

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة موارد بشرية

أثر إدارة الموارد البشرية على كفاءة أداء عمليات الشحن في
المنافذ البرية : دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية

إعداد الطالب/

عبدالله بن محمد بن عبدالباري باحميد

241001585

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

3	مقدمة:
7	مشكلة الدراسة:
8	أهمية الدراسة:
10	أهداف الدراسة:
10	تساؤلات الدراسة:
11	فروض الدراسة:
12	نموذج الدراسة:
13	الدراسات السابقة:
24	المنطلقات النظرية للدراسة:
25	المنهجية وطرق البحث:
25	مصادر جمع البيانات:
26	أدوات الدراسة :
26	حدود الدراسة :
27	المراجع:

مقدمة:

ترتكز إدارة الموارد البشرية على خمسة مجالات رئيسية: التخطيط للموارد البشرية، واختيار وتوظيف الموظفين المناسبين، وتطوير وتدريب الموظفين، وإدارة أداء الموظفين والتعويضات والمزايا، وإدارة العلاقات بين الإدارة والموظفين. ويتطلب كل مجال مجموعة من الممارسات والإجراءات المنسقة لضمان فعالية إدارة الموارد البشرية. على سبيل المثال، يتضمن التخطيط للموارد البشرية تحليل الاحتياجات الحالية والمستقبلية للموظفين، وتحديد الوظائف والمهارات المطلوبة، وتطوير استراتيجيات للتوظيف والاحتفاظ بالموظفين المؤهلين. أما في مجال اختيار وتوظيف الموظفين، فتشمل الممارسات الرئيسية إعداد وصف الوظائف، وإجراء عمليات البحث والاختيار، وتقييم الكفاءات والمؤهلات. (Al-Fawaara, 2020).

في حين أن تطوير وتدريب الموظفين يهدف إلى تحسين المهارات والقدرات الفردية والجماعية للعاملين من خلال برامج متنوعة، كالتدريب والتنمية المهنية والتطوير القيادي. وفي مجال إدارة أداء الموظفين والتعويضات، تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً حاسماً في وضع أنظمة قياس الأداء والتقييم، وتصميم هياكل الأجور والمزايا التي تحفز الموظفين وتعزز ولائهم للمؤسسة. تشمل إدارة العلاقات بين الإدارة والموظفين مجموعة من السياسات والممارسات التي تهدف إلى تطوير بيئة عمل إيجابية وتعاونية، والحفاظ على علاقات عمل جيدة، وحل النزاعات بطريقة منصفة وفعالة. وتلعب هذه المجالات مجتمعة دوراً حاسماً في تحقيق أهداف المؤسسة وضمان نجاحها على المدى الطويل. (Obaidat, 2021).

في ظل التطور الهائل في قطاع التجارة الإلكترونية والتغيرات المتسارعة في سلوك المستهلكين، أصبحت كفاءة عمليات الشحن أحد أهم العوامل المؤثرة على نجاح الشركات في هذا

القطاع. يعتبر الشحن الفعال والسريع أحد أهم الركائز التي تبني ثقة العملاء وتدفعهم لإتمام عمليات الشراء بنجاح. تلعب عمليات الشحن دوراً حيوياً في تعزيز رضا العملاء وولائهم للعلامة التجارية. فسرعة التوصيل واختيار وسائل الشحن المناسبة بما يتناسب مع توقعات العملاء يُعد من أبرز العوامل التي تؤثر على تجربة العملاء الإجمالية. عندما يتمكن العملاء من الحصول على طلباتهم في الوقت المناسب وبالشكل المرغوب، يُعزز ذلك ثقتهم بالشركة ويشجعهم على إجراء المزيد من عمليات الشراء في المستقبل. (سامي، 2022).

إلى جانب ذلك، تؤثر كفاءة عمليات الشحن على التكاليف الإجمالية للشركة وبالتالي على هوامش الربح. فاختيار وسائل الشحن المناسبة والعمل على تحسين وتبسيط الإجراءات اللوجستية يُساهم في خفض التكاليف الإجمالية للشركة، مما يُعزز من قدرتها على المنافسة في السوق. كما أن التحكم في تكاليف الشحن يسمح للشركات بتقديم عروض أسعار تنافسية للعملاء، الأمر الذي يُعزز من جاذبية منتجاتها في السوق. بالإضافة إلى ذلك، تؤثر كفاءة عمليات الشحن على سرعة استجابة الشركة لطلبات العملاء وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها في الوقت المحدد. فالشركات التي تتمتع بإجراءات شحن فعالة تكون في وضع أفضل لتلبية توقعات العملاء وتقديم تجربة شراء سلسة وممتعة لهم. هذا بدوره يُساهم في تعزيز سمعة الشركة وتحسين صورتها في أذهان العملاء. (مرسال، 2020).

