

دور إدارة الموارد البشرية في تقييم أداء العاملين بشركة مجموعة الدكتور
سليمان الحبيب للخدمات الطبية في القصيم

أسم الطالب

ميعاد مرزوق الحربي

٢٠٢١٢٠٤٥٠٦

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

٢٠٢٤ الترم الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	7
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
2.5. الخاتمة	10
قائمة المراجع	8

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعد الكثير من المنظمات برامج تدريب خاصة لمواجهة مواقف معينة، حيث ان التدريب بصفة عامة عامل هام في تنمية قدرات العاملين فنياً وسلوكياً، وللتدريب دور هام في التصرف في المؤسسات الخدمية حيث يتمثل في تأكيد الاحترام المتبادل بين العاملين بالمؤسسة ، التأكيد على الالتزام بأهداف المؤسسة ورغبة تحقيقها، الالتزام السلوكي بالاستماع لأفكار وملاحظات الغير وإتباع المناقشات البناءة، سيادة روح التعاون والتألف بين العاملين، المشاورات الجدية قبل اتخاذ القرارات، وعدم الخوف او التردد في اتخاذ القرارات. غانم، أ. م. ب. ا.، أمنية محمد بسيوني احمد، زهران، اشرف عبد الحميد حسن، حجازي & محمد محمد حافظ. (2019). أثر التدريب على أداء العاملين دراسة ميدانية على المعاهد العليا بالإسكندرية *Journal of Environmental Studies and Researches*, 9(4), 826-834.

العنصر البشري الكفو والمتميز يعد من أهم الموارد التي تثرى بها المنشآت على اختلاف أنواعها وأحجامها وللوصول للأهداف المرسومة لأي المنشآت يعتمد وبشكل كبير على توافر الموظفين الأكتفاء القادرين على تحمل المسؤولية وتأدية المهام الموكلة إليهم، على الوجه المطلوب، لذا تحرص المنشآت للعناية بأنشطتها المختلفة بمستوى عال من الكفاءة والفعالية، عن طريق رفع مستوى أداء العاملين مستخدمة كل الوسائل والطرق المتاحة. ومن هنا كان لابد من وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، من خلال إعداد معايير يمكن بموجبها تقدير كفاءة العاملين، ومعرفة مدى صلاحيتهم للقيام بأعباء الوظيفة الحالية، ومدى قدرتهم على القيام بأعباء الوظائف الأعلى. محمد نشوان الواكي. (2007). تقويم الأداء وأثره على الكفاءة الإنتاجية-دراسة ميدانية على الخطوط الجوية اليمنية. *مجلة الباحث الجامعي للعلوم الانسانية*. 263-282 ,

تعد ادارة الموارد البشرية من الوظائف الهامة في منظمات العمال، حيث تقوم بالعديد من المهام والأنشطة و الاستراتيجيات التي من شأنها توفر الموارد البشرية الكفوة والمؤهلة و المناسبة لاحتياجات المنظمة الحالية و المستقبلية والتي يفترض ان تكون قادرة على المساهمة في تحقيق أهدافها بكل كفاءة و فاعلية، فهي من أهم المعطيات التي تجعل الموارد البشرية يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية الحاصلة في العامل ، وتمكن المنظمة من مواجهة التحديات ، لذا وجب على المنظمة صب جل اهتمامها على العنصر البشري، وذلك لفتح آفاق تنميته وتطويره، كتحفيزه وتدريبه وتكوينه في سبيل تحقيق الرضا الوظيفي وبالتالي تحقيق الرقي بالمنظمة، فتكوين الفرد العامل داخل المؤسسة يعد أحد السبل المهمة لتكوين جهاز إداري كفو. و رأس امال الفكري يتمثل في القدرات المتميزة المتواجدة لدى بعض العاملين، التي في ضوء امثالكم لهذه القدرات والخبرات والمعرفة المتميزة يمكن أن يقدموا أفكارا جديدة، أو يطوروا أفكار قديمة تسهم في تحقيق

