

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي لدى العاملين في مكتبة جرير بمدينة جدة

أسم الطالب

عمرو محمد عصمت السيد على

الرقم الجامعي

2021205713

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	8
1.3. أهمية الدراسة	8
1.3.1. على المستوى النظري:	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	9
1.4. أسئلة الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.5. أهداف الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.6. فرضيات الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.7. نموذج الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.8. منهجية الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.9. الدراسة الميدانية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.10. مخطط المشروع المقترح	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
.....	1
	0
2.1. المقدمة:	10
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعد الأداء التنظيمي من المفاهيم الأساسية في الفكر الإداري الحديث، حيث يمثل المحصلة النهائية للجهود والأنشطة التي تبذلها المنظمة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية. ويعكس الأداء التنظيمي قدرة المؤسسة على استثمار مواردها البشرية والمادية والتقنية لتحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية والجودة والتميز التنافسي. وقد أصبح الاهتمام بالأداء التنظيمي ضرورة ملحة في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة، والتي تفرض على المؤسسات البحث المستمر عن الوسائل والأساليب التي تمكنها من تحسين أدائها والمحافظة على استمراريتها. ويُنظر إلى الموارد البشرية بوصفها المورد الأكثر أهمية داخل المنظمة، نظراً لدورها المحوري في تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف وتطوير الخدمات والمنتجات، الأمر الذي جعل ممارسات إدارة الموارد البشرية من أهم العوامل المؤثرة في مستوى الأداء التنظيمي. وتشمل هذه الممارسات عمليات الاستقطاب والاختيار والتدريب والتطوير والتحفيز وتقييم الأداء، والتي تسهم مجتمعة في رفع كفاءة العاملين وتحسين مستوى أدائهم بما ينعكس إيجاباً على الأداء الكلي للمنظمة.

وقد اهتمت العديد من الدراسات السابقة بدراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، حيث أكدت نتائجها وجود ارتباط إيجابي بين المتغيرين. فقد توصل عباس وعبير (2021) في دراسة بعنوان "إدارة الموارد البشرية المستدامة وأثرها على الأداء التنظيمي" إلى أن تبني ممارسات الموارد البشرية المستدامة يسهم في تعزيز الأداء التنظيمي من خلال رفع مستوى الالتزام الوظيفي وتنمية قدرات العاملين وتحسين كفاءتهم الإنتاجية. كما أشار إسماعيل والشمري (2022) في دراسة "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تدعيم الأداء التنظيمي في عصر الرقمنة" إلى أن الممارسات الحديثة للموارد البشرية القائمة على التحول الرقمي والتطوير المستمر تؤدي دوراً مهماً في تحسين الأداء التنظيمي ورفع قدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات البيئية والتكنولوجية. وفي الاتجاه نفسه، أوضح زهرة وسعد قرمش (2019) في دراسة "قياس أثر الاستثمار في ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي بقطب المحروقات بسكيكدة" أن الاستثمار في الموارد البشرية يعد أحد أهم المحددات المؤثرة في تحسين الأداء التنظيمي، نظراً لدوره في تنمية المهارات والكفاءات ورفع مستويات الإنجاز. كذلك توصلت موسى والصرايرة وأكثم (2021) في دراسة "استراتيجية إدارة الموارد البشرية وأثرها في رفع مستوى

الإنتاجية في المنظمات الصناعية " إلى أن وجود استراتيجيات واضحة لإدارة الموارد البشرية يساهم في رفع الإنتاجية وتحقيق مستويات أعلى من الأداء التنظيمي. كما أكدت دراسة نصر وش وبوسالم وبوبكر (2022) بعنوان "تدريب الموارد البشرية وعلاقته في تحسين الأداء التنظيمي" وجود علاقة إيجابية بين برامج التدريب وتنمية الأداء التنظيمي من خلال تطوير معارف العاملين ومهاراتهم. وأخيراً، بينت دراسة بوعبدالله وعياد وسيد محمد (2023) بعنوان "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي في ظل تبني نهج الجودة الشاملة" أن تطبيق ممارسات الموارد البشرية في إطار الجودة الشاملة يساهم في تحسين الأداء التنظيمي ورفع جودة العمليات والخدمات. ويتضح من الدراسات السابقة وجود توافق عام بين الباحثين حول التأثير الإيجابي لممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي، بينما يختلفون في التركيز على الأبعاد أو الممارسات الأكثر تأثيراً، حيث ركز بعضهم على التدريب، وآخرون على الاستفادة أو الاستثمار في الموارد البشرية أو التحول الرقمي أو الجودة الشاملة.