يُعد تحسين كفاءة عمليات الشحن وتبني أفضل الممارسات في هذا المجال أحد أهم التحديات التي تواجه الشركات في عصر التجارة الإلكترونية. ويتطلب ذلك استثمار الموارد اللازمة لتطوير البنية التحتية اللوجستية، اعتماد تقنيات متطورة، وتدريب الموظفين المعنيين بهدف تحقيق مستويات عالية من الجودة والسرعة في عمليات التوصيل. كفاءة الشحن تُعد أحد المجالات الحيوية والبالغة الأهمية في سلسلة التوريد والنقل اللوجستي. إنها تلعب دوراً محورياً في تحقيق الفعالية التشغيلية

والجودة في عمليات الشحن والتوزيع على حد سواء. إن الإدارة الفعالة والكفاءة لعمليات الشحن هي مفتاح النجاح والتميز للمنظمات التي تعتمد بشكل كبير على النقل والتوزيع كركيزة أساسية في نموذج أعمالها. (السرطان، 2022).

تتضمن كفاءة الشحن مجموعة من العناصر الرئيسية التي يجب على المنظمات إتقان إدارتها والتحكم بها بطريقة فعالة. على رأس هذه العناصر نجد التخطيط والجدولة الناجحة للشحنات، حيث إن وضع خطط محكمة وجدول دقيقة للشحن والتسليم يسهم بشكل كبير في تقليل الإبطاء والتأخيرات غير المبررة. كما يُعد الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمعدات والمركبات أمراً بالغ الأهمية في تحقيق الكفاءة التشغيلية المنشودة. وعلاوة على ذلك، يلعب التكامل والتنسيق الفعال بين مختلف الوظائف المرتبطة بالشحن، كالمخازن والنقل والجمارك، دوراً محورياً في ضمان سلاسة العمليات وانسيابيتها. (بوعبدالله، 2020).

إلى جانب ذلك، فإن الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا الحديثة كالأتمتة والذكاء الاصطناعي تُعد أمراً ضرورياً لتحسين عمليات الشحن وزيادة كفاءتها. كذلك، تنطوي كفاءة الشحن على إدارة فعالة للمخاطر والحوادث التشغيلية والتعامل بسرعة ومرونة مع الأحداث الطارئة. لا يمكن إغفال أهمية التحسين المستمر على مستوى عمليات الشحن من خلال تحليل البيانات والاستفادة منها في اتخاذ القرارات وإجراء التحسينات اللازمة بشكل مستمر. إن الالتزام بتطبيق هذه المبادئ والعناصر يُمكن المنظمات من تحقيق كفاءة عالية في عمليات الشحن، مما ينعكس إيجابياً على انخفاض التكاليف، وتقليل زمن الشحن والتسليم، وتحسين جودة الخدمة، وزيادة رضا العملاء. وبالتالي، تتعزز القدرة التنافسية للمنظمة وتحسن نتائجها المالية. في ظل التحديات المتنامية في سلاسل التوريد العالمية،

تأتي أهمية كفاءة الشحن في كونها أداة رئيسية لتعزيز المرونة التشغيلية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمات العاملة في هذا المجال. (سامي، 2022).

تعتبر إدارة الموارد البشرية أحد أهم العناصر الأساسية في تحقيق الكفاءة والفعالية في عمليات الشحن والتخليص الجمركي في المنافذ البرية. فالأفراد هم محور العملية الإنتاجية وأساسها، وتنمية وتطوير قدراتهم وكفاءاتهم يعد مفتاح النجاح في هذا المجال. في سياق الجمارك السعودية، تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً حيوياً في ضمان سرعة ودقة إنجاز عمليات التخليص الجمركي للشحنات البرية القادمة إلى المملكة. (أمين، 2019).

فعلى صعيد التخطيط للموارد البشرية، تقوم الجمارك السعودية بدراسة احتياجاتها من الكفاءات والمهارات المطلوبة لتنفيذ عمليات الشحن والتخليص بكفاءة عالية، ثم تعمل على استقطاب وتوظيف الأفراد المؤهلين. ويتم تصميم برامج تدريبية متخصصة لتنمية مهارات الموظفين في مجالات كالإجراءات الجمركية، استخدام التقنيات الحديثة، إدارة العمليات اللوجستية، وغيرها. كما تحرص الجمارك على توفير بيئة عمل محفزة وداعمة لموظفيها من خلال تطبيق نظم الحوافز والمكافآت المناسبة. (إلياس، 2020).

على صعيد تقييم الأداء، تتبنى الجمارك السعودية معايير واضحة ومحددة لقياس أداء الموظفين في مجال عمليات الشحن والتخليص الجمركي. ويتم ربط هذه المعايير بأهداف وسياسات الإدارة، بما يضمن توافق أداء الأفراد مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. وتستخدم الجمارك نتائج التقييم في تخطيط برامج التطوير والتحسين المستمر لأداء الموظفين. علاوة على ذلك، تولي الجمارك السعودية اهتماماً كبيراً بتطوير نظم المعلومات والتقنيات المستخدمة في عمليات الشحن والتخليص الجمركي. فتوفير الأنظمة الإلكترونية المتطورة والربط الشبكي بين مختلف الجهات المعنية يساهم في تبسيط

الإجراءات وتسريع إنجاز المعاملات. ويتطلب ذلك توفير الكوادر البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تعتبر أحد محاور عملية إدارة الموارد البشرية. (Obaidat, 2021).

يتضح أن إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً محورياً في تعزيز كفاءة وفعالية عمليات الشحن والتخليص الجمركي في المنافذ البرية للجمارك السعودية. من خلال التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة، وتطوير المهارات والكفاءات، وتوفير البيئة العملية المحفزة، وتوظيف التقنيات الحديثة، تتمكن الجمارك من الارتقاء بمستوى أداء موظفيها والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين. (Fawaara, 2020).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.

مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات التكنولوجية والتجارية السريعة، تواجه الجمارك السعودية تحديات متزايدة في إدارة عمليات الشحن والنقل عبر المنافذ البرية. فالزيادة المطردة في حجم التجارة والنقل البري تفرض ضغوطاً على الموارد البشرية في الجمارك، وتتطلب إعادة النظر في الممارسات والسياسات المتبعة في إدارة الموظفين. لذا، يهدف هذا البحث إلى استكشاف الدور الحاسم الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في تحسين كفاءة عمليات الشحن والنقل عبر المنافذ البرية السعودية. وينطلق البحث من

الفرضية أن الممارسات الفعالة في مجالات التخطيط والتوظيف والتدريب والتطوير والتعويضات والعلاقات مع الموظفين ستتعاكس إيجابياً على الأداء الكلي لعمليات الشحن والنقل في المنافذ الجمركية. ويتضمن البحث دراسة تفصيلية للسياسات والإجراءات المتبعة في إدارة الموارد البشرية في الجمارك السعودية، وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة بكفاءة عمليات الشحن والنقل. كما سيتم إجراء مسح ميداني للموظفين والمستفيدين من خدمات الجمارك للوقوف على آرائهم ومذركاتهم حول أداء الموارد البشرية ودورها في تحقيق الكفاءة المرجوة. من خلال هذه المقاربة الشاملة، يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية لتعزيز دور إدارة الموارد البشرية في الجمارك السعودية، بما يساهم في رفع كفاءة عمليات الشحن والنقل عبر المنافذ البرية. وسيكون لهذا البحث أهمية كبيرة في ظل الاهتمام المتزايد بتطوير البنية التحتية والخدمات اللوجستية في المملكة العربية السعودية.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: إن أهمية هذه الدراسة تنبع من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يعد دور إدارة الموارد البشرية في تحسين كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية متغيراً ذا أهمية بالغة، لاسيما في ظل الجمارك السعودية. فإدارة الموارد البشرية والحفاظ على العناصر الثلاثة للنجاح (الوقت، التكلفة، الجودة) في عمليات الشحن من المواضيع المهمة والحديثة والتي يجب تسليط الضوء عليها، لما لها من دور في مساعدة المنافذ البرية على تحقيق النجاح والاستدامة.

يُعد مفهوم إدارة الموارد البشرية من المواضيع الإدارية التي ظهرت حديثاً في مجال إدارة المنافذ البرية، والتي يتوجب على الباحثين الاهتمام بها لدورها في تعزيز فاعلية وكفاءة تنفيذ عمليات الشحن وتحقيق أهدافها. فعندما يكون هناك إدارة جيدة للموارد البشرية وضبط محكم للوقت والتكلفة والجودة في عمليات الشحن، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على نجاح المنافذ البرية وتحقيق الأهداف المخططة. تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على دور إدارة الموارد البشرية في تحسين كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية للجمارك السعودية. كما تهدف إلى تقديم توصيات لتعزيز هذا الدور من أجل تحقيق نجاح المنافذ البرية وتطوير الأداء الإداري للمؤسسة.

الأهمية العلمية: إن أهمية الدراسة في هذا السياق تأتي من الناحية العملية في مدى استفادة الإدارات في المنافذ البرية التابعة للجمارك السعودية من النتائج والتوصيات المتعلقة بأثر إدارة الموارد البشرية على كفاءة أداء عمليات الشحن في تلك المنافذ.

قطاع الجمارك السعودية يعد من القطاعات الحيوية والرئيسية في الاقتصاد الوطني، نظراً لما يقدمه من خدمات أساسية لتسهيل وتنظيم حركة التجارة الدولية للمملكة. كما أن هذا القطاع يوفر فرص عمل كبيرة جداً تساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية. وبالتالي، فإن دراسة أثر إدارة الموارد البشرية على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية للجمارك السعودية سيكون له أهمية بالغة في تعزيز قدرة هذا القطاع على أداء مهامه بكفاءة وفاعلية.

من خلال هذه الدراسة، سيتم التعرف على أهم الممارسات والسياسات الفعالة في إدارة الموارد البشرية التي من شأنها تحسين كفاءة عمليات الشحن في المنافذ البرية للجمارك. وسيتم تقديم توصيات محددة للإدارات المختصة لتطبيق تلك الممارسات بما يساهم في رفع مستوى الأداء وتعزيز القدرة التنافسية للمنافذ الجمركية السعودية.

بالإضافة إلى ذلك، ستساعد نتائج هذه الدراسة في تعزيز سمعة الجمارك السعودية كجهة حكومية فاعلة وكفؤة في إدارة عمليات الشحن والتخليص الجمركي، مما ينعكس إيجابياً على سمعة المملكة ككل كوجهة تجارية وصناعية مفضلة على المستوى الإقليمي والدولي.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ أثر التدريب والتطوير على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية

على الجمارك السعودية.

➤ أثر التعويضات والحوافز على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية

على الجمارك السعودية.

➤ أثر تقييم الأداء على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على

الجمارك السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر التدريب والتطوير على كفاءة أداء عمليات الشحن في

المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير التعويضات والحوافز على كفاءة أداء عمليات الشحن

في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: كيف يؤثر تقييم الأداء على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ

البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية؟

فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات

الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

(لإدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) على

كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.

