

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية في دراسة تطبيقية على مجموعة الحكمي الطبية

إعداد الطالب/

يحي علي علي حمدي

الرقم الجامعي/

٢٣٣٠٠١٣٠٣

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

٣.....	مقدمة:
٥.....	مشكلة الدراسة:
٦.....	أهمية الدراسة:
٧.....	أهداف الدراسة
٧.....	أسئلة الدراسة
٨.....	٦,١ فرضيات الدراسة
٩.....	نموذج الدراسة
١١	الدراسات السابقة:
١٦	أوجه التشابه والاختلاف
١٨	المنطلقات النظرية للدراسة:
٢٠	المنهجية وطرق البحث:
٢٠	مصادر جمع البيانات
٢١	أدوات الدراسة :
٢١	حدود الدراسة :
٢٢	المراجع:

مقدمة:

يشهد العالم العديد من التغيرات السريعة والمتعددة التي حدثت في الحياة الوظيفية في القطاع الصحي فقد زاد عدد التحديات التي تواجه الموظفين في القطاع الصحي ، ولقد أدت هذه التحديات إلى تطوير حلول مبتكرة لمعالجة المشاكل الإدارية والمتعلقة بالعمل، مما أدى إلى تحسين جودة الحياة العملية، ومن أكثر الحلول فعالية هو تنمية الموارد البشرية، التي أصبحت أولوية للعديد من البلدان. من خلال الاستثمار في الموارد البشرية؛ حتى تتمكن المنظمات التكيف بشكل أفضل مع بيئة العمل المتغيرة والتغلب على التحديات الإدارية. (الباز، ٢٠١٦)

ولقد نجحت العديد من البلدان في زيادة عدد الموارد البشرية المؤهلة من خلال توفير فرص التدريب والتطوير، مما أدى بدوره إلى زيادة الإنتاجية وتحسين ظروف العمل، فأصبح إدارة الموارد البشرية هو صاحب الدور في تحسين جودة العمل البشرية بشكل فعال داخل المؤسسات الصحية ، ولها دور فعال في توفير بيئة عمل مواتية، وتحسين جودة الحياة الوظيفية، وتسهيل التواصل مع الموظفين لضمان رضاهم في مكان العمل. فأصبحت تنمية الموارد البشرية اتجاهاً رائداً في تحقيق الهدف النهائي المتمثل في توفير أفضل جودة لحياة العمل في القطاع الصحي . (هلاي، ٢٠١٦)

ولقد بدأ ظهور المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية كمصطلحات حديثة لمواكبة التغيرات في السياسات والتطورات التنظيمية حيث تعمل المنظمات في ظل الطفرات الكبيرة في التكنولوجيا والتطور الإداري في بيئة معقدة وشديدة التنافسية مما أدى إلى إعطاء الاهتمام والتركيز على الجودة في الحياة الوظيفية كخيار استراتيجي تعتمد عليه القطاعات الصحية لتحقيق قدر أكبر من الكفاءة والأداء. (Gnanayudam.2016)

وتعد الجودة في الحياة الوظيفية من ناحية مصدر قوة للمديرين ومن ناحية أخرى فإن الخط الفاصل الرئيسي لأداء الموارد البشرية في المنظمات ، حيث يتم تخصيص جودة الحياة العملية للبحث وتحليل الأساليب المستخدمة من قبل المدراء وإدراك البيئة التنظيمية ؛ من خلال المؤسسات التي تقوم استثماراتها علي رأس المال البشري لتشجيع الموظفين وتطوير قدراتهم الإبداعية وزيادة معرفتهم الشخصية

، وبناء مصادر قوتهم في محاولة لتطوير مهنتهم ، وبالتالي توفير شعور بجودة الحياة العملية الذي ينعكس في الأداء داخل القطاعات الصحية . (الباز ، ٢٠١٦)

وتلعب الموارد البشرية دورًا حاسمًا في ضمان حصول موظفي القطاع الصحي على الدعم والموارد اللازمة لأداء واجباتهم بفعالية وكفاءة سوف تؤثر علي جودة الحياة العملية بشكل كبير، وعلى رضا الموظفين ومشاركتهم وإنتاجيتهم ، مما يؤثر في النهاية على الأداء العام للمؤسسة، وتقوم من خلال الاستثمار في الموارد البشرية ، يمكن لمنظمات القطاع الصحي أن تخلق بيئة عمل تعزز تطوير الموظفين ، وتعزز مشاركة الموظفين ، وتحسن التوازن بين العمل والحياة، وهذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل معدلات الدوران وتحسين تقديم الخدمات ، لذلك فإن العلاقة بين الموارد البشرية وجودة الحياة العملية في القطاع العام ضرورية ، والتزام الحكومة بتطوير الموارد البشرية في القطاع الصحي أمر بالغ الأهمية لتحقيق أهداف المنظمة. (علي ، ٢٠١٩)

