

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
دور إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء الموظفين : دراسة حالة فندق
دامال في هرجيسا صوماليلاند

أسم الطالب
أمل عثمان عبيدي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعتبر العنصر البشري من اهم الموارد التي تمتلكها أي منظمة أو منشأة سياحية كانت ام فندقية، إذ يمكن زيادة قيمة وفاعلية المورد البشري من خلال الاستثمار في تنمية مهاراته وقدراته، وايضا الاستثمار في تنمية دافعيته للعمل

وتشمل ادارة الموارد البشرية ادارة كافة المجالات التي تحكم علاقة المنشأة السياحية والفندقية بموظفيها، بما يكفل الحصول على افضل النتائج والانجازات للمنشأة، وايضا الاحتفاظ بقوة عمل مناسبة كماً ونوعاً، لتحقيق انتاجية عالية للمنشأة السياحية والفندقية.

ويمثل الموظف في المنشأة السياحية والفندقية الوحدة الاساسية التي تحدد سلوك المنشأة، وفي ضوء السلوك الذاتي للموظف تستطيع المنشأة السياحية والفندقية تحقيق اهدافها الادارية والاقتصادية والاجتماعية الخ.

إن قدوم الموظف للعمل وانصهاره فيه واستجابته لمتطلباته وتفاعله مع زملائه، واستخدامه لمواد ومعدات وادوات العمل، ورضاه عن عمله، ومجمل علاقاته ونشاطاته، جميعها تُعد مصدراً أساسياً لتدعيم العمل الفندقي وازدهاره بما يتناسب مع مستوى الخدمة المطلوب تأديتها. (خليفة، 2009)

تركز ادارة الموارد البشرية في العصر الحالي على موردها البشري، باعتباره أساس امتلاك قدرات تنافسية، فهي توليه أهمية كبيرة بدءاً من عمليات البحث واستقطاب العناصر الفعالة والكفوة إلى التنمية والتطوير والتشجيع والتحفيز على تحسين الأداء إلى المكافأة والمتابعة، وبذلك فهي بحاجة إلى تقنيات وأساليب تمكنها من تقييم وقياس أداء هذا المورد، وتطويره وتحسينه، وتحديد الاحتياجات من هذه العناصر من خلال تحديد فجوة الأداء وتحديد مخزون المهارات والمطلوب منها، وكيفية سد تلك الفجوة. (محمد، 2015،

وإدارة الأفراد هي النشاط الخاص بتخطيط وتوجيه ورقابة أداء مجموعة الأنشطة وعمليات التشغيل المتعلقة بأداء العنصر البشري في المنظمات.

لا شك أن هناك اتفاقاً بين الكتاب والأكاديميين والباحثين والدارسين برجال الأعمال والتنفيذيين على أن الإدارة الفعالة للموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية يكون لها تأثير كبير على المنظمة على النمو والأزدهار وتطوير وتحسين إنتاجيتها خاصة في بيئة العمل الحالية التي تتميز بالطابع التنافسي الشديد سواءً على المستوى المحلي أو المستوى العالمي. (العلوان و آخرون، 2014)

ورغم الأهمية الكبيرة لإدارة الموارد البشرية، إلا أن هناك حاجة ماسة إلى دراسة مدى فاعلية ممارساتها داخل الفنادق المحلية، خصوصاً في ظل محدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في هرجيسا وتشير الأدبيات إلى وجود فجوات تتعلق بضعف تطبيق سياسات التدريب، والتحفيز، وتقييم الأداء، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للنزلاء.

بناءً على ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء الموظفين في فندق دامال، من خلال التعرف على ممارسات الإدارة الحالية وتقييم أثرها على الأداء الفردي والجماعي، وصولاً إلى تقديم مقترحات عملية تسهم في تطوير كفاءة الأداء الفندقي .

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء الموظفين ورفع جودة الخدمات في الفنادق، إلا أن العديد من الفنادق في مدينة هرجيسا تواجه تحديات تتعلق بفجوات في تطبيق ممارسات فعالة في هذا المجال. يشمل ذلك فجوات في برامج التدريب، التحفيز، وتقييم الأداء، ما ينعكس سلبيًا على أداء الموظفين وجودة الخدمات المقدمة للزلاء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

برز ندرة الدراسات التي تناولت موضوع فاعلية ممارسات إدارة الموارد البشرية في هرجيسا ، مما يجعل الإطار المعرفي المتعلق بهذا الموضوع محدودًا وغير متكامل.

كما أن العديد من الدراسات السابقة لم تربط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الأساسية – مثل التدريب، والتحفيز، وتقييم الأداء – وبين أداء الموظفين ضمن نموذج نظري شامل يوضح طبيعة العلاقة وتأثيرها المباشر في بيئة العمل الفندقية.

بالإضافة إلى ذلك، يلاحظ غياب المقارنات بين الممارسات النظرية والتطبيقات الواقعية في قطاع الفنادق، مما يحدّ من إمكانية تعميم النتائج السابقة على السياق المحلي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

فتشير الأدبيات إلى ضعف تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية في الفنادق المحلية، ولا سيما فيما يتعلق ببرامج التدريب المستمر، وآليات التحفيز الفعالة، ونظم تقييم الأداء العادلة، الأمر الذي انعكس سلبيًا على مستوى أداء الموظفين وجودة الخدمات المقدمة للزلاء.

كما تعاني بعض إدارات الموارد البشرية من نقص في الكفاءات الإدارية المؤهلة لتطبيق الأساليب الحديثة في الإدارة، وغياب الخطط التطويرية المستدامة التي تضمن رفع كفاءة الأداء وتحسين رضا الموظفين.

وانطلاقًا من هذه الفجوات، تبرز مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما دور إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء الموظفين في فندق دامال ؟

1.3. أهمية الدراسة

تجلى أهمية هذا البحث في إبراز الدور المحوري الذي تؤديه إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء الموظفين والارتقاء بمستوى الخدمات في قطاع الفنادق، والذي يُعد من القطاعات الحيوية الداعمة للاقتصاد المحلي في مدينة هرجيسا. وتكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى سد الفجوة البحثية المتعلقة بضعف تناول موضوع ممارسات إدارة الموارد البشرية في بيئة الفنادق المحلية، حيث تندر الدراسات التي تناولت هذا المجال في هرجيسا تحديداً. كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها التطبيقية من خلال سعيها إلى تحليل واقع الممارسات الإدارية في فندق دامال وتقييم مدى فعاليتها في تحسين أداء الموظفين، وصولاً إلى تقديم مقترحات عملية وتوصيات واقعية يمكن أن تساعد إدارات الفنادق الأخرى في هرجيسا على تطوير أساليبها الإدارية وتعزيز كفاءة مواردها البشرية، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات ورفع رضا النزلاء.

1.3.1. على المستوى النظري:

1. سد الفجوة البحثية المحلية: تساهم الدراسة في توفير إطار معرفي حول ممارسات إدارة الموارد البشرية في الفنادق بمدينة هرجيسا، بما يملأ النقص في الدراسات السابقة التي تناولت هذا المجال.
2. تعزيز الفهم النظري: تساعد الدراسة في توضيح العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية – مثل التدريب، التحفيز، وتقييم الأداء – وأداء الموظفين، ضمن نموذج نظري شامل يربط بين هذه المتغيرات.
3. تقديم مرجع أكاديمي محلي: تتيح الدراسة للمستقبلين والباحثين إمكانية الاستفادة من نتائجها لتطوير الدراسات المستقبلية في بيئة العمل الفندقية المحلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1. تحسين الأداء الوظيفي: تساعد نتائج الدراسة إدارات الفنادق في التعرف على الفجوات في ممارسات إدارة الموارد البشرية ووضع استراتيجيات لتطوير أداء الموظفين.
2. رفع جودة الخدمات: من خلال تطبيق التوصيات المقترحة، يمكن تعزيز كفاءة الموظفين وبالتالي تحسين مستوى الخدمات المقدمة للنزلاء.
3. تطوير السياسات الإدارية: توفر الدراسة مقترحات عملية يمكن أن تساعد إدارة الموارد البشرية في الفنادق على تصميم برامج تدريب وتحفيز فعالة، ووضع نظم تقييم أداء عادلة ومستدامة.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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