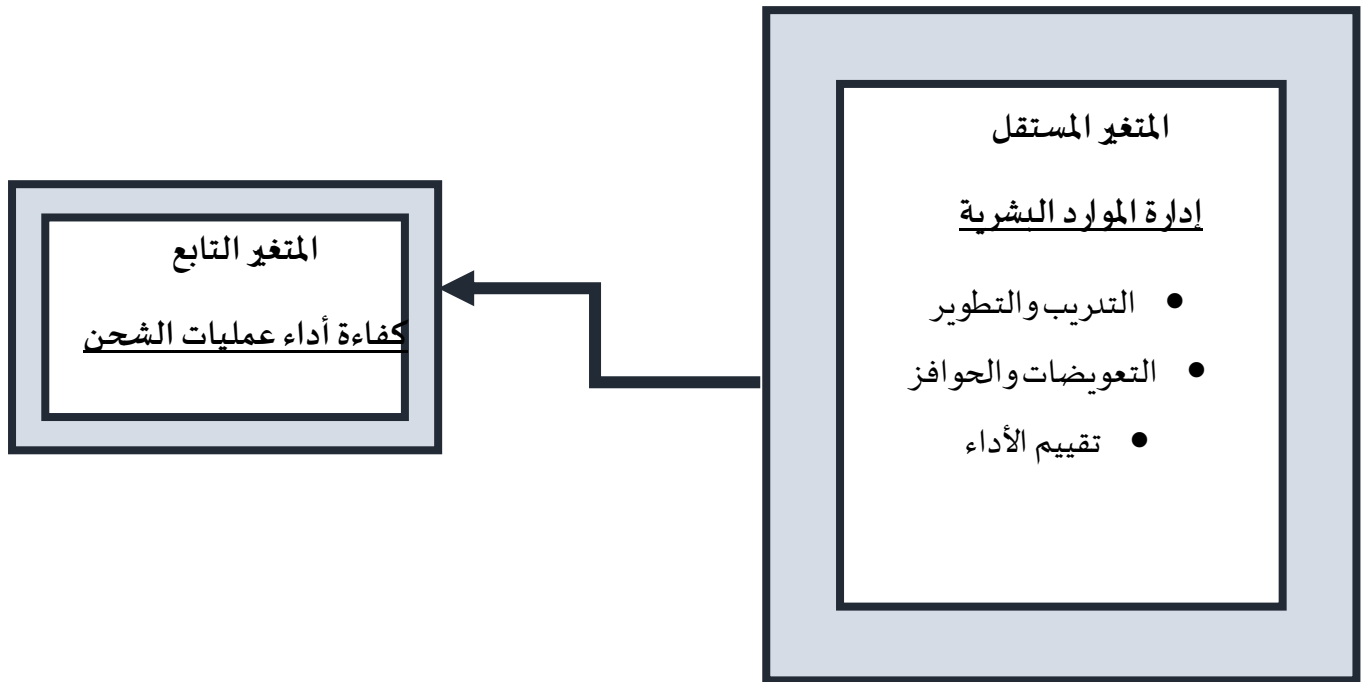
ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الاولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$)
 (للتدريب والتطوير على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$)
 (للتعويضات والحوافز على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$)
 (لتقييم الأداء على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.

نموذج الدراسة

- يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير
- التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية. ويتضمن المتغيرات التالية:
 - **المتغير المستقل:** إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء).
 - **المتغير التابع:** كفاءة أداء عمليات الشحن.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة (سامي، 2022) بعنوان:

ممارسات الموارد البشرية: الأداء التنظيمي ودور الأهداف التنظيمية: دراسة ميدانية

بشركتي NAFTA و SME قسنطينة

هدف البحث الحالي إلى دراسة العلاقة بين ممارسات تسيير الموارد البشرية والأداء التنظيمي

في مؤسستين اقتصاديتين عموميتين. وذلك من أجل اختبار مقارنة أفضل الممارسات أو ما

يعرف بالمقاربة العالمية وكذلك المقاربة الموقفية في تفسير الشروط التي تحيط بالعلاقة بين الموارد البشرية والأداء التنظيمي. وقد استهدفت الدراسة عينة من المسيرين على مستوى شركة نفطال وشركة الصيانة للشرق من خلال استبيان. استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي أدى إلى تأكيد فعالية كل من المقاربتين في تفسير الدور الاستراتيجي لممارسات الموارد البشرية، بالإضافة إلى إثبات الفرضية المرتبطة بدور الأهداف الاقتصادية والأهداف الاجتماعية للمنظمة كوسيط بين بعض ممارسات الموارد البشرية والأداء التنظيمي.