وبناء علي ما تقدم ، فإن الموارد البشرية له دور هام وكبير في تحقيق جودة الحياة الوظيفية وهذا يتضح من أهمية الموارد البشرية في كل القطاعات الصحية ، بصفتها الكادر الاساسي الذي يقوم عليه العمل داخل القطاعات الصحية ، فتطوير الموارد البشرية هو المدخل الاساسي لتحقيق الجودة داخل الحياة الوظيفية في القطاع الصحي في المملكة العربية ، فتحقيق جودة داخل الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق أهدافها المنظمة ونجاحها بشكل كبير ، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة لدي الباحث لدراسة أثر ممارسات الموارد البشرية علي جودة الحياة الوظيفية الوظيفية على العاملين في مجموعة الحكي الطبية في المملكة العربية السعودية ، ومدى تطابق الجودة في الحياة الوظيفية للعاملين في مجموعة الحكي الطبية ، مع المحاولة في الإجابة علي العديد من التساؤلات حول تأثير الموارد البشرية وكيفية تأثيرها علي جودة الحياة الوظيفية .

وكالة الدراسة:

في ظل التطورات المستمرة في بيئة العمل وزيادة التحديات التنافسية في القطاع الطبي، تظهر أهمية إدارة الموارد البشرية كعامل أساسي لتحقيق الأداء المتميز وضمان جودة الحياة الوظيفية للموظفين. ومع ذلك، تواجه مجموعة الحكمى الطبية تحديات كبيرة تتعلق بكيفية تنفيذ ممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل فعال وشامل. تشمل هذه التحديات تصميم وتحليل العمل بشكل يضمن تلبية احتياجات الموظفين، استقطاب وتعيين الكفاءات المناسبة، تطوير مهارات الموظفين من خلال التدريب المستمر، تقييم الأداء بطرق عادلة وشفافة، تقديم المكافآت التي تحفز الأداء، وتعزيز الاتصال الداخلي لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس.

وعلى الرغم من الأبحاث العديدة التي تناولت موضوع إدارة الموارد البشرية وجودة الحياة الوظيفية في مختلف القطاعات، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تركز بشكل خاص على القطاع الطبي في المملكة العربية السعودية، وبالتحديد في مجموعة الحكمى الطبية. لا تزال العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وأبعاد جودة الحياة الوظيفية غير واضحة بشكل كامل في هذا السياق، مما يستدعي إجراء دراسة معمقة لتحديد مدى تأثير هذه الممارسات على بيئة العمل وجودة الحياة الوظيفية للموظفين.

وبسبب قلة الأبحاث التي تطبق نظريات إدارة الموارد البشرية في بيئة العمل الفعلية داخل المؤسسات الطبية السعودية. و عدم وضوح العلاقة بين أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية (مثل التدريب والتطوير، المكافآت، والاتصال الداخلي) وأبعاد جودة الحياة الوظيفية (مثل ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية). و عدم توفر بيانات كافية حول التأثيرات الطويلة الأمد لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في السياق الطبي.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن تحقيق الغرض من الدراسة من خلال الإجابة علي السؤال الرئيسي التالي: ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل ، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت) في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية ؟

أهمية الدراسة:

• الأهمية العلمية

- تسهم الدراسة في زيادة المعرفة والفهم العلمي لموضوع ممارسات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها علي جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية داخل المملكة العربية السعودية .
- تقدم الدراسة إطارًا نظريًا يمكن استخدامه كأساس للبحوث المستقبلية والتطوير في هذا المجال.
- تسهم الدراسة في سد هذه الفجوة وتعزز قاعدة المعرفة في هذا المجال.

• الأهمية العملية

- تأتي أهمية البحث من أهمية القطاع الصحى الذى تناولته الدراسة باعتباره قطاع اساسي وحيوي وتقوم عليه المؤسسات والخطط الصحية في المملكة ، وإمكانية استفادة منه في التعرف على أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية في خلق بيئة عمل جيدة من خلال الخطوات والإجراءات التي تتبعها إدارة الموارد البشرية في التخطيط الناجح ، لتحقيق أهدافها وغاياتها وللقيام بأدوار فاعلة في تحقق جودة الحياة الوظيفية داخل مجموعة الحكمى الطبية .
- تساهم الدراسة في المعلومات والأدلة اللازمة التي يمكن من خلالها تحسين جودة حياة الموظفين، ويمكن زيادة الكفاءة والإنتاجية في مجموعة الحكمى الطبية وتحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين.
- تساهم الدراسة في تقديم معلومات لتحسين سياسات المنظمة وتطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية في مجموعة الحكمى الطبية لتحقيق أفضل النتائج المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية .
- تساعد الدراسة في تحقيق أهداف مجموعة الحكمى الطبية التي يهدف الباحث في تحقيق الجودة في العمل الوظيفي من خلال تحقيق أهداف المجموعة التي تهدف إلى تحقيق التنمية الشاملة وتحسين الحياة في مجموعة الحكمى الطبية .

