

عنوان المشروع

تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وعلاقتها
بالأداء الوظيفي
تطبيق على مركز عالم التوفير بالمملكة العربية السعودية في مكة
المكرمة
"دراسة حالة"

أسم الطالب
ماهر محمد محمد

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن
التاريخ- الفصل الدراسي

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	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	11
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	12
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل	13
2.3. المتغير التابع	13
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	14
2.5. الخاتمة	14
قائمة المراجع	15

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعدّ الرضا الوظيفي عنصرًا أساسيًا لنجاح كل من الموظف والمنظمة في قطاع البيع بالتجزئة. فهو يعكس مدى شعور الموظف بالسعادة والإنجاز في عمله، مما يؤدي إلى زيادة تحفيزه وإنتاجيته. تلعب ممارسات إدارة الموارد البشرية دورًا هامًا في تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين، مما يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المنظمة. أن ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف، والتدريب، وتقييم الأداء، والتخطيط الوظيفي، ومشاركة الموظفين، وتعريف الوظيفة، والتعويض لها علاقة كبيرة بأداء الموظف Amin, Khairuzzaman Wan Ismail, Zaleha Abdul Rasid, & Daverson (2014). Andrew Selemani, (2014).

تهدف دراسة ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي الى التعرف على دور الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التعويض والتحفيز، مشاركة الموظفين على الرضا الوظيفي حيث أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الموارد البشرية لها علاقة وتأثير إيجابي على الأداء والرضا الوظيفي ممارسات إدارة الموارد البشرية لها تأثير إيجابي مباشر على الرضا الوظيفي و أن الرضا الوظيفي له أثر إيجابي مباشر على أداء العاملين (Almutairi, & Arabiat, (2021).

على الرغم من كثرة الدراسات التي تُظهر العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي في قطاع البيع بالتجزئة، إلا أن هناك فجوات في مجال البحث الحالي تستدعي مزيدًا من الاستكشاف، تركز معظم الدراسات على الأساليب الكمية مثل التحليلات الإحصائية واستطلاعات الرأي، بينما تُقدم الدراسات النوعية مثل المقابلات أو مجموعات التركيز فهماً أعمق لتجارب الموظفين وآليات تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وأن الرضا الوظيفي يلعب دورًا وسيطًا في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي Yousef ALSAFADI, Shaadi ALTAHAT (2021). 519–529. أن بعض هذه الممارسات لها تأثير إيجابي على الأداء (Tabiu & Nura (2013).

و يواجه قطاع البيع بالتجزئة تحديات فريدة في الحفاظ على الموظفين وتحفيزهم، وذلك لطبيعة العمل سريعة الخطى وتفاعله المباشر مع العملاء تلعب ممارسات إدارة الموارد البشرية دورًا هامًا في معالجة هذه التحديات وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

يسعى هذا البحث إلى تسليط الضوء على تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية المتنوعة، مثل التوظيف والتدريب والتطوير والمكافآت، على الرضا الوظيفي لموظفي قطاع البيع بالتجزئة. وفهم هذه العلاقة يُمكن أصحاب العمل من تصميم واستخدام استراتيجيات فعّالة لإدارة الموارد البشرية تُساهم في تحسين الرضا الوظيفي وتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين، ممّا يُؤدّي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق نتائج إيجابية على مستوى المنظمة ككل .

عرّف نوي وهولينبيك وغيرهات ورايت (2010) إدارة الموارد البشرية بأنها الفلسفة والسياسة والنظام والممارسات التي يمكن أن تؤثر على السلوك والمواقف والأداء الموظفين. تشمل أنشطة إدارة الموارد البشرية تخطيط إدارة الموارد البشرية، والتوظيف، والتدريب والتطوير، إدارة الأداء وإدارة التعويضات والسلامة والصحة وعلاقات الموظفين. في مرحلة مبكرة، تجاهلت إدارة المنظمة وظيفة ممارسات إدارة الموارد البشرية المحرك الرئيسي للنجاح التنظيمي. في الآونة الأخيرة فقط، ظهر الدور المحتمل لإدارة الموارد البشرية في تعزيزها لقد تم تحقيق أداء المنظمة. ممارسات إدارة الموارد البشرية يمكن أن تحسن أداء المنظمات من خلال المساهمة في رضا الموظفين والعملاء، والابتكار، والإنتاجية، وتنمية السمعة الطيبة بين مجتمع الشركة (Delaney & Huselid, 1996; نوي وآخرون، 2010).