دراسة (مرسال، 2020) بعنوان:

دور حوكمة الموارد البشرية في إدارة مخاطر الموارد البشرية: دراسة حالة شركة كولدير

الهندسية المحدودة الخرطوم

تمثلت مشكلة الدراسة في أنه بالنظر للتجارب والنماذج المختلفة لتطبيق الحوكمة في العالم كان الاستنتاج الأعم هو إن فكر الحوكمة لم يساهم في حل كثير من المشكلات التي تواجه العمل المؤسسي نتيجة لأسباب كثيرة منها على سبيل المثال صعوبة تطبيقه واعتماده فقط على فكرة حل المشكلات التي تتعلق بالجوانب المالية والإدارية دون النظر للمشكلات التي تواجه الموارد البشرية والتي تمثل عصب العمل، كما إن مجال تطبيق الحوكمة في بعض المؤسسات يختلف عن تطبيقها في المؤسسات الأخرى، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات هل هنالك علاقة بين الحوكمة ومخاطر الموارد البشرية، هل هنالك علاقة بين حوكمة الموارد البشرية ومخاطر الموارد البشرية، وهدف البحث إلى التعرف على مفهوم الحوكمة وأهميتها، التعرف على مفهوم مخاطر الموارد البشرية، الكشف عن دور الحوكمة في إدارة مخاطر الموارد البشرية، معرفة واقع ممارسة الحوكمة في المنظمات السودانية، دراسة وتحليل أثر

حوكمة الموارد البشرية في إدارة مخاطر الموارد البشرية من خلال معايير الحوكمة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واختبرت الفروض توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوكمة ومخاطر الموارد البشرية في شركة كولدير الهندسية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة الموارد البشرية ومخاطر الموارد البشرية في شركة كولدير الهندسية، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن شركة كولدير الهندسية المحدودة تعمل على تطبيق الحوكمة فيها ويتضح ذلك من خلال الوسط الحسابي الذي يبلغ (3.50) بانحراف معياري (0.792)، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة الموارد البشرية ومخاطر الموارد البشرية في شركة كولدير الهندسية المحدودة، كما أوصت بعدد من التوصيات منها إنشاء إدارة خاصة بالحوكمة، العمل على ترسيخ مفهوم الحد من مخاطر الموارد البشرية بين العاملين، العمل على تقليل مخاطر استغلال المنصب بالشركة.

دراسة (السرْحان، 2022) بعنوان:

استراتيجيات الموارد البشرية وجودة الخدمات: المستشفيات الأردنية الخاصة العاملة في

إقليم الشمال

هدفت الدراسة التعرف على أثر استراتيجيات الموارد البشرية في جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الأردنية الخاصة. وتناولت خمسة أبعاد لاستراتيجيات الموارد البشرية، هي: تخطيط الموارد البشرية، والاختيار والتعيين، والتدريب والتطوير، وتقييم الأداء، والحوافز والمكافآت، وخمسة أبعاد لجودة الخدمات، هي: الاستجابة، والاعتمادية، والملموسية، والأمان، والتعاطف. تكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات الأردنية الخاصة العاملة في إقليم الشمال، وعددها (8) مستشفيات، وقد اعتمد الباحث على أسلوب المسح بالعينة لدراسة مجتمع

الدراسة وتحليله، وقد استخدمت الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات. تم توزيع الاستبانات على المستشفيات الأردنية الخاصة بواقع (15) استبانة لكل مستشفى في مختلف المستويات الإدارية، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (120) استبانة، وقد استخدم الباحث عددا من الأساليب الإحصائية، منها: الأساليب الوصفية، ومعاملات الارتباط، واختبار الانحدار الخطي المتعدد. توصلت الدراسة إلى أن متغير تقييم الأداء كان الأكثر أثرا في مؤشرات جودة الخدمات، تلاه متغير الحوافز والمكافآت، ثم متغير التدريب والتطوير، فمتغير تخطيط الموارد البشرية، وأخيرا كان متغير الاختيار والتعيين الأقل أثرا في مؤشرات جودة الخدمات. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات، للشركات المبحوثة، ولأبحاث مستقبلية وذلك في ضوء نتائجها.

دراسة (بوعبدالله، 2020) بعنوان:

تنمية الموارد البشرية والاقتصاد النفسي: مفاهيم وواقع التنمية المستدامة في الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة تنمية الموارد البشرية في تحقيق الاستدامة في جميع المجالات وتعزيز وظائف الاقتصاد النفسي في الجزائر خاصة بعد مرورها بعدة مراحل اجتماعية وسياسية أثرت على المناخ الاقتصادي وذلك من خلال إبراز أهم الصعوبات المترابطة في هاته الدراسة التي تعترض تحقيق الاستدامة من خلال تنمية الموارد البشرية والذي عرف تطورا مبهرًا عبر الزمن ومن خلاله المرور لإرساء معالم الاقتصاد النفسي باعتباره مفهوم حديث وجب تقديم صورة تفسيرية له ولأهم المبادئ فيه.

دراسة (أمين، 2019) بعنوان:

ممارسات إدارة الموارد البشرية ونجاح المشروع: الدور المعدل لدورة حياة المشروع

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على نجاح المشروع في المؤسسات القائمة على المشاريع بولايتي سيدي بلعباس وسعيدة (الجزائر). تهدف الدراسة أيضا إلى تقييم الدور المعدل لدورة حياة المشروع على العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ونجاح المشروع. تم جمع البيانات من 130 مشروع بواسطة استبانة وزعت على المؤسسات القائمة على المشاريع محل الدراسة، وتم تحليلها باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (PLS-SEM) تشير نتائج الدراسة إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية (تخطيط الموارد البشرية، اختيار وتعيين الموظفين، التدريب والتطوير، نظام تقييم الأداء، نظام التعويضات) لها تأثير إيجابي ومعنوي على نجاح المشروع؛ كما تشير إلى أن العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ونجاح المشروع تختلف وفقا لمراحل دورة حياة المشروع.