ميزة تنافسية للمؤسسة، وبذلك فإن رأس المال الفكري يتكون من أصول بشرية رأس المال البشري ، وأصول فكرية ترتبط بالمعلومات والمعرفة والملكية الفكرية المتمثلة في براءات الاختراع والعلامات التجارية وغيرها ، وكذلك الأصول الهيكلية المرتبطة بالإجراءات والهياكل التنظيمية ، بالإضافة إلى رأس مال العلاقات المرتبط بطبيعة العلاقات بين المؤسسة وحلفائها ومع الفتح الأسواق وتزايد المنافسة العالمية زادت أهميته أكثر بالنسبة للمؤسسات ، حيث أصبحت هذه الأخيرة لا تعطي أهمية الاستحداث منتجات جديدة وتسويقها بشكل فعال مهددة بخطر الزوال، مما يجبرها على اتباع سياسات قد أثبتت بالجديد وتعمل على جذب المستهلك المحلي عن طريق الجودة والسعر، حيث أصبح من الضروري على المؤسسات للنجاح واستمرارية نشاطها القيام بإنتاج سلع جديدة أو محسنة لإرضاء الزبائن وتلبية رغباتهم ومواجهة المنافسة المتزايدة، عن طريق تبين أساليب جديدة تتلاءم وطبيعة المرحلة حيث يعتبر المحور المعرفي الخور الأساسي لخلق هذه المزايا والأساليب التنافسي. مرني صنيدي، محمد أمين، امر بقادة، بهاء الدين، لواتي , &خاتمة. (2023). (دور ادارة الموارد البشرية في تعزيز رأس المال الفكري (Doctoral dissertation).

يعد موضوع مرونة الموارد البشرية من المواضيع التي حصلت على اهتمام الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية لأنه يمكن المنظمة من التكيف مع المتطلبات المتنوعة والمتغيرة من البيئة الخارجية، لقد أوجدت فكرة المرونة في الأعداد التنظيمي للموظفين ليفكروا ويشعروا ويتصرفوا من أجل تحقيق الأهداف والغايات التنظيمية، فالمنظمة التي تمتلك مرونة عالية على التغيير تستطيع ان تحقق التوازن بين مواردها والكفاءات التي تمتلكها الأمر الذي يدل على التغلب على ظروف البيئية ومن ثم تستطيع المنظمة النمو والبقاء في بيئة اعمالها، ومن هذا المنطلق سعت البحث الى توضيح أهمية مرونة الموارد البشرية في تعزيز الأداء العالي وتأثيرها في الدائرة مجتمع البحث، ولفت انتباه الإدارة الى أهمية امتلاك المنظمة لمرونة الموارد البشرية ومدى مساهمتها في تحقيق الأداء العالي واستدانتها، وقد جرى إعداد هذه البحث ضمن أربع مباحث، تناول الأول منها عرض منهجية البحث، فيما تناول الثاني الجانب النظري للدراسة، اما الثالث فقد اشتمل على الجانب العلمي للدراسة والذي جرى عن طريقه التحقق من فرضيات البحث واثبات علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث الرئيسية وابعادها الفرعية، اما الرابع والأخير فقد اشتمل على مبحثين اساسيين هما الاستنتاجات والتوصيات التي خرجت بها البحث. احمد عبد الله امانة الشمري & علي مغير نصر. (2021). تأثير مرونة الموارد البشرية في تعزيز الأداء العالي: دراسة استطلاعية تحليلية في دائرة حماية وتحسين البيئة الفرات الأوسط. المجلة العراقية للعلوم الادارية. 209-236, 17(69) ,

1.2. مشكلة الدراسة

يتمحور دور إدارة الموارد البشرية في رفع الروح المعنوية لدى العاملين والشعور بالارتياح والرضا في العمل كونها تعزز قضية حماية البيئة، والابتعاد عن أي ضرر غير مرغوب فيه مما يؤثر قلق بيئة المنظمات، وهذا بدوره يؤثر في العاملين من خلال تحفيزهم على الأبداع، وطرح أفكار جديدة تتعلق بتطوير الاستراتيجيات والسياسات التنظيمية.

