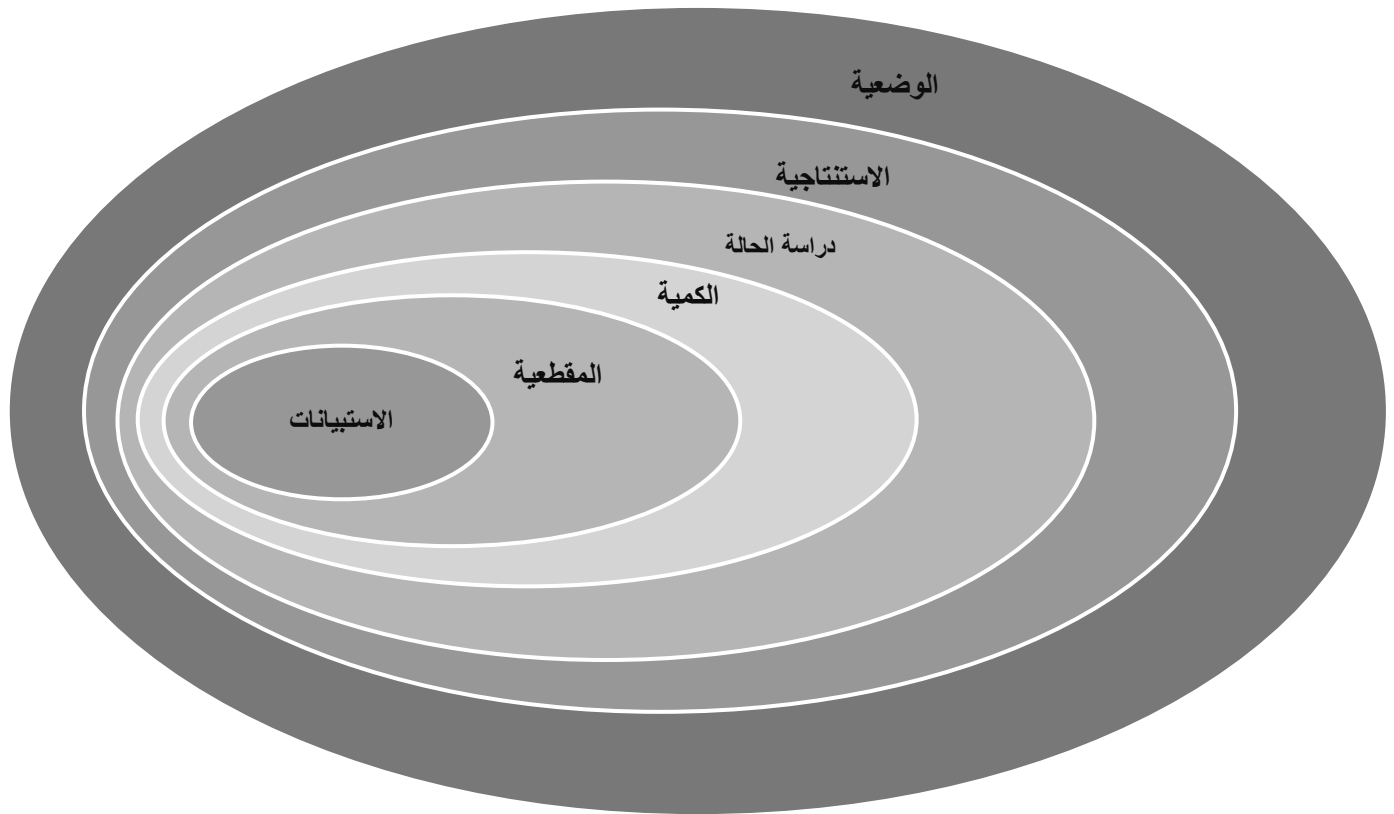
تتميز الجامعة بنظامها المرن والمتاح للطلاب عن بعد، مما يسمح لهم بمتابعة دراستهم وإكمالها وفقاً لجدولهم الزمني الخاص. كما تسعى الجامعة العربية المفتوحة إلى تطوير وتحسين جودة التعليم والتدريس من خلال تبني أحدث التقنيات والأساليب التعليمية.

هذه نبذة عن الجامعة العربية المفتوحة والتي تعتبر إحدى المؤسسات التعليمية المهمة في المنطقة.

ويمكن أن تشمل هذه الدراسة عدة مجالات منها:

- تقييم جودة التعليم والتدريس في الجامعة
 - دراسة تأثير الجامعة على تطوير المهارات والقدرات لدى الطلاب
 - استقصاء آراء الطلاب والخريجين حول تجربتهم في الجامعة
 - تحليل البرامج الأكاديمية المقدمة ومدى تلبية احتياجات سوق العمل
 - دراسة مدى فاعلية نظام التعلم عن بعد والتكنولوجيا المستخدمة في الجامعة
- هذه بعض النقاط التي يمكن أن تشملها دراسة ميدانية حول الجامعة العربية المفتوحة، ويمكن توسيع هذه النقاط وفقاً لأهداف الدراسة والاهتمامات البحثية.

9- منهجية البحث:



10- هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

11- المراجع:

- 1- هارفارد، بزنس ريفيو، شرح معنى إدارة الموارد البشرية، دليل المصطلحات، 2021 .
- 2- آمال ظريف. (2017) دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا الموظفين دراسة ميدانية في ولاية أم البواقي"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي.
- 3- عادل، بضيف. (2010) مدى فعالية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الجامعيين دراسة ميدانية في المركز الجامعي سوق أهراس، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة.
- 4- Anwar, Sohail. Toufail, Umair. (2017) "Impact of HRM Practices on Job Satisfaction, Evidence from Private Universities of Pakistan", International Journal of Management Sciences and Business Research, Vol. 6, Issue 4
- 5-Lian, Chan and Others. (2013) "The Impact of Human Resource Management Practices on Job Satisfaction in Hotel Industry", Faculty of Business and Finance, Universiti Tunku Abdul Rahman.