ويعد موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تكتسي أهمية كبيرة في الحياة التنظيمية، ذلك أن المشكلة في هذه الحياة هي كيف نجمع عددا من الأفراد كل له معتقداته وأفكاره وقدراته الخاصة ونجعلهم يتعاونون في نشاط بشكل يحقق نجاح المؤسسة ورضاهم في الوقت نفسه ولهذا جاءت الدراسة الراهنة تدور حول موضوع الرضا الوظيفي الذي يعد من الموضوعات التي أثارت الكثير من الجدل والنقاش في مختلف الدوائر العلمية، باعتبارها نقطة تقاطع عدد من العلوم الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والسياسية، فمنذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين بدأ الاهتمام من قبل الباحثين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع بموضوع الرضا الوظيفي حتى أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المؤسسة والمسيطر على الموارد الأخرى المادية والفنية، ولذلك فالباحثون يفكرون دوما في كيفية جعل القوى العاملة راضية مع الزيادة في الأداء و المردود والإنتاج. (بن عبيلة, امين, صامت شامي & ,ايوب. اثر الرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي).

1.2. مشكلة الدراسة

يُظهر البحث أنّ ممارسات إدارة الموارد البشرية فعّالة في تعزيز رضا الموظفين وأدائهم، لكن قطاع البيع بالتجزئة يواجه تحديًا يتمثل في ضعف تطبيق هذه الممارسات و يُعدّ هذا التناقض مشكلة بحثية هامة، حيث أنّ تحسين تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية في قطاع البيع بالتجزئة سيساهم بشكل كبير في تحسين رضا الموظفين، ورفع مستوى أدائهم، وتعزيز تنافسية الشركات في هذا القطاع وتكمن أهمية حلّ هذه المشكلة في أنّها ستؤدّي إلى تحسينات جوهرية على مستوى القطاع ككل

1.2.1. فجوات على المستوى النظري :

عدم وضوح ممارسات إدارة الموارد البشرية الأكثر فعالية: تُشير بعض الدراسات إلى أن ممارسات معينة مثل التدريب والتطوير والمشاركة في اتخاذ القرار تؤثر بشكل إيجابي على الرضا و الأداء ، بينما تُظهر دراسات أخرى نتائج غير حاسمة.

قلة الدراسات التي تُركز على قطاع البيع بالتجزئة: تختلف طبيعة عمل مراكز البيع بالتجزئة عن القطاعات الأخرى، مما قد يُؤثر على فعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي :

ضعف تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية في بعض مراكز البيع بالتجزئة: قد لا تُطبق بعض المراكز ممارسات فعالة مثل التقييم العادل للموظفين أو برامج التدريب المناسبة، مما يُؤثر سلبيًا على الأداء والرضا. عدم وجود نظام متكامل لإدارة الموارد البشرية في بعض المراكز: قد تعتمد بعض المراكز على ممارسات غير مُنظمة أو غير مُوثقة، مما يُقلل من فعاليتها.

قلة اهتمام بعض مراكز البيع بالتجزئة بقياس الرضا و الأداء : قد لا تقوم بعض المراكز بقياس رضا الموظفين أو أدائهم بشكل منتظم، مما يُصعّب تقييم فعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية.

سؤال مشكلة البحث:

"كيف يؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وما علاقتها بالأداء الوظيفي" ؟

1.3. أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذا البحث من خلال تركيزه على متغيرات جوهرية في بيئة العمل المعاصرة. تلعب ممارسات إدارة الموارد البشرية دورًا محوريًا في تحقيق النجاح التنظيمي، حيث تُساهم في تعزيز رضا الموظفين وتحسين أدائهم. وبالتالي، تكمن أهمية البحث في استكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية، وبين كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

1.3.1. على المستوى النظري:

