

أثر ممارسات الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مستشفى الهدا
العسكري بالطائف - المملكة العربية السعودية

The Impact of Human Resources Management Practices on the
Quality of Working Life at Al-Huda Hospital in Taif ksa

مشروع تخرج

إعداد

الطالب: سيف بن خلف المنجومي

الطالب: مهند بن سالم العرادي

الطالبة: وداد بنت حمود الثبيتي

إشراف

د. وليد سليمان

٢٠٢٣/١٤٤٤

١-١ المقدمة

يعتبر العنصر البشري من أكثر جوانب الإنتاج تأثيراً على جودة الأداء التنظيمي، لذلك جعلت المنظمات من أولوياتها التركيز على إدارة الأفراد، ورفع مستوى إدارة الموارد البشرية، وتوجيه الموارد والتكنولوجيا الحديثة لخدمتهم. كما تعتبر الموارد البشرية اليوم مصدراً لا غنى عنه لميزة تنافسية مستدامة للمنظمات، لا سيما في مجالات إنتاج المعرفة والتقنيات وطرق الاتصال المعاصرة، حيث شهدت العقود الثلاثة الماضية اتجاهاً يتطلب النظر في ظاهرة الاستثمار المعرفي بين الموظفين وتنمية الموارد البشرية المؤهلة وذات الكفاءة العالية لغرض اكتساب المعرفة ورأس المال الفكري (العتيبي، سارة عزيز، ٢٠٢٢، ص ٢٥).

وبذلك أصبحت وظيفة الموارد البشرية من أهم الوظائف لتحقيق مراكز تنافسية على المستوى المحلي والقطاعي، وكذلك من حيث النمو والتوسع والإبداع وخدمة العملاء (الخصاونة، ٢٠٢١، ص ٤٠).

وقد أدت هذه الآثار إلى الضغط على إدارة الموارد البشرية والإجراءات التشغيلية، واستلزم ذلك تكيف استراتيجياتها في جميع مجالات عملها ووظائفها الأساسية مع هذه العوامل، بدءاً من استقطاب وتوظيف الموظفين وانتهاءً بتقييم الأداء.

إن الأعمال الناجحة هي تلك التي تكون قادرة على فهم هذه المتغيرات والتكيف معها، نظراً لحدوث تغير سريع وديناميكي مؤخراً داخل المنظمات، إذ لم يكن النجاح ولن يكون حليفاً لمن عاش في الماضي ومتغيراته، بل حليفاً لأولئك القادرين على تبني رؤية إستراتيجية شاملة ومتكاملة للمستقبل، كما لاحظ العديد من الباحثين والدارسين أن الموارد البشرية هي العامل الأكثر أهمية في تحديد قدرة المنظمة على مواجهة الصعوبات والتحديات، وكذلك قدرتها على تحقيق الاستمرارية والقدرة التنافسية. إذا كانت الكوادر البشرية في المنظمة غير مؤهلة وغير قادرة وغير راغبة في العمل، فإنها ستفشل حتماً في البقاء وتستمر في خدمة أسواقها وعملائها (Yang, Guodong, 2021).

تعتبر صناعة المستشفيات في المملكة العربية السعودية من أهم الركائز الاقتصادية التي يعتمد عليها الاقتصاد السعودي، وبما أنها تتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية، فقد أصبح من الضروري لها مواكبة جميع المتغيرات العالمية، ونظراً لأهمية الموارد البشرية في تحديد استمرارية المنظمة وقدرتها التنافسية واستغلالها للفرص المتاحة

وتقليل التهديدات التي تشكلها العولمة والتطورات التكنولوجية والمعرفية السريعة، فإنه يجب على إدارة الموارد البشرية تعزيز قدراتها في تدريب وتطوير واستبقاء مواردها البشرية.

تعد جودة الحياة العملية من أهم العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وتحفيزهم على الأداء، وبالتالي تقع على عاتق إدارة المنظمة مسؤولية العمل على تعزيز جميع جوانبها، ويتفق الباحثون في مجال إدارة الموارد البشرية على أن الكفاءة التي تتحملها المنظمة هذه المسؤولية لها تأثير إيجابي وملاموس على جهود المنظمة من حيث النمو والتطور والاستمرارية والتكيف مع متطلبات البيئة المتغيرة، لذا فإن توافر أبعاد جودة حياة العمل المناسبة يساهم في رفع مستوى أداء العمال، وبالتالي ضمان تحقيق أهداف المنظمة.

ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في معرفة ما هو أثر إدارة الموارد البشرية بمستشفى الهدا بمدينة الطائف، والتي يمكن أن تلعب دورًا مهمًا في التأثير على جودة الحياة الوظيفية لمندوبيه.

١-٢ مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة أداء المنظمات ومندوبيه، حيث يمكن للموارد البشرية التأثير على المنظمة للوصول إلى أعلى مستويات التقدم والتطور والنجاح في ظل المنافسة الشديدة لتحقيق التميز في الأداء، ومن خلال بحث الباحث في قطاع المستشفيات، نجد الكثير من التباين في ممارسات إدارة الموارد البشرية (تخطيط القوى العاملة، التدريب، التوظيف، التحفيز)، لا سيما أن المورد البشري هو مورد لا ينضب إذا تم استثماره بشكل مناسب وفعال. ويمكن التعبير عن قضية البحث بالسؤال التالي:

ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مستشفى الهدا بمدينة

الطائف في المملكة العربية السعودية ؟

١-٣ أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

- تعد الدراسة إضافة علمية للمكتبة العربية في موضوع ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على جودة الحياة العملية، وتتضمن نتائج هذه الدراسة الميدانية أيضًا مساهمة جديدة في مجال الموارد البشرية، والتي يمكن أن تكون معيار للدراسات اللاحقة.

الأهمية العملية:

- تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من أهمية الموارد البشرية ودورها في التأثير على جودة الأداء بمستشفى الهدا بمدينة الطائف، حيث أن كفاءة الموارد البشرية المنطلقة من إدارة فعالة قائمة على نهج علمي سليم من شأنه تحقيق النجاح وتحسين جودة الحياة العملية وضمان رضا الموظفين، إذ تعتبر الموارد البشرية المؤهلة والفعالة لبنة البناء الأساسية لضمان أن المنظمة تعمل بشكل فعال وتحقق الميزة التنافسية التي تسعى إليها.

١-٤ أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف هي:

١. التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في مستشفى الهدا بمدينة الطائف.
٢. التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية بصورة سليمة من وجهة نظر العاملين في مستشفى الهدا بمدينة الطائف.
٣. التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في مستشفى الهدا بمدينة الطائف.

١-٥ أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية بصورة سليمة من وجهة نظر العاملين في مستشفى الهدا بمدينة الطائف؟
٢. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في مستشفى الهدا بمدينة الطائف؟
٣. ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في مستشفى الهدا بمدينة الطائف؟

١-٦ منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي؛ الذي يعد طريقة ملائمة لتحليل وتفسير وتشخيص الوضع الراهن، والكشف عن الأوضاع القائمة لمحاولة النهوض بها ووضع الخطط أو البرامج اللازمة للإصلاح. فضلا عن محاولة الوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها بالنسبة للحالات المدروسة أو الحالات الأخرى ذات الظروف المشابهة (عبد الهادي، ٢٠٠٣).

١-٧ حدود الدراسة

١. الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على مستشفى الهدا بمدينة الطائف.
٢. الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في العام ٢٠٢٣ م.
٣. الحدود العلمية: ممارسات إدارة الموارد البشرية (تحليل القوى العاملة، التوظيف، الاختيار والتعيين التدريب التحفيز)، جودة الحياة الوظيفية.
٤. الحدود البشرية: تم إجراء هذه الدراسة على العاملين في مستشفى الهدا بمدينة الطائف.

١/٨ الدراسات السابقة

الدراسات باللغة العربية:

- دراسة (الخصاونة، زياد محمد فائق سعيد، ٢٠٢١) بعنوان: أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في شركة توزيع الكهرباء الأردنية، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة توزيع الكهرباء الأردنية في الأردن، تكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) موظف وموظفة في شركة توزيع الكهرباء الأردنية تم اختيارهم بطريقة ملائمة، فقام الباحث بتوزيع الاستبانة بشكل إلكتروني وإرسالها من خلال البريد الإلكتروني وتطبيقات الفيس بوك والواتس أب للموظفين ضمن المسميات الوظيفية المستهدفة، وبعد عدد الزيارات لموقع الاستبانة الإلكترونية ومراجعة الاستبانات كانت الاستجابة من (١٧٣) موظف وموظفة بنسبة (٤٢,٥٪)، وبعد إجراء التحليل الإحصائي المناسب توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها: أن مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها التالية: (التخطيط، التوظيف، التدريب، التحفيز) في شركة توزيع الكهرباء الأردنية جاء متوسطاً، كما بينت أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب، التحفيز)، كما بينت عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتخطيط الموارد البشرية في جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في شركة توزيع الكهرباء الأردنية. وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة أن تقوم إدارة الموارد البشرية بتوفير قواعد بيانات تساعد على تلبية احتياجات الشركة من موارد وتساعدتها في اتخاذ قرارات فيما يتعلق باختيار وتعيين الموظفين الجدد، وضرورة إيجاد أساليب وآليات تساهم في زيادة فعالية عملية التخطيط للموارد البشرية في شركة توزيع الكهرباء الأردنية وذلك من خلال الاهتمام برصد التغيرات والتطورات التي تحدث في بيئتها الخارجية بخصوص احتياجات الخاصة للمورد البشري.

- دراسة (العتيبي، سارة عزيز، ٢٠٢٢) بعنوان: دور الرقابة التنظيمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمستشفيات الحكومية: دراسة ميدانية على الكادر الإداري في مستشفى الأطفال بمحافظة الطائف

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرشاقة التنظيمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمستشفيات الحكومية- مستشفى الأطفال بمحافظة الطائف -من خلال أبعاد الرشاقة التنظيمية المتمثلة في: (رشاقة الاستشعار، رشاقة اتخاذ القرار، رشاقة التطبيق) وتحسين جودة الحياة الوظيفية، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأخذت (١٠٧) مفردة مسح شامل لجميع الإداريين وتم تحليل ١٠٢ استبانة، وأظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي طردي وقوي، وأن بعد اتخاذ القرار له $(0.05 \geq \alpha)$ بين الرشاقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة الأثر الأكبر على تحسين جودة الحياة الوظيفية. وذكرت توصيات منها ضرورة وضع خطط مرنة سريعة واستباقية تلبي حاجات الموظفين لمواجهة التغيرات البيئي

- دراسة مصطفى والبنوي والعوضي (٢٠٢١) بعنوان: ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بمستوى

الإبداع الإداري لدى العاملين: دراسة ميدانية

هدفت هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية، والتي تمثلت في (التدريب والتطوير، التعويضات والحوافز، تقييم الأداء ومستوى الإبداع الإداري، وذلك بالتطبيق على العاملين بالإدارات العامة في جامعتي المنصورة والزقازيق، من خلال تطوير أربعة فروض، وباستخدام قائمة الاستقصاء تم تجميع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، من خلال عينة طبقية عشوائية قوامها (٣٠٥) مفردة من العاملين في هذه الإدارات. وباستخدام بعض الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في جامعتي المنصورة والزقازيق منخفض، وأن مستوى الإبداع الإداري في جامعتي المنصورة والزقازيق، متوسطا وتوصلت إلى وجود علاقة معنوية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير، والتعويضات والحوافز ومستوى الإبداع الإداري في جامعتي المنصورة والزقازيق، فيما عدا ممارسة تقييم الأداء)، بالإضافة إلى أنه أتضح أن أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية تأثيراً على مستوى الإبداع الإداري هي التدريب والتطوير والتعويضات والحوافز، على الترتيب واختتمت الدراسة بمناقشة النتائج ودلالاتها، وتوصيات الدراسة، وحدودها، والدراسات المستقبلية.

الدراسات باللغة الإنجليزية:

- دراسة (Mohammadi& Karupiah ٢٠٢٠) بعنوان:

in public and private Quality of work life and academic staff performance: a comparative study
universities in Malaysia.

هدفت هذه الدراسة لاستكشاف عن العلاقة بين جودة الحياة العملية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات وكيف تؤثر على أدائهم. تم جمع بيانات هذه الدراسة باستخدام استبيان من ٣٧٩ من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية والخاصة في ماليزيا. وجدت هذه الدراسة فروقات في مستوى جودة الحياة العملية بين أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية، كما أظهرت النتائج أن أبعاد العجز والتسامح في مكان العمل أثرت على الأداء في الجامعات الحكومية، في حين أن أبعاد العلاقة المالية وعلاقة زملاء العمل والتسامح في مكان العمل لها علاقة إيجابية مهمة مع الأداء في الجامعات الخاصة. وأظهرت النتائج أنه يجب على مديري الجامعات إيلاء المزيد من الاهتمام للأبعاد المهمة وتحسينها بين أعضاء هيئة التدريس من أجل تحقيق مستوى عالٍ من أداء العمل.

- دراسة (٢٠٢٠) Yang بعنوان:

of psychological safety. Workplace fun and employee creativity: The mediating role

هدفت هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين المتعة في مكان العمل وإبداع الموظف، مع التركيز على الدور الوسيط للسلامة النفسية في هذه العلاقة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (٢٦٩) موظف وموظفة في فنادق في الصين، وبعد إجراء التحليل الإحصائي من خلال برنامج (SPSS) والمعادلة الهيكلية أظهرت النتائج أن المتعة في مكان العمل كان لها تأثير مباشر وإيجابي بشكل ملحوظ على إبداع الموظف، وكذلك علاقة غير مباشرة من خلال وسيط السلامة النفسية، وتظهر هذه الدراسة أن بيئة العمل المتمعة تساعد على تعزيز إبداع الموظف.

المراجع:

العتيبي، سارة عزيز (٢٠٢٢). دور الرقابة التنظيمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمستشفيات الحكومية: دراسة ميدانية على الكادر الإداري في مستشفى الأطفال بمحافظة الطائف. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية مج ١١، ٦، ٢٧ - ٤٩.

الخصاونة، زياد محمد فائق سعيد و العون سالم سفاح (٢٠٢١) أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء الأردنية رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت
المفروق مسترجع من <http://1255540.Record/com.mandumah.search>

مصطفى، أسامة عبد الحليم ٢٠٢١ ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بمستوى الإبداع الإداري لدى العاملين دراسة ميدانية، مجلة البحوث التجارية، ٤٣(١)، ١١٩-١٥٣.

المطيري، عبدالله. ٢٠١٦. اثر إستراتيجيت الموارد البشرية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الدوائر الحكومية في منطقة تبوك، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

عبد الهادي، محمد فتحي (٢٠٠٣). البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. ص ١٠٢-١٠٣

Sultan, A. 2015. Human resource planning and staffing strategy of Intertek Bangladesh, Letter of Internship project report, school of Business, BRAC University, Dhaka, Bangladesh.

Yang, Guodong. 2020. Workplace fun and employee creativity: The mediating role of psychological safety, *Social Behavior & Personality: an international journal.*, 48(11), pl-7.

academic staff Mohammadi, Shno; Karupiah, Premalatha. 2020. Quality of work life and performance: a comparative study in public and private universities in Malaysia. *Studies in Higher Education.*, 45 (6), p1093- 1107.