هل تعتمد الشركة المبحوثة على ممارسات إدارة الموارد البشرية في عملها ؟

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تقييم أداء الموظفين:

تقييم أداء الموظفين هو عملية تقديرية تهدف إلى قياس أداء الموظفين في العمل. يشمل هذا تقدير مدى تحقيق الموظف لأهدافه ومساهمته في الفريق والمؤسسة. من بين الجوانب الرئيسية لتقييم أداء الموظفين:

1. **تحديد الأهداف والتوقعات:** يجب أن يكون لدينا أهداف واضحة ومحددة للموظفين. يساعد ذلك

في تحديد معايير التقييم.

2. **جمع المعلومات:** يتضمن جمع معلومات حول أداء الموظف من مصادر مختلفة، مثل مراقبة

الأداء اليومي والتقارير والملاحظات.

3. **تحليل الأداء:** يتم تحليل المعلومات المجمعة لتقدير أداء الموظف. يمكن استخدام مقاييس مثل

الأداء الكمي والجودة والتفوق.

4. **تقديم ردود فعل بناءة:** يجب أن يكون التقييم فرصة لتقديم ردود فعل بناءة للموظفين. يمكن

استخدام هذه الردود لتحسين الأداء في المستقبل.

أهمية تقييم الأداء في بناء فرق عالية الأداء:

تقييم الأداء يلعب دورًا حاسمًا في بناء فرق عالية الأداء. إليك بعض الأسباب:

1. **تحفيز الموظفين:** يعمل تقييم الأداء كمحفز للموظفين لتحقيق أهدافهم وتطوير مهاراتهم.

2. **تحديد الاحتياجات التدريبية:** يمكن استخدام نتائج التقييم لتحديد الاحتياجات التدريبية وتطوير

الموظفين.

3. **تعزيز التواصل:** يمكن أن يكون التقييم فرصة للتواصل بين الموظف والمدير، مما يعزز التفاهم

ويحسن العلاقات.

4. تحسين الأداء الجماعي: من خلال تقييم أداء الموظفين، يمكن تحسين الأداء الجماعي للفريق والمؤسسة.

في النهاية، يعد تقييم أداء الموظفين أداة قوية لتحسين الأداء العام وبناء فرق عالية الأداء.

فجوات على المستوى التطبيقي

تستخدم لإيجاد حلول غير منهجية لمشاكل محددة على المستوى الفردي أو الجماع

تُطبق في مجالات متعددة من العلوم إلى العلوم الاجتماعية

ماهي أهمية إدارة الموارد البشرية في الشركات

1.3. أهمية الدراسة

تكمن أهمية البحث فيما يأتي:

1 - تناول البحث متغيرات مهمة تمثل توجهات إدارية معاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية، وان الربط بينهما يساعد في تعزيز المعرفة ومواكبة كل ما هو جديد في مجال عمل المنظمات وتحقيق أهدافها.

2 - يسهم البحث في رسم تصوراً واضحاً لإدارة الشركة المبحوثة عن مدى اهتمامها بقضايا حماية البيئة والتي تنعكس على قدرة العاملين وتحفيزهم للأبداع والنجاح في عملهم.

على المستوى النظري:

1. اختيار الكفاءات من الموظفين:

○ تكمن أهمية الموارد البشرية في قدرتها على بناء فريق عمل من المحترفين داخل المؤسسة.

○ يتولى قسم الموارد البشرية اختيار الأفضل من حيث المهارات والخبرات.

2. تطوير الموظفين:

○ يسعى القسم لتطوير مهارات وقدرات الموظفين من خلال التدريب وورش العمل.

○ هذا يساهم في تحسين الأداء والإنتاجية.

3. توفير بيئة عمل إيجابية:

- يسعى القسم لخلق جو من التنافس والرضا في العمل.
- يحل المشكلات ويسعى لتحقيق توازن بين متطلبات الموظفين وأهداف المؤسسة.

4. تقييم مستوى الموظفين:

- يتم تقييم أداء الموظفين بانتظام لتحديد نقاط القوة والضعف.
- هذا يساعد في تحديد الاحتياجات التدريبية وتحسين الأداء.

5. جذب المواهب والاحتفاظ بها:

- يعمل القسم على جذب المواهب والاحتفاظ عليها من خلال توفير بيئة ملائمة وفرص نمو.

6. مشاركة الموظفين ورضاهم:

- يهتم القسم بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وتحقيق التوازن بين متطلباتهم وأهداف المؤسسة.

7. التوافق الاستراتيجي مع الأهداف التنظيمية:

- يسعى القسم لتحقيق التوافق بين استراتيجيات الموارد البشرية وأهداف المؤسسة.

8. الامتثال القانوني وإدارة المخاطر:

- يضمن القسم الامتثال للقوانين ويدير المخاطر المتعلقة بالموارد البشرية.
- إن إدارة الموارد البشرية تلعب دورًا حاسمًا في نجاح المنظمات واستدامتها. تساهم في بناء فرق عمل محترفة، وتطوير الموظفين، وتوفير بيئة عمل إيجابية، وجذب المواهب، والامتثال القانوني.

على المستوى التطبيقي:

1. مقدمة في إدارة الموارد البشرية: تشمل مفاهيم أساسية حول إدارة الموارد البشرية وأهميتها في المؤسسات.
2. السلوك التنظيمي: يتناول دراسة سلوك الموظفين داخل المنظمات وكيف يؤثر ذلك على الأداء الوظيفي.
3. تخطيط الموارد البشرية: يركز على تحديد احتياجات المؤسسة من الكوادر البشرية وتطوير استراتيجيات لتلبية هذه الاحتياجات.

4. **قياس وتقويم الأداء الوظيفي:** يعنى بتقييم أداء الموظفين وتطوير أدوات لقياس الأداء. على سبيل المثال، يمكن أن يكون للموارد البشرية دور مهم في تقييم أداء الموظفين في شركات الرعاية الصحية. يمكن أن يساعد تقييم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف للموظفين، وتطوير خطط تطويرية لتحسين الأداء، وبالتالي بناء فرق عمل عالية الأداء. ومن الجدير بالذكر أن هناك دائماً فجوات نظرية يمكن أن تكون موضوعاً للبحث والتطوير في هذا المجال .

قائمة المراجع:

- احمد عبد الله امانة الشمري & -، علي مغير نصر. (2021). تأثير مرونة الموارد البشرية في تعزيز الأداء العالي: دراسة استطلاعية تحليلية في دائرة حماية وتحسين البيئة الفرات الأوسط. *المجلة العراقية للعلوم الادارية*. 209-236, 17(69) ,
- غانم، أ. م. ب. ا.، أمنية محمد بسيوني احمد, زهران, اشرف عبد الحميد حسن, حجازي & -محمد محمد حافظ. (2019). أثر التدريب على أداء العاملين دراسة ميدانية على المعاهد العليا بالإسكندرية, *Journal of Environmental Studies and Researches*, 9(4), 826-834.
- محمد نشوان الواكي. (2007). تقويم الأداء وأثره على الكفاءة الإنتاجية-دراسة ميدانية على الخطوط الجوية اليمنية. *مجلة الباحث الجامعي للعلوم الانسانية*. 263-282 ,
- مرني صنيدي، محمد أمين, اعمر بقادة, بهاء الدين, لواتي & , خاتمة. (2023). *(دور ادارة الموارد البشرية في تعزيز رأس المال الفكري)*. (Doctoral dissertation).