توسيع المعرفة

يساهم البحث في توسيع المعرفة حول تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في سياق محدد، وهو مركز عالم التوفير في مكة المكرمة ، يقدم البحث فهمًا أعمق للعوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في قطاع الخدمات بالمملكة العربية السعودية

ملء الفراغ المعرفي

يعالج البحث ثغرة في الدراسات السابقة من خلال فحص العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في مركز عالم التوفير ، يقدم البحث رؤى جديدة حول كيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على سلوكيات الموظفين ونتائج المنظمة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية

يمكن أن تساعد نتائج البحث مركز عالم التوفير في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخاصة به لتعزيز الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للموظفين يمكن أن تقدم التوصيات المقدمة في البحث إرشادات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز مشاركة الموظفين وتحفيزهم

تعزيز الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

من خلال فهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، يمكن لمركز عالم التوفير اتخاذ خطوات لخلق بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية للموظفين ، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق أهداف المنظمة بشكل عام

1.4. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي :

ما هو تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وعلاقتها بالأداء الوظيفي ؟

ولإجابة على السؤال الرئيسي هناك عدة أسئلة فرعية تؤدي بنا إلى إجابة السؤال الرئيسي :

- 1- ما هي ممارسات إدارة الموارد البشرية التي لها التأثير الأقوى على الرضا الوظيفي للموظفين؟
- 2- كيف تؤدي ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة إلى موظفين أكثر سعادة والتزامًا ؟
- 3- ما هو تأثير الرضا الوظيفي للموظفين على التزامهم بالمنظمة ومعدلات الغياب؟