دراسة (البكري، 2021) بعنوان:

الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة في كلية المستقبل الجامعة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية في كلية المستقبل الجامعة. ومن أجل تحقيق هدف البحث تم جمع البيانات بطريقة الاستبانة من جميع المدراء ورؤساء الأقسام العاملين في كلية المستقبل الجامعة وعددهم (30)، وبعد أن تم التأكد من الصدق والثبات والتوزيع الطبيعي، تم بيان علاقة الارتباط والأثر. أشارت نتائج البحث أن الكلية تطبق الإدارة الإلكترونية بشكل مرتفع، وأن فقرات أداء الموارد البشرية هو الآخر مرتفع أيضا. كما أشار البحث إلى وجود أثر للإدارة الإلكترونية بأبعادها (الكفاءة،

المرونة، الأبداع، التكلفة (على أداء الموارد البشرية. وأوصت الدراسة على تكرار مثل هذه الدراسات على كليات أخرى وأجراء المقارنة.

دراسة (الياس، 2020) بعنوان:

أثر الثقافة التنظيمية على إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني

2019 م

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد الثقافة التنظيمية (القيم، والاتجاهات) كمتغير مستقل على أبعاد إدارة الموارد البشرية (تخطيط القوى العاملة، الاختيار والتعيين، التدريب) كمتغير تابع. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة، يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمصرف فيصل الإسلامي والبالغ عددهم (360)، واستخدمت أسلوب العينة الاحتمالية الميسرة، واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات، تم توزيع (189) استبانة وتم استرجاع (160) صالحة للتحليل أي بنسبة بلغت (84.6%)، استخدم في هذه الدراسة الإحصاء الوصفي (الوسيط، الانحراف المعياري، الارتباط) والإحصاء التحليلي (التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي وتحليل المسار). خرجت الدراسة بعدة نتائج تمثلت في وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين الثقافة التنظيمية (القيم، والاتجاهات) وإدارة الموارد البشرية (تخطيط القوى العاملة، الاختيار والتعيين، التدريب). وتوصي الدراسة بالمحافظة على مستوى إيجابي ومعنوي للثقافة التنظيمية، تطبيق الدراسات في بيئات أخرى بأبعاد تقنية وتنظيمية مختلفة.

دراسة (Ferrat, 2020) بعنوان:

The Reality of Human Resources Management in Algerian Public Establishment: Case Study National Agency for Dams and Transfers "ANBT"

هدفت هذه الدراسة إلى لتحليل واقع تسيير الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية مع دراسة حالة الوكالة الوطنية لتسيير السدود والتحويلات الكبرى وذلك من خلال تسليط الضوء على مختلف التطورات التي شهدتها تسيير الموارد البشرية في العشر السنوات الأخيرة (2009-2019) مع تشخيص لأهم النقائص واقتراح حلول من شأنها تحسين تسيير الموارد البشرية نظرا للدور الكبير الذي يلعبه هذا المورد في تحقيق أهدافها الاستراتيجية و قد خلصت الدراسة إلى أن وظيفة الاستقطاب والتكوين ونظام الأجور والرواتب تشكل الوظائف الأساسية لتسيير المواد البشرية في هذه المؤسسة فهي تمثل نقاط القوة إلا أنه يجب تطوير وظيفتي تقييم الموارد البشرية وتسيير المسار المهني كما أن هناك عوامل خارجية أثرت بطريقة مباشرة في تسيير الموارد البشرية في هذه المؤسسة.

دراسة (Obaidat, 2021) بعنوان:

The Impact of Green Human Resource Management on Environmental Performance: A Focus on Recruiting, Selection and Training Practices

تعد إدارة الموارد البشرية الخضراء إطارا مهما لفهم ممارسات إدارة الموارد البشرية التي يمكن أن تحافظ على البيئة، وأثرها الإيجابي على الأداء البيئي. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بدراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (الاستقطاب والاختيار

الأخضر، التدريب والتنمية الأخضر) على الأداء البيئي. علاوة على ذلك، تم دراسة الدوافع الرئيسية والنتائج الإيجابية والحواجز التي تحول دون تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء. شملت عينة الدراسة من 101 من موظفي إدارة الموارد البشرية العاملين في القطاع الخاص الأردني (قطاع الصناعات التعدينية والدوائية). كان الاستبيان هو الطريقة الرئيسية لجمع البيانات التي اعتمدتها هذه الدراسة. تظهر نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً للاستقطاب والاختيار الأخضر، التدريب والتطوير الأخضر على الأداء البيئي لشركات التعدين والأدوية الأردنية. أيضاً تظهر نتائج الدراسة أن هناك العديد من الدوافع والنتائج الإيجابية والحواجز لإدارة الموارد البشرية الخضراء التي تؤثر على تطبيقها. توصي الدراسة مدراء الموارد البشرية في الشركات الخاصة بأخذ ممارسات التوظيف والاختيار الخضراء بجدية أكبر من خلال تقديم شعار أخضر واضح في الوصف الوظيفي والمواصفات، حتى يتمكنوا من جذب الموظفين ذوي السلوك الأخضر. علاوة على ذلك، لبذل جهد إضافي في برامج التدريب الخضراء الفعالة للموظفين لخلق ثقافة خضراء، والوسيلة لمدراء الموارد البشرية لتحقيق ذلك هي معرفة المزيد حول أهمية التدريب الأخضر وتأثيره على الأداء البيئي والاستفادة من النتائج الإيجابية التي يمكن أن يقدمها تطبيق إدارة الموارد البشرية الخضراء للشركات.

دراسة (Al-Fawaara, 2020) بعنوان:

Strategic Human Resources Management and Work Engagement

Outcomes

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على نية الموظفين ترك العمل. باستخدام كلا من نمذجة المعادلات الهيكلية وأساليب إحصاءات البحوث التقليدية، بحثت هذه الدراسة تأثير الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على نية الموظفين في ترك العمل واستخدام عامل الإدماج الوظيفي كمتغير وسيط وذلك في قطاع البناء والإنشاءات في دول مجلس التعاون الخليجي. النتائج: خلصت النتائج الرئيسية لهذه الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية لها تأثير إيجابي مباشر على درجة ارتباط وإدماج الموظفين مع المؤسسة، وتأثير سلبي غير مباشر على نية الموظفين في ترك العمل من خلال متغير الإدماج الوظيفي في العمل. كما توصلت الدراسة إلى أن عملية إدماج الموظفين في العمل لها تأثير سلبي مباشر على توجه الموظف لترك العمل. الآثار العملية -لم تدعم النتائج استنتاجات الدراسات السابقة فحسب، بل قدمت أيضا مساعدة للعاملين في مجال إدارة الموارد البشرية من خلال الاستفادة من نتائج الدراسة في تحسين المشاركة في العمل وتقليل نية الموظفين في ترك العمل. استخدمت هذه الدراسة شبكة التواصل الاجتماعي LinkedIn لتحديد عينة الدراسة وجمع البيانات. الأصالة / القيمة -رغم أن العديد من الدراسات السابقة خلصت إلى أن الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية لها تأثير إيجابي على الإدماج الوظيفي، إلا أن هناك عددا أقل من الدراسات التي بحثت الآثار التي تؤدي إلى خفض عدد الموظفين الذين لديهم نية بترك العمل، وذلك من خلال استخدام متغير وسيط هو الإدماج الوظيفي في العمل. وأخيرا تؤكد هذه الدراسة على أنه يمكن استخدام إدارة الموارد البشرية نهجا فعالا للتأثير في تقليل إعداد الموظفين الذين لديهم نية في ترك العمل.

The Impact of Human Resource Management Practices on Organizational

Commitment: A Field Study in Libyana Mobile Phone Company, Tripoli –

Libya

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي في شركة ليبيا للهاتف المحمول. إن فهم الالتزام التنظيمي وممارسات إدارة الموارد البشرية لا يزال مجالاً للتفسير ويشكل فجوات بحثية تحاول هذه الدراسة سدها. تناولت الدراسة الالتزام التنظيمي كخيار أساسي لدور الشركة في تحقيق أهدافها، والذي ينبغي الكشف عن أثره، إذ يمثل الفجوة بين الفهم الفكري للمتغيرين الرئيسيين للدراسة. (الالتزام التنظيمي، ممارسات إدارة الموارد البشرية) والواقع الميداني للشركة وهو تصنيفها المحلي والعالمي. تبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي بشركة ليبيا للهاتف المحمول طرابلس - ليبيا؟ وتأتي أهمية الدراسة في فائدتها لمديري شركة ليبيا موبايل - ليبيا من خلال اختيار ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تعزز الالتزام التنظيمي للموظفين لتحقيق أهداف الشركة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع ٣٠٦ استبانة منها ٢٢٨ استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة 74.8%. تم تحليل البيانات بواسطة AMOS. 24, SPSS. 25 توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعويزات والحوافز على الالتزام التنظيمي عند مستوى دلالة في شركة ليبيا للهاتف المحمول طرابلس - ليبيا. يوجد أثر ذو دلالة ($\alpha \geq 0.05$) إحصائية لتخطيط الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في شركة ليبيا للهاتف المحمول طرابلس - ليبيا. وهذا يوضح أهمية

ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق الالتزام التنظيمي للموظفين داخل الشركة. ومن توصيات الدراسة: أن تكون التعويضات والحوافز مناسبة للموظفين وتؤدي إلى سلوكيات داعمة للشركة. يجب على الشركة الحفاظ على الالتزام العالي والأداء العالي للموظفين من خلال تعزيز مصداقية الشركة، وتطوير نهج جماعي/ تنظيمي مشترك للإدارة، وبالتالي خلق ثقافة تنظيمية يتم من خلالها تشجيع الموظفين على التكيف والمنافسة. من أجل الانتقال من المستوى التنظيمي إلى المستوى الوظيفي، يجب تحديد التوقعات وإعادة بناء العقد النفسي بين الشركة والموظفين مع مرور الوقت.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر إدارة الموارد البشرية على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) وتأثيرها على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد كفاءة أداء عمليات الشحن وكيفية تأثرها بمختلف أبعاد إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.
- هناك حاجة لدراسات تتبعية طويلة الأجل لتقييم أثر إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تتطلق هذه الدراسة من مفهوم النظرية البنائية، والذي يرى أن المعرفة ليست موضوعية أو جامدة، بل تُبنى بشكل ديناميكي من خلال التفاعل بين الفرد والبيئة. في هذا السياق، تتناول الدراسة كيفية بناء الجمارك السعودية لكفاءة أداء عمليات الشحن من خلال إدارة مواردها البشرية. وتركز على فهم الطرق والآليات التي تعتمد عليها الجمارك في تطوير وتحسين أداء موظفيها، والتي تنعكس بدورها على كفاءة عمليات الشحن في المنافذ البرية.

لتحقيق أهداف الدراسة، سيتم استخدام منهج البحث النوعي القائم على المقابلات المعمقة مع مسؤولي إدارة الموارد البشرية والعمليات في الجمارك السعودية. سيتم التركيز على استكشاف الممارسات والسياسات المتبعة في إدارة الموظفين، وكيفية تأثيرها على جودة وكفاءة عمليات الشحن. كما سيتم تحليل الوثائق والتقارير الداخلية للجمارك للحصول على معلومات إضافية حول هذه الممارسات.

باستخدام النظرية البنائية، سيتم تفسير وتحليل البيانات المجمعة من خلال المقابلات والوثائق. سيتم الربط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب، التحفيز، التطوير الوظيفي، إلخ.) وبين مستويات الكفاءة في عمليات الشحن. وستتم مناقشة كيفية بناء الجمارك لهذه العلاقة وتطويرها من خلال التفاعل المستمر بين الموظفين والبيئة التنظيمية.

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

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث" حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة بـ: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية :** اقتصرت الدراسة على التعرف على أثر إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التدريب والتطوير - التعويضات والحوافز - تقييم الأداء) على كفاءة أداء عمليات الشحن في المنافذ البرية: دراسة تطبيقية على الجمارك السعودية.
- **حدود مكانية:** الجمارك في المملكة العربية السعودية.

- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية:** اقتصرَت الدراسة على مديري المنافذ البرية في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- أمين، علي، و زقاي، دياب. (2019). ممارسات إدارة الموارد البشرية ونجاح المشروع: الدور المعدل لدورة حياة المشروع. مجلة البشائر الاقتصادية، مج5، ع1 ، 109 - 127.
- البكري، مصطفى عدنان مدلول، و نيا، محمد ملكي. (2021). الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة في كلية المستقبل الجامعة. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، مج13، ع4 ، 195 - 207.
- بوعبدالله، ودان، و عبدالفتاح، مشيكل إلياس. (2020). تنمية الموارد البشرية والاقتصاد البنفسجي: مفاهيم وواقع التنمية المستدامة في الجزائر. مجلة الاستراتيجية والتنمية، مج10، عدد خاص ، 135 - 153.
- سامي، نابتي، و موساوي، عبدالنور. (2022). ممارسات الموارد البشرية: الأداء التنظيمي ودور الأهداف التنظيمية: دراسة ميدانية يشركتي NAFTAL و SME قسنطينة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج8، ع2 ، 791 - 812.
- السرحان، عبدالله محمد حنيان، و العواودة، وليد مجلي. (2022). استراتيجيات الموارد البشرية وجودة الخدمات: المستشفيات الأردنية الخاصة العاملة في إقليم الشمال. المجلة العربية للإدارة، مج42، ع2 ، 91 - 112.
- مرسل، منى النيل مصطفى. (2020). دور حوكمة الموارد البشرية في إدارة مخاطر الموارد البشرية: دراسة حالة شركة كولدير الهندسية المحدودة الخرطوم. المجلة العربية للآداب والدراسات الانسانية، ع11 ، 195 - 219.

- الياس، عبدالله عبدالواحد، و محمد، الشيخ محمد الخضر. (2020). أثر الثقافة التنظيمية على

إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني 2019 م. مجلة كلية

التنمية البشرية، ع9 ، 17 - 42.

- Al-Fawaara, Hani, and Melhem, Yahya Salim Farhan. (2020). Strategic Human Resources Management and Work Engagement Outcomes (Unpublished master's thesis). Yarmouk University, Irbid.
- Ferrat, I. (2020). The Reality of Human Resources Management in Algerian Public Establishment: Case Study National Agency for Dams and Transfers "ANBT". Journal of Economics and Human Development, Volume 11, Issue 2, 120-135.
- Obaidat, Abida Sami Salama, and Abu Dawla, Jamal Daoud. (2021). The Impact of Green Human Resource Management on Environmental Performance: A Focus on Recruiting, Selection and Training Practices (Unpublished master's thesis). Yarmouk University, Irbid.
- Suliiman, A. M. H., and Masaud, K. A. R. (2023). The Impact of Human Resource Management Practices on Organizational Commitment: A Field Study in Libyana Mobile Phone Company, Tripoli – Libya. Journal of Human Research and Studies, vol. 5, no. 18, 1-28.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of human resource management



**The Impact of Human Resource Management on the Efficiency
of Shipping Operations at Land Ports: An Applied Study on
Saudi Customs**

Preparation:

ABDULLAH MOHAMMED A BAHUMAYD

241001585

Supervision:

Dr. Asmaa Abu Anza

1445–2024