وعلى الرغم من تعدد الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، إلا أن هناك عدداً من الفجوات البحثية التي ما زالت قائمة. فقد ركزت غالبية الدراسات على قطاعات صناعية أو خدمية أو مصرفية مختلفة، بينما لم تحظ مؤسسات قطاع التجزئة باهتمام كافٍ في هذا المجال. كما أن العديد من الدراسات تناولت ممارسات محددة للموارد البشرية مثل التدريب أو التحفيز أو التخطيط للموارد البشرية بصورة منفصلة، في حين تقل الدراسات التي تناولت ممارسات إدارة الموارد البشرية بصورة متكاملة وعلاقتها بالأداء التنظيمي. كذلك فإن معظم الدراسات أجريت في بيئات جغرافية مختلفة خارج المملكة العربية السعودية، الأمر الذي يحد من إمكانية تعميم نتائجها على البيئة السعودية، ويبرز الحاجة إلى إجراء دراسات ميدانية جديدة تساهم في سد هذه الفجوة المعرفية وتوفير نتائج أكثر ارتباطاً بالواقع العملي المحلي.

وانطلاقاً من هذه الفجوات البحثية، تتحدد مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي لدى العاملين في مكتبة جرير بمدينة جدة. وتتبع هذه المشكلة من أهمية الدور الذي تؤديه الموارد البشرية في نجاح المؤسسات التجارية واستمرارها، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة التي يشهدها قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية. كما أن اختلاف مستويات تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية بين المؤسسات قد يؤدي إلى تباين مستويات الأداء التنظيمي، الأمر الذي يستدعي دراسة هذه العلاقة بصورة علمية للكشف عن طبيعتها ومدى تأثيرها في بيئة العمل محل الدراسة.

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من جانبين رئيسيين؛ يتمثل الأول في الأهمية العلمية، حيث تسهم في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، كما تساعد في سد جانب من الفجوة البحثية المرتبطة بقطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية. أما الجانب الثاني فيتمثل في الأهمية التطبيقية، إذ يمكن أن توفر نتائج الدراسة معلومات تساعد إدارة مكتبة جرير على تطوير سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية بما يسهم في تحسين الأداء التنظيمي للعاملين ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، كما يمكن أن يستفيد من نتائجها الباحثون والمهتمون بمجال إدارة الموارد البشرية في إجراء دراسات مستقبلية مرتبطة بالموضوع.

1.2. مشكلة الدراسة

تُعد ممارسات إدارة الموارد البشرية من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحقيق أهدافها ورفع كفاءة العاملين فيها، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من السياسات والإجراءات المتعلقة بالاستقطاب والاختيار والتدريب والتطوير والتحفيز وتقييم الأداء. كما يُعد الأداء التنظيمي مؤشراً مهماً لقياس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، الأمر الذي جعل العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي محط اهتمام العديد من الباحثين والمهتمين في مجال الإدارة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من تعدد الدراسات السابقة التي تناولت أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي، مثل دراسة زهرة وسعد قرمش (2019)، ودراسة عباس وعبير (2021)، ودراسة موسى والصرايرة وأكثم (2021)، ودراسة إسماعيل والشمري (2022)، ودراسة نصروش وبوسالم وبوبكر (2022)، ودراسة بوعبدالله وعياد وسيدي محمد (2023)، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على أبعاد محددة من ممارسات إدارة الموارد البشرية كالتدريب أو الاستثمار في الموارد البشرية أو التحول الرقمي أو الجودة الشاملة، ولم تتناول جميع ممارسات إدارة الموارد البشرية بصورة شاملة ومتكاملة في دراسة واحدة. كما اختلفت نتائج الدراسات السابقة في تحديد الممارسات الأكثر تأثيراً في الأداء التنظيمي، مما يشير إلى وجود حاجة لمزيد من الدراسات التي تبحث العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي بصورة أكثر شمولاً ووضوحاً.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تتمثل الفجوة التطبيقية في محدودية الدراسات الميدانية التي تناولت أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية، وبشكل خاص في مدينة جدة. كما لم تعثر الباحثة على دراسات كافية تناولت العاملين في مكتبة جرير بوصفها إحدى المؤسسات الرائدة في قطاع التجزئة السعودي، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسة تطبيقية في هذه البيئة التنظيمية للتعرف على طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي لدى العاملين فيها.

السؤال الرئيسي

ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي لدى العاملين في مكتبة جرير بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تُعد ممارسات إدارة الموارد البشرية من أهم العوامل التي تسهم في رفع كفاءة العاملين وتحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات المعاصرة، وذلك من خلال ما تتضمنه من أنشطة الاستقطاب والاختيار والتدريب والتطوير والتحفيز وتقييم الأداء. كما يُعد الأداء التنظيمي مؤشراً أساسياً لقياس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها واستثمار مواردها بكفاءة وفعالية، الأمر الذي يجعل دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي من الموضوعات ذات الأهمية الكبيرة في مجال الإدارة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية للدراسة من مساهمتها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، خاصة في ظل وجود فجوات بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت ممارسات إدارة الموارد البشرية بصورة شاملة ومتكاملة وعلاقتها بالأداء التنظيمي. كما تسهم الدراسة في توسيع المعرفة العلمية من خلال تقديم إطار نظري يوضح طبيعة العلاقة بين المتغيرين، والكشف عن الممارسات الأكثر تأثيراً في تحسين الأداء التنظيمي. كذلك يمكن أن تقدم الدراسة تصوراً علمياً يساعد

الباحثين مستقبلاً على تطوير نماذج ومفاهيم إدارية جديدة تسهم في تعزيز فاعلية إدارة الموارد البشرية وتحسين الأداء المؤسسي، كما تمثل مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات اللاحقة ذات الصلة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل إدارة مكتبة جرير ومتخذي القرار في تطوير سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية بما يسهم في رفع مستوى الأداء التنظيمي للعاملين. كما تساعد نتائج الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في الممارسات الحالية للموارد البشرية، وتقديم توصيات عملية تسهم في تحسين عمليات التدريب والتطوير والتحفيز وتقييم الأداء. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تدعم نتائج الدراسة جهود الإدارة في تعزيز الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، فضلاً عن إمكانية استفادة المؤسسات العاملة في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية من النتائج والتوصيات التي ستتوصل إليها الدراسة عند تطوير أنظمة إدارة الموارد البشرية لديها.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- أ- زهرة & سعد قرمش. (2019). قياس أثر الاستثمار في ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي بقطب المحروقات بسكيكدة (من وجهة نظر الإطارات). *مجلة البشائر الاقتصادية*. 847-866, 5(1),
- ب- اسماعيل, د/عمار فتحي موسى, الشمري & وضحه سالم فزع عويد. (2022). دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تدعيم الأداء التنظيمي في عصر الرقمنة. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*, 13(3), 1079-1092.
- ت- بو عبدالله, مصطفى, عياد & سيدي محمد. (2023). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي في ظل تبني نهج الجودة الشاملة دراسة حالة-مؤسسة صناعة القفازات والمعدات الطبية لولاية عين تموشنت. *مجلة البشائر الاقتصادية*. 350-367, 9(2),
- ث- حوارنة & شذى عزت شفيق. (2019). تأثير جائزة دبي للجودة على الأداء التنظيمي للمؤسسة من خلال استخدام العامل الوسيط «ممارسات تطوير الموارد البشرية» بالتطبيق على المؤسسات في دولة الإمارات العربية المتحدة. *المجلة العربية للإدارة*. 279-285, 39(2),
- ج- موسى, هند, الصرايرة & أكثم. (2021). استراتيجية إدارة الموارد البشرية وأثرها في رفع مستوى الإنتاجية في المنظمات الصناعية: دراسة حالة شركة مجمع الشرق الأوسط للصناعات الهندسية والإلكترونية. (LG) *المجلة العربية للإدارة*. 229-256, 41(1),

أولاً: البيانات الديموغرافية

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 30 سنة

– ☐ 30 أقل من 40 سنة

– ☐ 40 أقل من 50 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي:

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

4. سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات

– ☐ 5 أقل من 10 سنوات

☐ 10 سنوات فأكثر

المحور	الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
ممارسات إدارة الموارد البشري	البعد الأول: الاستقطاب والاختيار						
	1	تعتمد مكتبة جرير على معايير واضحة عند استقطاب الموظفين					
	2	يتم اختيار الموظفين وفقاً لمؤهلاتهم وخبراتهم المناسبة للوظيفة					
	3	تتسم إجراءات التوظيف بالعدالة والشفافية					
	4	يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بوسائل مناسبة					
	5	تسهم سياسات الاستقطاب والاختيار في جذب الكفاءات المناسبة					
	البعد الثاني: التدريب والتطوير						
	6	توفر مكتبة جرير برامج تدريبية بشكل مستمر للعاملين					
	7	تسهم البرامج التدريبية في تطوير مهارات الموظفين					
	8	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بصورة دورية					
	9	تساعد الدورات التدريبية على تحسين جودة الأداء الوظيفي					
	10	تشجع الإدارة العاملين على تنمية قدراتهم المهنية					
	البعد الثالث: التحفيز						
	11	يحصل العاملون على حوافز تتناسب مع مستوى أدائهم					
	12	تشجع المكافآت العاملين على بذل المزيد من الجهد					
	13	تطبق الإدارة نظاماً عادلاً للحوافز والترقيات					
	14	أشعر بالتقدير عند إنجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة					
	15	تسهم الحوافز المقدمة في زيادة دافعيته للعمل					

البعد الرابع: تقييم الأداء						
16	يتم تقييم أدائي الوظيفي بصورة دورية					
17	تعتمد عملية تقييم الأداء على معايير واضحة ومعلنة					
18	أحصل على تغذية راجعة تساعدني على تحسين أدائي					
19	تسهم نتائج تقييم الأداء في تطوير مهارات العاملين					
20	تتسم عملية تقييم الأداء بالموضوعية والعدالة					
البعد الأول: الكفاءة						الأداء التنظيمي
21	أنجز مهامي الوظيفية بكفاءة عالية					
22	أستثمر وقت العمل بصورة فعالة					
23	أحرص على تقليل الأخطاء أثناء أداء العمل					
24	أتمكن من إنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد					
25	أستخدم الموارد المتاحة بصورة رشيدة أثناء العمل					
البعد الثاني: الفاعلية						
26	أحقق الأهداف الوظيفية المطلوبة مني					
27	أسهم في تحقيق أهداف مكتبة جرير بكفاءة					
28	ألتزم بمعايير الأداء المحددة من الإدارة					
29	أتمكن من تنفيذ المهام وفق الخطط الموضوعة					
30	أحرص على تحقيق نتائج عمل متميزة					
البعد الثالث: جودة الأداء						
31	أحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء					
32	أسهم في تحسين إجراءات العمل باستمرار					
33	ألتزم بمعايير الجودة المعتمدة في المؤسسة					
34	أقدم مقترحات تساعد على تطوير العمل وتحسينه					
35	يتم تنفيذ الأعمال التي أقوم بها بدرجة عالية من الدقة					