- تحسين جودة حياة الموظفين في مجموعة الحكمى الطبية وتحسين إدارة الموارد البشرية ضرورياً لتحسين الخدمات الصحية وتلبية احتياجات المواطنين.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها المختلفة (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية :

- تقييم كيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية.
- تحليل تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية.
- قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية على مستوى المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية.
- دراسة كيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية.
- تقديم توصيات عملية لإدارة مجموعة الحكمى الطبية لتعزيز جودة الحياة الوظيفية من خلال تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسى الأول: هل يوجد أثر لتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت) في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية ؟

وتنبثق منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر لتطبيق إدارة الموارد البشرية على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية؟
- السؤال الرئيسي الثاني: ما هو أثر لتطبيق إدارة الموارد البشرية على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية؟
- السؤال الرئيسي الثالث: ما هو أثر لتطبيق إدارة الموارد البشرية على المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية؟
- السؤال الرئيسي الرابع: ما هو أثر لتطبيق إدارة الموارد البشرية على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية؟

٦,١ فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلى) على جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل ، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت) في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية .

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية .
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية .

– الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية في المملكة العربية السعودية .

– الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية في المملكة العربية السعودية .

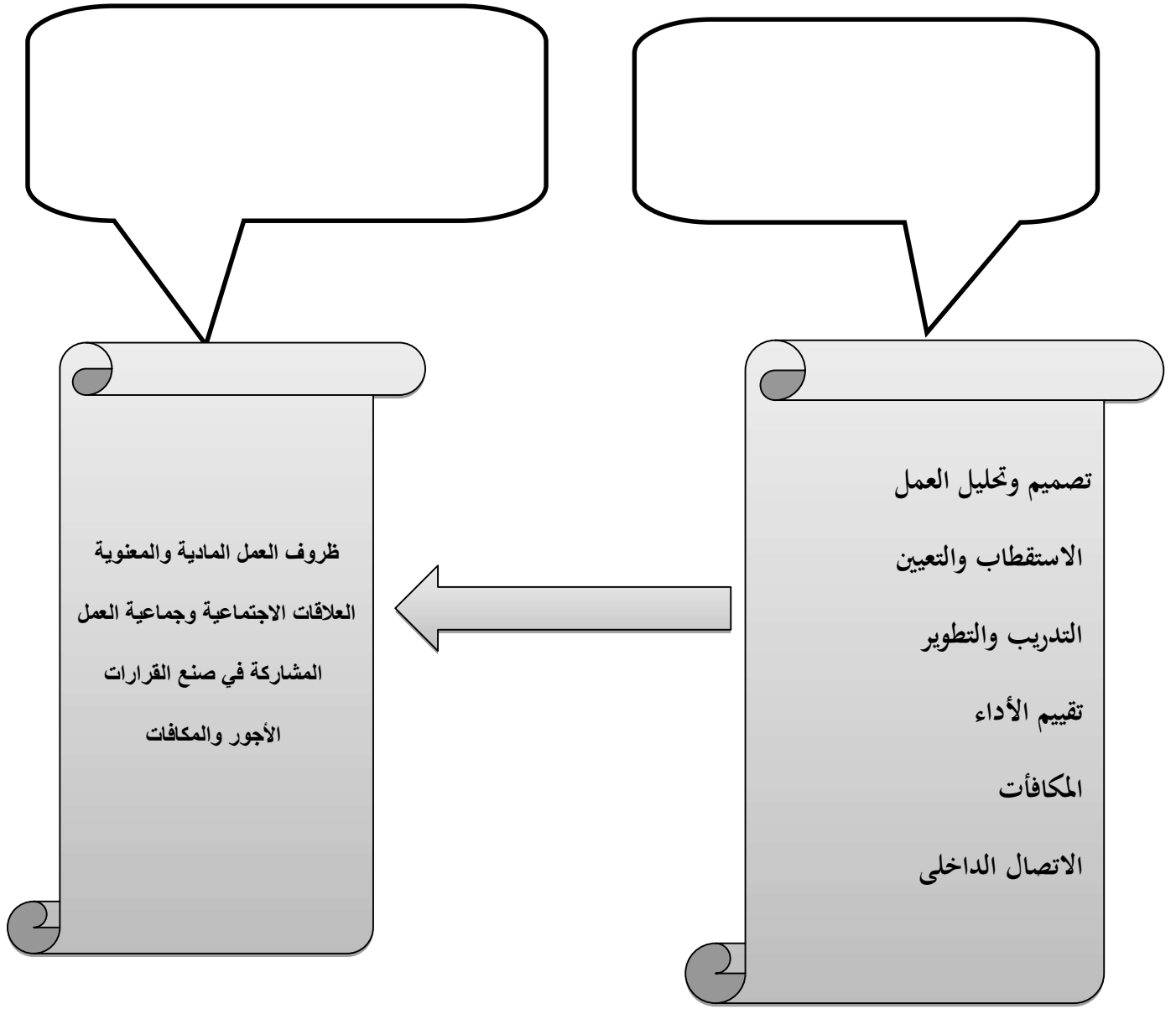
نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى أثر تطبيق إدارة الموارد البشرية على أسلوب الإشراف والنمط القيادي كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية محل البحث ويتضمن المتغيرات التالية:

– المتغير المستقل: ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي)

– المتغير التابع : جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل ، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت)

الشكل رقم (١) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة دحله، والجوازنة(2021) .

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير جودة الحياة الوظيفية في الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي في المستشفيات الخاصة بإقليم الشمال. استندت الدراسة إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة مكونة من ٤٠ عبارة. شملت العينة ٢٣٨ من العاملين بالمستشفيات الخاصة، من الأطباء والممرضين والإداريين والفنيين. بعد تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة،

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الحياة الوظيفية والإغتراب الوظيفي كانا متوسطين. كما تبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل التعويضات، الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص الترقية، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفة في الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي. أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في المستشفيات الخاصة من خلال زيادة الرواتب والتركيز على الأمان الوظيفي وتقدير جهود العاملين وتشجيعهم بشكل مستمر.

دراسة عبيدات، والروابدة(2020) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة إربد. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت استبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية طبقية مكونة من ٣٨٩ فردًا من مجتمع الدراسة.

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان متوسطًا وأن الأداء الوظيفي كان مرتفعًا. كما بينت النتائج أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل سمات الوظيفة وسلوك المشرف والتوازن بين العمل والحياة جاءت بدرجة متوسطة، في حين كانت التعويضات والمنافع بدرجة منخفضة. كما أظهرت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في الأداء الوظيفي. أوصت الدراسة بتحسين مستوى التعويضات والمنافع وتطوير أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين.

دراسة علي (2019) .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحقيق الاستدامة التنافسية في الجامعة العراقية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبيانات لجمع البيانات من عينة عشوائية. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين بعض ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية مثل الاختيار الإلكتروني ونظام التعويضات الإلكترونية وتقييم الأداء الإلكتروني وتحقيق الاستدامة التنافسية للجامعة. ومع ذلك، لم تكن هناك علاقة بين ممارسات أخرى مثل الاستقطاب الإلكتروني والتدريب الإلكتروني وتحقيق الاستدامة التنافسية. أوصت الدراسة بتعزيز تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الجامعات لتحسين الاستدامة التنافسية.

دراسة سليمان (2018) .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أبعاد الأداء الوظيفي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية طبقية. أظهرت النتائج وجود ارتباط معنوي بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأبعاد الأداء الوظيفي، وتأثير معنوي لهذه الأبعاد على الأداء الوظيفي بشكل عام. كما تبين وجود فروق معنوية في الإدارة الإلكترونية وفقاً للمؤهل التعليمي وعدد سنوات الخبرة، بينما لم تكن هناك فروق معنوية وفقاً للنوع والعمر. أوصت الدراسة بتعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسات لتحسين الأداء الوظيفي.

دراسة وادي، وعمار (2018) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مزايا تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) في مؤسسات وكالة الغوث بقطاع غزة ورضا الموظفين عن تطبيقه. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من عينة طبقية شملت ٢٠٣ موظفًا.

أظهرت النتائج أن نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يبسط إجراءات العمل ويخفف العبء ويعزز الشفافية. كما أبدى الموظفون رضاهم بنسبة ٧٢,٨٨%. أوصت الدراسة بتعزيز استخدام هذا النظام لتحسين إدارة الموارد البشرية في وكالة الغوث.

دراسة نورالنسور (2017) .

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق التكنولوجيا على الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في قطاع البنوك الأردنية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من عينة طبقية من العاملين في أقسام الموارد البشرية بالبنوك.

أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الإدارة الإلكترونية، وسهولة الاستخدام كانت مؤثرة أيضًا. أوصت الدراسة بتعزيز تطبيق التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية لتحسين الكفاءة.

دراسة العولقي (2018) .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين القيادة الخادمة وجودة حياة العمل في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية وتأثيرها على الارتباط الوظيفي. استخدمت الدراسة قائمة استقصاء لجمع البيانات وأدوات البحث الكمي للتحليل. أظهرت النتائج أن ممارسات القيادة الخادمة كانت ضعيفة، وأن أبعاد جودة حياة العمل توفرت بدرجة متوسطة. كما تبين وجود علاقة معنوية بين ممارسات القيادة الخادمة وتحسين جودة حياة العمل. أوصت الدراسة بتوفير الدعم لتحسين جودة حياة العمل وتعزيز الارتباط الوظيفي.

دراسة البردان، ورضوان (2022) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية لدى مديري المدارس الحكومية في لواء بني عبيد وعلاقتها بالتزام المعلمين بالمعايير المهنية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي الارتباطي وجمعت البيانات من عينة مكونة من ٥٦ مديرًا و ٣٤٧ معلمًا.

أظهرت النتائج أن جودة الحياة الوظيفية والتزام المعلمين بالمعايير المهنية كانا متوسطين، وأن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بينهما. أوصت الدراسة بتشجيع المعلمين على الالتزام بأخلاقيات المهنة وتطوير أنفسهم ذاتيًا.

دراسة المرافي، والحوامدة(2022) .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة البحر الميت. استخدمت الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من عينة مكونة من ١٠٣ موظفين. أظهرت النتائج أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر بشكل كبير في تحقيق الميزة التنافسية. أوصت الدراسة بتعزيز جودة الحياة الوظيفية في الفنادق لتحسين الميزة التنافسية.

دراسة(Javanmardnejad et al. (2021 :

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين السعادة وجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي بين العاملين في مجال التمريض في إيران. جمعت الدراسة البيانات من ٢٧٠ ممرضاً وممرضة باستخدام استبيانات متعددة. أظهرت النتائج أن الممرضات لم يشعرن بالسعادة، وأن هناك علاقة بين السعادة وجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي. أوصت الدراسة بتحسين ظروف العمل لتحسين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.

دراسة(Fındıklı, Bayarçelik (2015 :

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف وجهات النظر حول إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ومعرفة رأي العاملين لاختيار تطبيقات النظام وتحليل النتائج التنظيمية الملحوظة لمديري الموارد البشرية في الشركات الرائدة في تركيا. اعتمدت الدراسة على المقابلات المتعمقة مع أخصائيي الموارد البشرية في صناعة الخدمات.

أظهرت النتائج أن الدوافع الرئيسية لتطبيقات الموارد البشرية الإلكترونية هي إدارة الوقت، وسهولة الحصول على البيانات الشخصية والوصول إليها، وخفض التكاليف. كما أظهرت النتائج تقليل التكاليف التنظيمية ودعم التواصل بشكل أفضل وأسرع بين المدير والموظفين وتقليل وقت المعالجة. أوصت الدراسة بأهمية تطبيقات الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين الإدارة التنظيمية للمؤسسات والحاجة إلى مزيد من الأبحاث حول تقييم تأثير هذه التطبيقات على النتائج التنظيمية في مختلف الصناعات والبلدان.

دراسة(Mubariz (2015 :

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في البنوك المحلية وتحديد العلاقة بين سهولة الاستخدام وجودة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والفعالية الاستراتيجية والتقنية لإدارة الموارد البشرية. تم تطبيق الاستبيان على جميع الموظفين في المراكز الرئيسية للبنوك التجارية والعامة في القاهرة الكبرى.

أظهرت النتائج وجود علاقة بين سهولة استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والفعالية التقنية لإدارة الموارد البشرية، وتأكيد تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في البنوك المحلية. أوصت الدراسة بتصميم نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية سهل الاستخدام وفعال لتعزيز كفاءة إدارة الموارد البشرية وإجراء دراسات مماثلة في بلدان أخرى وفي قطاعات مختلفة.

دراسة (Sun et al. 2015) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى اعتماد الفنادق على نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحديد أثر تطبيق البحوث المتعلقة بالمعلوماتية في إدارة الموارد البشرية الإلكترونية داخل الفنادق. اعتمدت الدراسة على دراسة حالة لمجموعة (كوانغو ويستن) لتحليل مدى اعتماد الفنادق على نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتأثير تطبيق البحوث المتعلقة بالمعلوماتية. جمعت البيانات باستخدام الاستبيانات والمقابلات مع إدارة الموارد البشرية والموظفين في الفنادق.

أظهرت النتائج الحاجة إلى تطوير نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الفنادق لتحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية وتعزيز استراتيجية الموارد البشرية. أوصت الدراسة بتعزيز استخدام المعلومات في إدارة الموارد البشرية داخل الفنادق وتحقيق متطلبات العمل بكفاءة.

دراسة (Swamy 2015) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على تحقيق الميزة التنافسية للشركات ودراسة تحقيق الميزة التنافسية للشركات العالمية في المكسيك من خلال الموارد البشرية الإلكترونية. تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من ٣٠٠ فرد في عدة شركات تنافسية في المكسيك.

أظهرت النتائج أهمية تطبيق الاستقطاب والتوظيف والتدريب الإلكتروني للحصول على ميزة تنافسية للشركات، وأهمية دمج مفاهيم تكنولوجيا المعلومات في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية. أوصت الدراسة بتوعية العاملين بمفاهيم الإدارة الإلكترونية، خاصة في إدارة الموارد البشرية، لتحسين كفاءة العمل وتحقيق المزيد من الميزة التنافسية.

دراسة (Arifin & Rahman 2022) :

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ونية الاستقالة لدى ممرضات الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية. تم استخدام استبيان مقطعي لجمع البيانات من ٥٠٨ ممرضات رعاية صحية أولية في منطقة جازان.

أظهرت النتائج أن ٤٠% من الممرضات أبدن نية الاستقالة، وكانت هذه النية مرتبطة بجودة الحياة العملية. باستخدام الانحدار المتعدد القياسي، تم تفسير ٢٦% من التباين في نية الاستقالة بواسطة جودة الحياة العملية. أوصت الدراسة بتحسين جودة الحياة العملية للحد من نية الاستقالة بين الممرضات وتحسين ظروف العمل لتحقيق رضا أكبر بين العاملين.

أوجه التشابه والاختلاف

أوجه الشبه

هناك العديد من أوجه الشبه بين هذه الدراسة والدراسات السابقة في هذا المجال. أولاً، تركز جميع الدراسات على جودة الحياة الوظيفية كمحور أساسي لتحليل بيئة العمل وتأثيرها على العاملين. على سبيل المثال، تناولت دراسة دخله والجوازنة (٢٠٢١) تأثير جودة الحياة الوظيفية في الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي في المستشفيات الخاصة بإقليم الشمال، بينما ركزت دراسة عبيدات والروابدة (٢٠٢٠) على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمحافظة إربد.

ثانياً، استخدمت هذه الدراسات المنهج الوصفي التحليلي والاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها. هذا النهج يعكس الأسلوب المستخدم في هذه الدراسة، مما يعزز من موثوقية النتائج المستخلصة. على سبيل المثال، اعتمدت دراسة سليمان (٢٠١٨) على المنهج الوصفي التحليلي لفحص تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على الأداء الوظيفي، بينما استخدمت دراسة علي (٢٠١٩) الاستبيانات لجمع البيانات حول ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتأثيرها على الاستدامة التنافسية للجامعة العراقية.

ثالثاً، تناولت جميع الدراسات أبعاداً متعددة لجودة الحياة الوظيفية مثل التعويضات، فرص الترقية، التوازن بين العمل والحياة، والاستقرار الوظيفي. هذه الأبعاد تشكل الأساس لتحليل جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية، كما هو الحال في الدراسات السابقة. على سبيل المثال، استعرضت دراسة دحله والجوازنة (٢٠٢١) تأثير التعويضات، فرص الترقية، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفة على الشعور بالإغتراب الوظيفي، في حين تناولت دراسة عبيدات والروابدة (٢٠٢٠) سمات الوظيفة، سلوك المشرف، وفرص الترقية.

أوجه الاختلاف

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في عدة جوانب رئيسية. أولاً، تختلف الدراسة من حيث المجتمع المستهدف، حيث تركز على العاملين في مجموعة الحكمي الطبية، وهي مؤسسة طبية خاصة. في المقابل، ركزت دراسة دحله والجوازنة (٢٠٢١) على المستشفيات الخاصة في إقليم الشمال، بينما تناولت دراسة عبيدات والروابدة (٢٠٢٠) المستشفيات الحكومية في محافظة إربد.

ثانياً، تختلف المتغيرات المستقلة والتابعة بين هذه الدراسة والدراسات السابقة. على سبيل المثال، ركزت دراسة علي (٢٠١٩) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كمتغير مستقل وتأثيرها على الاستدامة التنافسية للجامعة العراقية، بينما ركزت دراسة سليمان (٢٠١٨) على الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على أبعاد الأداء الوظيفي.

ثالثاً، تختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. بينما تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبيانات، اعتمدت دراسة نور النصور (٢٠١٧) على الإحصائيات لتحليل البيانات واستخدمت تحليل

الانحدار الخطي المتعدد. كما استخدمت دراسة (Mubariz 2015) التحليل الإحصائي لتحليل البيانات من استبيانات تم تطبيقها على موظفي البنوك في القاهرة الكبرى.

الفجوة البحثية

معظم الدراسات السابقة ركزت على القطاعات الصحية والتعليمية، مما يفتح المجال لدراسة أعمق في قطاع المؤسسات الطبية الخاصة مثل مجموعة الحكيم الطبية.

هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات حول تأثير الأدوات الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في السياق المحلي (السعودي)، خاصة في المؤسسات الطبية الخاصة.

تختلف تأثيرات ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية باختلاف العوامل الثقافية والديموغرافية، وهو ما يمكن دراسته في مجموعة الحكيم الطبية.

بينما ركزت بعض الدراسات على القيادة الخادمة، قد يكون هناك حاجة لدراسة تأثير أنواع أخرى من القيادة (مثل القيادة التحويلية) على جودة الحياة الوظيفية.

الحاجة إلى دراسات تتبع تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على مدى طويل، وليس فقط التحليل اللحظي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

ممارسات إدارة الموارد البشرية: هي مجموعة من السياسات والإجراءات والأنشطة التي تستخدمها المنظمات لإدارة الموارد البشرية بفعالية. تهدف هذه الممارسات إلى تحسين الأداء الفردي والتنظيمي، تعزيز رضا الموظفين، وزيادة الإنتاجية العامة للمؤسسة. تشمل هذه الممارسات مجالات تصميم العمل، الاستقطاب، التعيين، التدريب، التطوير، تقييم الأداء، المكافآت، والاتصال الداخلي.

أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية

تصميم وتحليل العمل: (Job Design and Analysis) :يشير تصميم وتحليل العمل إلى العملية المنظمة لتحديد واجبات ومسؤوليات ومتطلبات الوظيفة، بهدف تحسين الكفاءة والإنتاجية وتوفير بيئة عمل ملائمة للعاملين. يشمل ذلك تحديد المهام اليومية، المسؤوليات، العلاقات الوظيفية، وتحديد المهارات والمؤهلات المطلوبة.

الاستقطاب والتعيين: (Recruitment and Hiring) : هو العملية التي يتم من خلالها جذب مجموعة من المرشحين المؤهلين لشغل وظائف معينة، بينما يشير التعيين إلى عملية اختيار الأنسب منهم لشغل الوظيفة. تشمل هذه العمليات الإعلان عن الوظائف، فرز الطلبات، وإجراء المقابلات والاختبارات.

التدريب والتطوير: (Training and Development) : التدريب والتطوير هما العمليات التي تهدف إلى تحسين مهارات ومعرفة وقدرات الموظفين الحالية والمستقبلية. يشمل التدريب الدورات والورش العملية التي تهدف إلى تحسين الأداء الفوري، بينما يركز التطوير على النمو المهني طويل الأمد وتحقيق الأهداف الشخصية والمهنية للموظفين.

تقييم الأداء: (Performance Evaluation) : هو عملية قياس وتقييم أداء الموظفين مقابل الأهداف والمعايير المحددة. تهدف هذه العملية إلى تحديد نقاط القوة والضعف، تقديم التغذية الراجعة، وتحديد الخطط التنموية لتحسين الأداء المستقبلي.

المكافآت: (Rewards) : تشير المكافآت إلى جميع أشكال التعويضات والمزايا التي يحصل عليها الموظفون مقابل أدائهم. تشمل المكافآت الرواتب، الحوافز، العلاوات، المزايا الإضافية مثل التأمين الصحي والتقاعد، والامتيازات الأخرى التي تهدف إلى تحفيز الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي.

الاتصال الداخلي: (Internal Communication) :الاتصال الداخلي هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة. يشمل ذلك الاجتماعات، البريد الإلكتروني، النشرات الداخلية، ولوحات الإعلانات. يهدف الاتصال الداخلي الفعال إلى تعزيز الشفافية، بناء الثقة، وتحسين التفاعل والتعاون بين الموظفين والإدارة.

جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life) : تشير إلى مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل وظروف العمل الإجمالية التي تؤثر على رفاهيتهم وأدائهم الوظيفي. تشمل جودة الحياة الوظيفية مجموعة من العوامل مثل الأمان الوظيفي، التعويضات العادلة، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، ظروف العمل الصحية، وفرص النمو

والتطوير المهني. تسعى المؤسسات إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية لتعزيز رضا الموظفين، تقليل معدل دوران العمل، وزيادة الإنتاجية العامة.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة .

مصادر جمع البيانات

أولاً: المصادر الثانوية:

سعى الباحث في القيام بجمع المعلومات التي يحتاجها لإجراء هذه الدراسة بالعودة الى المصادر، والمتمثلة في الكتب والبحوث العربية والأجنبية المتعلقة بمتغيراتها.

ثانياً: المصادر الأولية:

سيتم اعتماد الباحث في الحصول على البيانات الأولية الاستبانة والتي تم تطويرها لهذا الغرض بعد مراجعة العديد من الدراسات السابقة، وتضمنت الاستبانة عددا من الفقرات التي تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، كما تعكس متغيرات الدراسة، المتغير المستقل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية،

وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) والمتغير التابع جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت) في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة :

سيتم إعداد الاستبانة الإلكترونية اعتماداً على البحث في الأدبيات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة الحالية لمعرفة .

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية : اقتصرت الدراسة على معرفة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت).
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: اقتصرت الدراسة خلال العام الدراسى ٢٠٢٤ م.

المراجع:

- الباز ، حسن منصور السيد عوض ، (٢٠١٦) ، " معايير كفاءة الأنظمة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية : دراسة تطبيقية علي كلية العلوم الإدارية والإنسانية بكليات بريدة الأهلية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، المجلد السابع ، العدد الثاني ، ص ٨٩-١٤٦ .
- البردان، دجانة محمد، و رضوان، أحمد محمود. (٢٠٢٢). جودة الحياة الوظيفية لدى مديري المدارس الحكومية في لواء بني عبيد وعلاقتها بالتزام المعلمين بالمعايير المهنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1400131>
- الخصاونة، زياد محمد فائق سعيد، و العون، سالم سفاح حنيان. (٢٠٢١). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1255540>
- دخله، هيا رشيد، و الجوازنة، بهجت عيد. (٢٠٢١). أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي في المستشفيات الخاصة في إقليم الشمال (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1255435>
- سليمان، فببي نصحي راغب، (٢٠١٧) ، أثر القيادة الأبوية على جودة حياة العمل- دراسة ميدانية على هيئة ميناء بورسعيد، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، (جامعة قناة السويس، المجلد الثامن، العدد الأول ، مصر ، ص ١٢١-١٥٦ .
- عبيدات، عبير أحمد، و الروابدة، محمد علي. (٢٠٢٠). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة إربد - الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1118370>

- علي، أحمد إبراهيم سرحان ، (٢٠١٩) ، العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً وتحقيق الاستدامة التنافسية بالتطبيق علي الجامعة العراقية"، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التجارة، جامعة بنها، مصر.
- العولقي، عبدالله أحمد حمود، (٢٠١٦) ، أثر القيادة الخادمة في تحسين جودة حياة العمل بالتطبيق على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية"، مجلة الإدارة العامة، (معهد الإدارة العامة، المجلد الثامن والخمسون، العدد الثاني السعودي، ص ٣٩١.
- المرافي، إيمان جميل إبراهيم، و الحوامدة، حمزة محمد (2022). *أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية في الفنادق الدولية: دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم - منطقة البحر الميت* (رسالة ماجستير غير منشورة .جامعة جرش، جرش. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1357453>
- النصور، نور نواف عبد حمد، (٢٠١٩) ، " تطبيق التكنولوجيا وأثره في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: الدور الوسيط لسهولة الاستخدام في قطاع البنوك الأردنية"، رسالة دكتوراه غير منشورة (كلية الدراسات العليا جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- هلاي ، حسين مصطفى، (٢٠١٧)، "نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار " ، مؤتمر الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة: رؤية مستقبلية ،(المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر ، ص ٢٥-٢٩.
- وادي، رشدي عبد اللطيف وعمار، رهام أكرم ، (٢٠١٨) ، "مزايا" تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية إلكترونياً (E-HRM) في مؤسسات وكالة الغوث بقطاع غزة ومدى رضا الموظفين العاملين عنه"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، (المجلد السادس والعشرون العدد الثاني فلسطين، ص ١٧٥ -

- Arifin, S., Darmawan, D., Hartanto, C. F. B., & Rahman, A. (2022). Human resources based on total quality management. *Journal of social science studies (JOS3)*, 2(1), 17-20.
- Findıklı, Mine Afacan, & Bayarçelik, Ebru beyza(2015) , "Exploring the Outcomes of Electronic Human Resource Management (E- HRM)?", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, pp. 424-431
- Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejeh, N., Sharif Nia, H., & Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19, 1-8.
- Mubariz, Nada Shaaban Youssef, (2015) "The Impact of Electronic Human Resources Management on Human Resources Management Effectiveness", Master Thesis, (Faculty Of Commerce, University of Beni Suef, Egypt, 2015).
- Sun, H., Han, B., & Yu, C.,(2015) "Research and Application on Human Resource Management Information System in China First-class Hotels", *International Conference on Education Technology, Management and . Humanities Science*,
- Swamy, D.(2015) , "Quality of Work life: Scale Development and Validation", *International Journal of Caring Sciences* . pp. 281-300.

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Human Resource Management Practices on the
Quality of Work Life: An Applied Study on Al-Hokmi Medical Group**

Preparation:

YAHYA ALI ALI HAMDI

233001303

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

٢٠٢٤