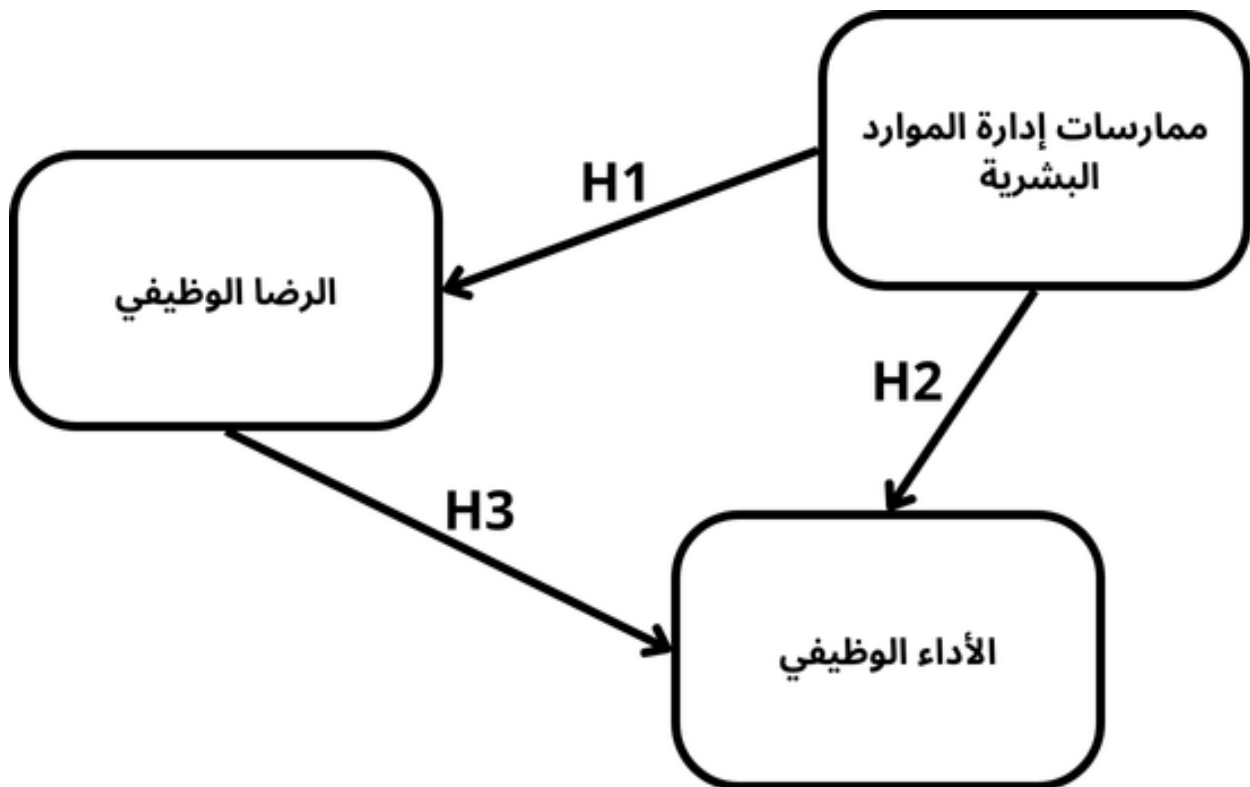
1.5. أهداف الدراسة

- 1- حدد ممارسات إدارة الموارد البشرية التي لها دور كبير على الرضا الوظيفي.
- 2- دراسة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الموظفين.
- 3- استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي والتزام الموظفين بالمنظمة.

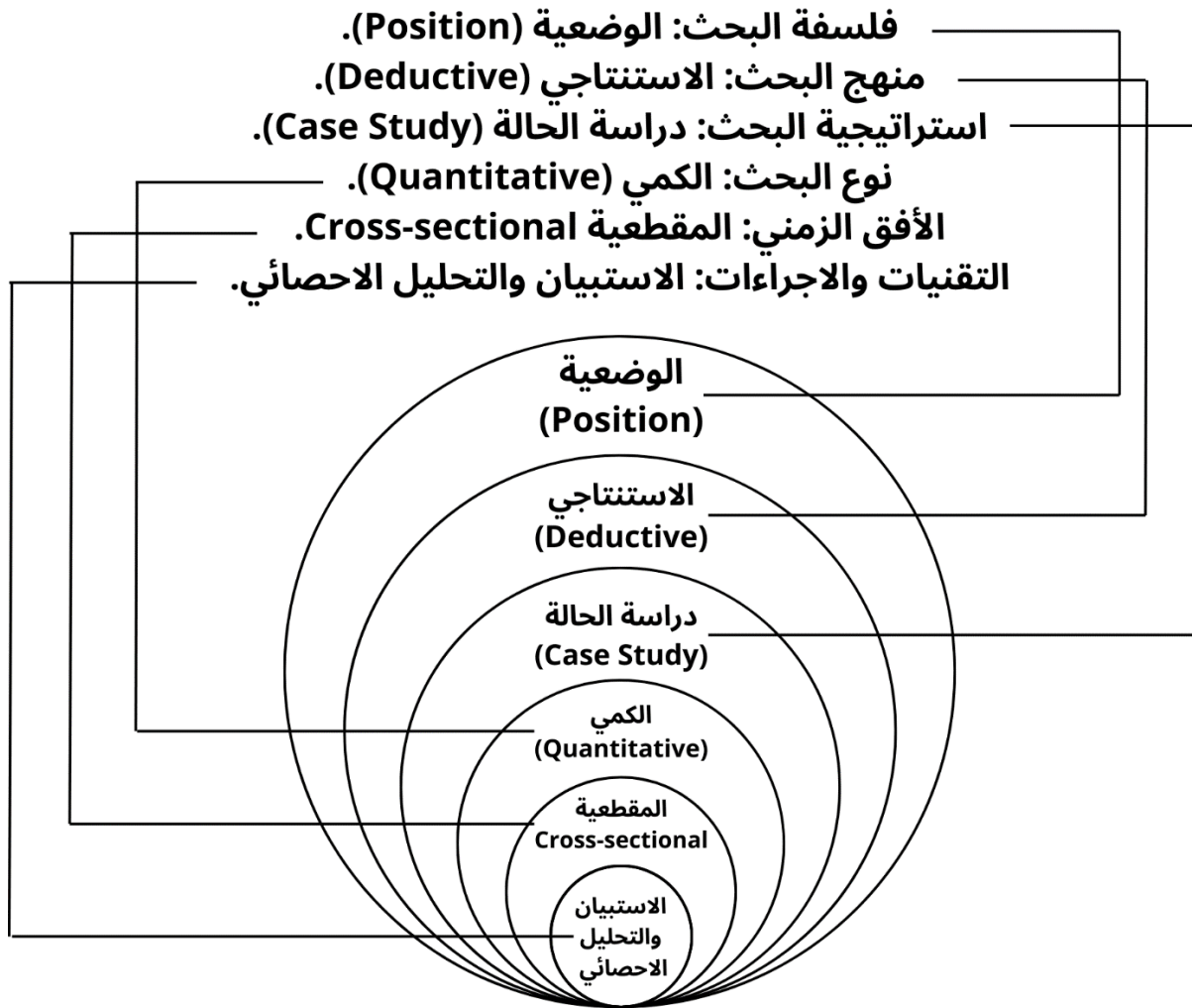
1.6.فرضيات الدراسة

- 1- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي للموظفين.
- 2- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وسعادة الموظفين.
- 3- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والتزام الموظفين بالمنظمة.

1.7.نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة



1.9. الدراسة الميدانية

تعد شركة عالم التوفير صاحبة الريادة في قطاع البيع بالتجزئة بمدينة مكة المكرمة، حيث تتميز بتقديم تشكيلة واسعة من المنتجات عالية الجودة بأسعار تنافسية لا مثيل لها. تسعى الشركة جاهدة لتلبية احتياجات شريحة واسعة من العملاء من خلال توفير منتجات متنوعة تلبي مختلف الأذواق والميزانيات، وتوفير بيئة تسوق مريحة وسهلة. بالإضافة إلى ذلك، تتميز عالم التوفير بوجود شبكة واسعة من الفروع المنتشرة في مختلف أحياء المدينة، مما يسهل على العملاء الوصول إلى المنتجات التي يرغبون فيها بكل سهولة ويسر. هذا التواجد المكثف، إلى جانب العروض الترويجية والحملات التسويقية المستمرة، قد ساهم في ترسيخ مكانة الشركة كوجهة التسوق المفضلة لدى العديد من سكان وزوار مكة المكرمة.

تعتبر شركة عالم التوفير أكثر من مجرد متجر تجزئة، فهي مؤسسة تساهم بشكل فعال في خدمة المجتمع المحلي. من خلال توفير منتجات بأسعار معقولة، تساهم الشركة في تحسين مستوى المعيشة للمواطنين، وتساعدهم على توفير احتياجاتهم الأساسية. بالإضافة إلى ذلك، تسعى الشركة إلى بناء علاقات قوية مع مورديها المحليين، مما يساهم في دعم الاقتصاد المحلي وتوفير فرص عمل للمواطنين. كما تقوم الشركة بدور فعال في المسؤولية الاجتماعية من خلال دعم المبادرات الخيرية والبيئية، مما يعزز مكانتها كشركة ملتزمة بالمساهمة في التنمية المستدامة.

تعتمد شركة عالم التوفير على استراتيجية واضحة المعالم لتعزيز مكانتها في السوق. تتمثل هذه الاستراتيجية في التركيز على تقديم تجربة تسوق مميزة للعملاء، وذلك من خلال توفير بيئة تسوق مريحة وسهلة، وتقديم خدمة عملاء متميزة، وتطوير تطبيق للهواتف الذكية يتيح للعملاء تصفح المنتجات وشراؤها بسهولة. بالإضافة إلى ذلك، تستثمر الشركة بشكل كبير في تطوير البنية التحتية لتخزين وتوزيع المنتجات، مما يضمن توفر المنتجات بانتظام وبأسعار تنافسية. هذه الاستراتيجية الشاملة قد ساهمت في تحقيق نمو مستدام للشركة وتعزيز ولاء العملاء.

باختصار، شركة عالم التوفير هي الوجهة المثالية لمن يبحث عن جودة وبأسعار معقولة وتجربة تسوق ممتعة. فهي شركة ملتزمة بتلبية احتياجات العملاء وتقديم قيمة مضافة للمجتمع.

1.10. مخطط المشروع المقترح

هيكل المشروع المقترح :

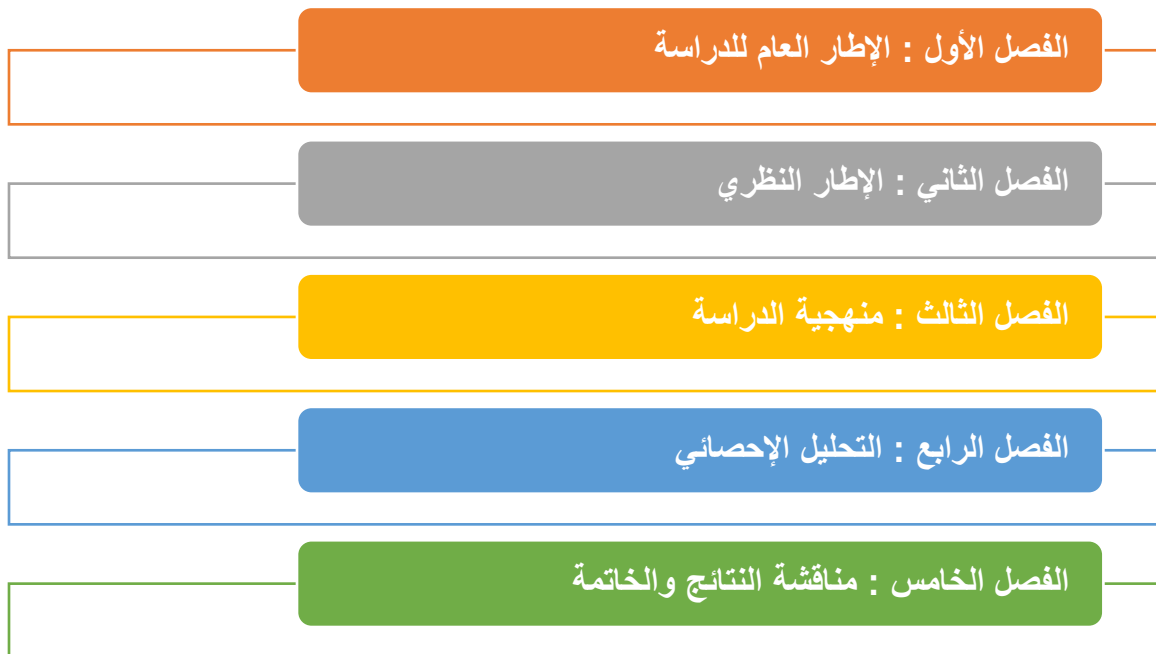
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية الدراسة

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة



1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.1. المقدمة:

1.2. المتغير المستقل

1.3. المتغير التابع

1.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

1.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- م. جهان سلمان علاوي، & الباحثة رؤى علي عبد السادة. (2022). دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الاداء الوظيفي-دراسة استطلاعية. (34)1, *Journal Of AL-Truth University College*.
- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021). Human resource management practices and employee performance: the role of job satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 519-529.
- Tabiu, A., & Nura, A. A. (2013). Assessing the effects of human resource management (HRM) practices on employee job performance: A study of usmanu danfodiyo university sokoto. *Journal of Business Studies Quarterly*, 5(2), 247.
- Amin, M., Khairuzzaman Wan Ismail, W., Zaleha Abdul Rasid, S., & Daverson Andrew Selemani, R. (2014). The impact of human resource management practices on performance: Evidence from a Public University. *The TQM Journal*, 26(2), 125-142.
- Almutairi, B. A., & Arabiat, K. M. (2021). The impact of human resource management practices and job satisfaction on employee performance in the ministry of foreign affairs of Kuwait. *Journal of University of Shanghai for Science and Technology*, 23(3).
- Esber, L., & Sankari, S. (2023). دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الادارة المركزية لجامعة تشرين: دراسة ميدانية- *Tishreen University Journal Economic and Legal Sciences Series*, 45(1), 107-124.

عبد الستار بكري محمد, و. (2021). أثر التدريب كأحد ممارسات إدارة الموارد البشرية في قانون الخدمة المدنية الجديد رقم 81 لسنة 2016 علي الرضا الوظيفي للعاملين. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*. 543-568, 12(3) ,

بن بلي, حمزة, بوجريو, عادل, سوفي & نبيل (مشرف). (2019). *أثر ممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي: دراسة حالة المؤسسة المينائية جن جن جيجل* (Doctoral dissertation, جامعة جيجل).

محمد الوحشي & عفاف حميد. (2020). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في الجامعات الحكومية: دراسة حالة جامعة الإمارات العربية المتحدة.

بن عبيلة, امين, صامت شامي & ايوب. اثر الرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي.