

أثر ممارسات الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة المياه في
مدينة بيشة المملكة العربية السعودية (دراسة تحليلية)

**"The Impact of Human Resource Practices on
Employee Performance in the Water Company in
the city of Bisha, Kingdom of Saudi Arabia (An
Analytical Study)"**

أسم الطالب

سلمان سعد كدم القرني

الرقم الجامعي

2021203494

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله قولاً وعملاً وفعلًا، الحمد لله ما انتهى درب ولا تمّ عمل إلا بفضلته وعونه وتوفيقه.

أتقدم بخالص الشكر والامتنان لكل من وقف بجانبني خلال فترة دراستي،
كما أود أن أشكر بشكل خاص الدكتورة منى العشري على دعمها وتوجيهها القيم الذي ساعدني في إنجاز هذا
العمل بنجاح.

كما أود ان أعبر عن شكري لأساتذة الجامعة الكرام ولكل من ساهم بأي شكل من الأشكال في هذه الدراسة،
سواء بالخبرة أو بالإرشاد فجزاكم الله خير الجزاء.

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

العنوان	رقم الصفحة
صفحة الغلاف	
الشكر والتقدير	
الإهداء	
المستخلص	
جدول المحتويات	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
المقدمة	
مشكلة البحث	
أهمية البحث	
أسئلة البحث	
أهداف البحث	
فرضيات البحث	
نموذج البحث	
منهجية البحث	
الدراسة الميدانية	
مخطط المشروع	
الدراسات السابقة والإطار النظري	
الملخص	
المراجع	

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

مع استمرار التقدم الاقتصادي والتكنولوجي، يظهر بوضوح أن الأمور لم تعد تقتصر على الآلات والتكنولوجيا وحدها كعناصر رئيسية تحدد نجاح وقوة الشركات. بل أصبح لزاماً على الشركات الطموحة، الرغبة في البقاء والازدهار، أن تولي اهتماماً كبيراً لعنصرها البشري، في العقود السابقة، كانت الآلات والتكنولوجيا هي القوة الدافعة والمحركة للتقدم الاقتصادي والتنمية، حيث تمثلت قوة الإنتاج والتفوق في الابتكار في هذه العوامل (Storey, 1995).

تشهد الشركات الآن تحولاً في نظرتها نحو مصدر آخر للقوة والتأثير، وهو الموارد البشرية، فقد أصبح فهم الدور الحيوي الذي يلعبه الإنسان في نجاح الشركات أمراً لا غنى عنه. إن العمل الجماعي والمهارات البشرية أصبحت عناصر حاسمة في تحقيق التطور والنمو المستدام. يشهد العالم اليوم تحولاً من التركيز الكلي على الكفاءات التقنية إلى الاعتراف بأهمية القدرات الشخصية والمهنية في بناء بيئات العمل المثلى، وبتزايد الاعتراف بأن الموظفين ليسوا مجرد أصول للشركة، بل هم العنصر الأساسي الذي يحدد تنافسيتها واستدامتها في ساحة المنافسة الحديثة. فان تحقيق رضا الموظفين وتطويرهم مسألة حيوية لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. فالاستثمار في تطوير المهارات الشخصية وتعزيز القدرات القيادية يسهم بشكل فعال في تعزيز أداء الفريق وبناء جو من الابتكار والتفاني في العمل (القيسي، 2016).

تعتبر القيادة الفعالة وإدارة الموارد البشرية بشكل استراتيجي محورين في تحقيق نجاح الشركات في هذا العصر المتطور. يتطلب الوضع الحالي فهماً عميقاً لاحتياجات وطموحات الموظفين، وتقديم بيئات عمل تشجع على التطوير الشخصي والمهني. إن تحديات الموارد البشرية لم تعد تقتصر على إدارة العلاقات العامة والرواتب فقط، بل أصبحت تتعلق ببناء ثقافات تنظيمية صحية ومحفزة تسهم في جعل العمل فعالاً ومستداماً، حيث تنتم الشركات الرائدة في هذا العصر بالتفكير الاستراتيجي في تنمية قدرات فرقها البشرية. كما ان إن استشراف المستقبل والتحلي بالمرونة في التعامل مع التحولات السريعة تعتبر مفاتيح النجاح لهذه الشركات. وفي هذا السياق، يسعى القادة إلى توفير فرص التعلم المستمر وتحفيز روح الابتكار بين الموظفين، مما يسهم في تعزيز تنافسيتهم وقدرتهم على التكيف مع متطلبات سوق العمل المتغيرة (الفارس ، 2011).

في هذا السياق الديناميكي والتحولي، يتضح أن دور الموارد البشرية كلاعب رئيسي في بناء المؤسسات وتحقيق أهدافها. وإن الاستثمار الذكي في التطوير البشري وخلق بيئات عمل تحفز على التفوق يمثل التحدي الرئيسي الذي تواجهه الشركات اليوم. ومن خلال فهم عميق لأهمية العنصر البشري، يمكن أن تحقق الشركات تفوقاً استراتيجياً يعكس التطور الحديث في السوق كما اشارت بعض الدراسات السابقة، حيث توصلت دراسة (عبد الجواد ، 2021) إلى أن مستوى القيام بممارسة إدارة الموارد البشرية في المصرف التجاري الوطني كان مرتفعاً، وأن ممارسات إدارة الموارد البشرية التعويض التخطيط الوظيفي، تقييم الأداء، التدريب، وإشراك الموظفين) لها أثر إيجابي على أداء الموظفين، وأيضاً توصلت دراسة (العوضي ، 2021) توصلت الدراسة إلى

مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية التطوير ، التعويضات و الحوافز ومستوى الإبداع الإداري في بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ، بالإضافة إلى أنه إتضح أنَّ أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية أثراً على مستوى الإبداع الإداري هي التدريب والتطوير ، و التعويضات و الحوافز ، على الترتيب.

تتطوي إدارة الموارد البشرية على مزيج من الممارسات والسياسات التي تستند إلى فهم عميق لأهمية الإنسان في سياق الأعمال الحديث. تُعدّ إدارة الموارد البشرية أكثر من مجرد إجراءات إدارية، بل تمثل ركيزة أساسية تُسهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة والاستفادة القصوى من إمكانات ومهارات الفريق البشري، وفي سياق تنافسي يتسارع فيه وتيرة التغيير، تأتي سياسات التوظيف لتلعب دوراً حيوياً في تجنيد الكفاءات اللازمة لتحقيق أهداف الشركة. يتعين على إدارة الموارد البشرية أن تكون على دراية بمتطلبات السوق وأحدث اتجاهات التوظيف، مما يمكنها من اختيار الكفاءات الملائمة وتوظيفها بشكل فعالو من ناحية أخرى، يأتي تطوير الموارد البشرية كعنصر رئيسي لتعزيز كفاءات ومهارات العاملين. من خلال تقديم برامج تدريب وتطوير مستمرة، تسعى الشركات إلى تعزيز قدرات موظفيها وتحسين أدائهم. يساهم هذا التركيز على التطوير الشخصي في تعزيز مستوى الرضا والالتزام بين العاملين، مما ينعكس إيجاباً على الفاعلية التشغيلية للمؤسسة (عبد الرزاق، وبوقفة ، 2020).

لضمان استمرارية هذه الجهود، تأتي سياسات تقييم الأداء كأداة لتقييم تحقيق الأهداف وتحديد نقاط التحسين. يُعتبر تفعيل نظام منتج لتقييم الأداء خطوة أساسية لتعزيز الإنتاجية وتحفيز الابتكار والتفوق الفردي، ومن جانب آخر، يتعامل نظام المكافآت والتحفيز مع تعزيز رغبة العاملين في تحقيق الأهداف المؤسسية. يعتبر هذا الجانب مهماً في بناء روح الفريق وتعزيز الالتزام والانخراط في العمل (محمد، 2016).

علاوة على ذلك، يتعامل مجال خلق بيئة عمل إيجابية مع تشجيع التفاعل الإيجابي بين العاملين وتعزيز الثقافة الداعمة للابتكار والتعاون. إن توفير بيئة عمل تحفز على التفوق وتعزز التواصل الفعال يسهم في خلق فضاء حيوي للعمل ينعكس إيجاباً على أداء الفريق وبالتالي على أداء المؤسسة بأكملها، وهنا يتضح أن الدمج بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بشكل فعال يمثل إحدى مفاتيح النجاح في مواجهة تحديات العصر الحديث. إن تحقيق التوازن بين احتياجات المؤسسة واحترام حقوق وتطلعات الموظفين يشكل تحدياً استراتيجياً يتطلب تفهماً عميقاً ورؤية استباقية. حيث تتنوع هذه الممارسات وتؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين. إن الفهم الدقيق لكيفية تأثير هذه الممارسات يمكن أن يكون أحد المفاتيح لتحقيق تطوير فعال في الأداء الوظيفي. (أبو سلمية، 2007). ولذلك، يأتي هذا البحث لاستكشاف وتحليل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة المياه في مدينة بيشة بالمملكة العربية السعودية

من خلال هذا البحث، نهدف إلى فهم عميق لكيفية تحسين إدارة الموارد البشرية يمكن أن يسهم في تعزيز أداء الموظفين وبالتالي تعزيز نجاح واستدامة الشركة في سوق الأعمال المتنافس.

مشكلة البحث:

إن ممارسات إدارة الموارد البشرية تعتبر مورداً تنظيمياً بالغ الأهمية حيث تساعد المنظمة في المحافظة على فعاليتها وإن إدارة الموارد البشرية تشير إلى الفلسفة والسياسات والإجراءات والممارسات المتعلقة بإدارة العاملين في المؤسسة (Cooper, 2019).

تتمثل مشكلة الدراسة في فحص أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي في شركة المياه. كما يظهر أن هناك حاجة ملحة لفحص مدى تناغم وفعالية تلك الممارسات مع البيئة العملية للشركة، وكيف يمكن أن تسهم في تحقيق أهدافها وتحسين أداء موظفيها.

■ الفجوات النظرية:

- قد تكون هناك فجوات نظرية في فهم كيفية تكامل وتناغم ممارسات إدارة الموارد البشرية، مثل التوظيف والتدريب، مع استراتيجيات الشركة وأهدافها العامة. هل تلك الممارسات تتجاوب بشكل كاف مع تحديات وفرص البيئة الخاصة بالشركة؟
- يمكن أن تظهر فجوات في الفهم النظري لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في سياق محدد، خاصةً فيما يتعلق بتطبيقات إدارة الأداء وتحفيز الفريق.

■ الفجوات العملية:

- هل الشركة تعتمد بشكل فعال على توظيف واستقطاب الكفاءات المناسبة وتوجيهها في مسارات مهنية تناسب أهدافها؟ هل هناك تحديات في تطبيق سياسات التدريب وتقييم الأداء بشكل يحقق أقصى قدر من الفعالية؟
- يمكن أن تظهر فجوات في فهم كيفية تحفيز الموظفين وتشجيعهم على المشاركة وتحقيق الأهداف المشتركة. هل توفر الشركة بيئة عمل تحفز على التفوق والابتكار؟
- هل هناك فجوات في تحليل وتقييم أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين بشكل دوري ومستمر؟

من خلال تحليل هذه الفجوات، يمكن للدراسة أن تقدم توصيات فعالة لتحسين وتعزيز ممارسات إدارة الموارد البشرية في الشركة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين أداء الموظفين وتحقيق أهداف الشركة بشكل أكثر فعالية وتمثلت مشكلة الدراسة بالسؤال الآتي: "ما هو أثر ممارسات الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة المياه في مدينة بيشة المملكة العربية السعودية".

أهمية البحث:

تتأتى أهمية هذه الدراسة أيضًا من خلال التركيز على أهمية الموارد البشرية كمورد أساسي وحيوي. فالدراسة تسلط الضوء على دور إدارة الموارد البشرية وكيف يمكنها تحقيق أهداف المنظمة، خاصة في ظل التحديات المتزايدة وسرعة التغيرات البيئية. ومن ثم، يأتي دور الدراسة في تسليط الضوء على تحديث ممارسات إدارة الموارد البشرية وتكاملها بشكل فعال، مما يلبي احتياجات الشركة في التنافس والتكيف مع التطورات الحديثة، حيث يتمحور موضوع الدراسة حول أثر ممارسات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي أمرًا ذا أهمية بالغة في ظل التحولات المستمرة في بيئة الأعمال والتي تتطلب من الشركات التكيف والابتكار لضمان استدامة النجاح.

الأهمية النظرية:

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال توجيهها للنظريات والمعارف العلمية نحو خدمة المؤسسات والمجتمع بشكل عام. فإن النتائج المستنبطة من الدراسة ستسهم في إثراء المعرفة العلمية حول تأثير ممارسات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي، مما يعزز المكتبات ويسهم في تطوير الدراسة العلمية في هذا الميدان. يعكس ذلك إلهامًا للباحثين ويفتح أفقًا لفهم أفضل للعلاقة بين الممارسات الإدارية والأداء الوظيفي.

الأهمية التطبيقية:

من الناحية العملية، تبرز أهمية الدراسة في إمكانية تطبيق نتائجها على واقع الشركة المياه. فإن استخدام هذه النتائج يمكن أن يكون أداة فعالة لتحسين مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية داخل الشركة. بفضل تلك التحسينات، يمكن أن ينعكس ذلك إيجابيًا على إنتاجية الشركة وأداء الأفراد، وهو ما يسهم في تحقيق النجاح والاستمرارية للمنظمة بشكل شامل. يعكس هذا الجانب التطبيقي أهمية الدراسة في تحفيز التغيير وتحسين الأداء الوظيفي على أرض الواقع، مما يعود بالفائدة على الشركة ومجتمعها المحيط.

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

المراجع العربية:

1. الفارس ليمان (2011). أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة. مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 73.
2. القيسي، فاضل حمد سلمان (2016). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 92 المجلد 22.
3. أبو سلمية، باسمه (2007). مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية. رسالة لنيل الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ص 18.
4. العوضي، سارة (2021). ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بمستوى الإبداع الإداري لدى العاملين: دراسة ميدانية. مجلة البحوث التجارية، العدد 1، ص 117.
5. عبد الجواد، عبد السلام (2020). مدى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على أداء الموظفين. مجلة آفاق الاقتصادية، الناشر جامعة المرقب، العدد 12، ص 1-28.
6. عبد الرزاق، شادي، بوفقة مروان (2020). أهمية تنمية الموارد البشرية في تحسين أداء الموظف. رسالة لنيل الماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 7.
7. محمد، بناز (2016). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي. مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية المجلد 9، ص 453 – 482.

المراجع الأجنبية:

8. Storey, J. (1995). "Is HRM catching on?" International Journal of Manpower, 16(4), 3-10.
9. Cooper, B., Wang, J., Bartram, T., Cooke, F. L. (2019). Well-being-oriented human resource management practices and employee performance in the Chinese banking sector: The role of social climate and resilience. Human Resource Management, 58, 85–97.

.10

الملاحق: