

عنوان المشروع

اثر الموارد البشرية على أداء العاملين لشركة المياه بجدة- المملكة  
العربية السعودية

The impact of human resources on employee  
performance in the water company in Jeddah,  
Kingdom of Saudi Arabia.

أسم الطالبة

سميرة سعد سعيد ال محمد

الرقم الجامعي

٢٠٢١٢٠١٠٦٢

مشروع تخرج - ٢

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤

| الصفحة | الفهرس: الموضوع:                               |
|--------|------------------------------------------------|
|        | الغلاف                                         |
| ١      | قائمة المحتويات :                              |
| ٢      | جدول الاشكال                                   |
| ٢      | جدول الجداول                                   |
| ٢      | الشكر والتقدير:                                |
| ٣      | الاهداء:                                       |
| ٤      | الهيكل المشروع المقترح:                        |
| ٥      | الفصل الأول: الإطار العام الدراسة              |
| ٥      | المقدمة:                                       |
| ٨      | مصطلحات مقدمة البحث:                           |
| ٨      | مشكلة البحث:                                   |
| ٩      | أهمية البحث:                                   |
| ١٠     | أسئلة البحث:                                   |
| ١١     | أهداف البحث:                                   |
| ١٢     | فرضيات البحث:                                  |
| ١٤     | نموذج البحث:                                   |
| ١٥     | مكان ومجتمع البحث:                             |
| ١٥     | منهجية البحث وبصلة الباحث:                     |
| ١٧     | الدراسة الميدانية:                             |
| ١٨     | معايير البحث:                                  |
| ١٩     | الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري: |
| ١٩     | المقدمة:                                       |
| ١٩     | المباحث:                                       |
| ٢٠     | أنواع :                                        |
| ٢١     | تلخيص النتائج:                                 |
| ٢٢     | أثر البحث المستقبلية :                         |
| ٢٣     | أبعاد :                                        |
| ٢٤     | اقتراحات وتوصيات :                             |
| ٢٥     | الأساسيات                                      |
| ٢٦     | الدراسة السابقة                                |
| ٢٧     | المساهمات لهذا المجال                          |

|          |    |
|----------|----|
| الخاتمة: | ٢٨ |
| المراجع: | ٢٩ |
| الملاحق  | ٣١ |

## جدول الاشكال

|              |               |
|--------------|---------------|
| الشكل الاول  | متغيرات البحث |
| الشكل الثاني | بصلة البحث    |
|              |               |

## جدول الجداول

|               |                  |
|---------------|------------------|
| الجدول الاول  | الاستبانة        |
| الجدول الثاني | التوزيع التكراري |
| الجدول الثالث | مقياس الفا كروخ  |

## الشكر

قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم): "مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ". (رواه أبو داود) أخيرًا، أتقدم بجزيل شكري إلى كل من مدوا لي يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على أكمل وجه.

نود أن نفصح لك بكلمات قليلة عن تقديرنا لخدماتك الرائعة لنا وللمساعدة التي قدمتها في الفترات الماضية، فعطائك لا يقدر بثمن بالنسبة لنا، نتمنى لك التوفيق في مساعيك المستقبلية وجزاك الله عنا كل خير.

### اهداء

إلى من أفضّلها على نفسي، ولم لا؛ فلقد ضحّت من أجلي ولم تنّخر جهدًا في سبيل إسعادي على الدوام (أمّي الحبيبة).

أثمن جهودكم الكبيرة في جميع أوقات الدراسة التي مرت علينا، فما فعلتموه معي يفوق أكبر من كل شكر، كل الشكر والتقدير.

وإن شكرتك فكل شكري لن يوفيك حقك، وإن منحتك العالم فهديتي لن تكفيك وتبقى قليلة في حقك، وسأظل طيلة الحياة من القلب أعطيك.

:هيكل المشروع المقترح  
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة  
الفصل الثاني: الإطار النظري  
الفصل الثالث: منهجية البحث  
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي  
الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة



## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة



## ١. المقدمة البحث:

شهدت الموارد البشرية العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموظفين في الشركات والمؤسسات (٢٠١٤مسترونج)، تتطلب تفاعلاً وتحفيزاً كبيراً لدى موظفيها من أجل تحقيق الأداء المثلى وتقديم خدمات عالية الجودة وتعتبر شركة المياه في جدة واحدة من الشركات الرائدة في مجال توفير المياه وضمان جودتها وسلامتها للمواطنين لعام (٢٠١٨، كاسيو).

كان أثر الموارد البشرية على أداء الموظفين في هذه الشركة، تحسين لهذا الأداء من خلال تطبيق استراتيجيات الموارد البشرية الفعالة يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير الموارد البشرية على أداء موظفي شركة المياه في جدة، ودراسة كيف يمكن تحسين هذا الأداء من خلال توظيف وتطوير الموارد البشرية بشكل أفضل لعام (٢٠١٨، جيست)، ومن خلال إجراء مقابلات مع الموظفين وإدارة الموارد البشرية (٢٠١٠، ليبارك)، وتحليل البيانات المالية والأداء، لفهم أفضل لتأثير الموارد البشرية على أداء الموظفين في هذه الشركة وكيفية تحسينه (٢٠١٥، سننيل). كما ان تم تقدم الاقتباسات نظرة ثاقبة حول كيفية النظر إلى مجال إدارة العمل من قبل المديرين التنفيذيين والممارسين والأكاديميين في تسعينيات القرن العشرين أن الطرق التي تختارها المنظمات لإدارة موظفيها في حالة انتقالية. اتخذت ممارسات إدارة العمل أهمية جديدة في تسعينيات القرن العشرين كما المخاوف لا تزال قائمة بشأن المنافسة العالمية، وتدويل التكنولوجيا وإنتاجية العمال ويقال إن ضرورات السوق هذه تتطلب من منظمات العمل تعديل نظامها للرقابة الإدارية للسماح باستخدام الموارد البشرية بأقصى قدر من الفعالية. يجادل مديرو الأعمال والممارسون والأكاديميون بأن الأساليب التقليدية لإدارة العمال غير مناسبة و "لم (١٩٩٤، ص ٢ Potcherman et al.) "يعد بإمكانهم تسليم البضائع

يتطلب تجنيد الإمكانات الكاملة للعمال وإنتاج السلوك والمواقف التي تعتبر ضرورية للميزة التنافسية ثلاثة جوانب من الرقابة الإدارية للتغيير: التصميم التنظيمي والوظيفي، والثقافة التنظيمية، وسياسات وتقنيات الموظفين. وهكذا، فإن العقيدة الإدارية النامية تفترض الآن الحاجة إلى "إعادة هندسة" المنظمات نحو هياكل هرمية "مسطحة"، وتوسيع المهام الوظيفية والاستقلالية الوظيفية، التي تتمحور بشكل مثالي حول فرق العمل. وعلاوة على ذلك، يقترح أن الإدارة العليا يمكن أن توجه وتلهم العمال من خلال إدارة الجوانب غير الملموسة في مكان العمل، مثل المعتقدات وقواعد السلوك والقيم. في لغة المنظرين الإداريين، يشار إلى هذا باسم "ثقافة الشركات". بالإضافة إلى ذلك، تؤكد الحاجة إلى توظيف وتطوير ومكافأة العمال بطرق تخلق التزاماً مستداماً بالأهداف التنظيمية ولضمان منظمة "عالية الأداء" هذا هو البعد الثالث للرقابة الإدارية وسياسات وتقنيات شؤون الموظفين المرتبطة بالتحول في أواخر ثمانينيات القرن العشرين من إدارة شؤون

؛ (Beer et al. ١٩٨٤) "الموظفين التقليدية إلى نموذج إدارة الموارد البشرية" الجديد

أثار الكتاب الأساسي الذي حرره جون ستوري، وجهات نظر جديدة حول (ضيف، ١٩٩٠)

إدارة الموارد البشرية (١٩٨٩)، نقاشاً مكثفاً حول ممارسات إدارة العمل الجديدة والطبيعة

هذا الخطاب (HRM) "والأهمية الأيديولوجية لنموذج إدارة الموارد البشرية" التقدمي

النظري، والحماس الواضح لنهج جديد لإدارة العمال، ليس ظاهرة بريطانية. وقد حدث التحول

النموذجي إلى نموذج إدارة الموارد البشرية من نهج إدارة شؤون الموظفين التقليدي، والمناقشات التي تلت ذلك بين المراقبين الأكاديميين، على جانبي المحيط الأطلسي، وفي العديد من البلدان الأخرى. ومع ذلك، كان النقاش النظري شرسا بشكل خاص في بريطانيا (ستوري، ١٩٩٥). هناك نقطة واحدة يتفق عليها معظم الأكاديميين. نموذج إدارة الموارد البشرية الجديد هو، جزئيا، نتاج كل من الأيديولوجية السياسية والنظام الاقتصادي الجديد في أواخر ثمانينيات القرن العشرين، يتضح من صعود الحكومات المحافظة الراديكالية برئاسة مارغريت تاتشر في بريطانيا ورونالد ريغان في الولايات المتحدة الأمريكية. في الواقع، ينظر العديد من المراقبين إلى ثمانينيات القرن العشرين على أنها نقطة تحول في إدارة الموارد البشرية. وكانت النتيجة، من بين أمور أخرى، تغيير جذري في الطريقة التي تتعامل بها الإدارة البريطانية والأمريكية الشمالية مع عمالها، لذلك قبل أن ننظر إلى بعض القضايا المرتبطة بمفهوم إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، يدرس هذا الفصل أولا مفاهيم وإطار الإدارة الاستراتيجية ويستكشف الروابط بين استراتيجية العمل وإدارة الموارد البشرية. و"الاستراتيجية" في مصطلح "إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية" وبعض القضايا المرتبطة بإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. يركز الجزء الثالث على ارتباط أداء إدارة الموارد البشرية بالمنظمة والافتراض بأن ابتكارات مكان العمل المرتبطة بنموذج إدارة الموارد البشرية الجديد تحدث فرقا فعلياً في الأداء التنظيمي. يتناول هذا الفصل عددا من الأسئلة، بعضها ضروري لفهمنا لكيفية عمل منظمات ما بعد الصناعة، والتي يثيرها نموذج إدارة الموارد البشرية الجديد. كيف تؤثر قرارات الشركات "الكبيرة" على إدارة الموارد البشرية؟ هل تشير الأدلة إلى أن الشركات التي تتبنى نهجا "استراتيجيا" لإدارة الموارد البشرية تشهد أداءا فائقا؟ هناك موضوع مشترك يمر عبر هذا الفصل. يشير الكثير من العمل الأكاديمي إلى وجود قيود هيكلية أساسية تشهد على تعقيد تنفيذ نموذج إدارة الموارد البشرية الجديد.

تشكل القوى الاقتصادية والتكنولوجية والسياسية والاجتماعية الأوسع سياسات وأنشطة إدارة الموارد البشرية. ما يحدث في الاقتصاد العالمي يؤثر على الاقتصاد المحلي من حيث الإنتاج والطلب على العمالة. في بعض الأحيان يكون مسار التأثير غير مباشر وله تأثير "مضاعف". شركة سيمنز الكهربائية تتفوق على شركة فيليبس للإلكترونيات، وفيليبس تسرح الموظفين، ويضغط الموظفون للحصول على خدمات أرخص من التجار المحليين، وهم على استعداد للعمل من أجل معدلات أجور أقل، مما يتسبب في تعديلات في سوق العمل المحلي. بصرف النظر عن السياق الاقتصادي، تؤثر السياقات التكنولوجية والسياسية والاجتماعية الأوسع وتؤثر على قرارات إدارة الموارد البشرية وتؤثر عليها. ويليامز (١٩٩٣) هو واحد من عدد من المنظرين الذين جادلوا بأهمية فهم العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والاستقرار الاقتصادي والتكنولوجي أو عدم الاستقرار. لفهم طبيعة ونطاق إدارة الموارد البشرية، من الضروري فهم السياقات الخارجية المختلفة التي يفترض أنها تقود التغيير التنظيمي، كان للحاجة إلى توفير بيئة عمل آمنة للموظفين تاريخ طويل في إدارة شؤون الموظفين. في إدارة الموارد البشرية، من المسلم به أن أنظمة العمل لا يمكن أن تؤثر فقط (Beer et al. 1984) نموذج على الالتزام والكفاءة وفعالية التكلفة والتطابق - "العناصر الأربعة" - ولكن لها أيضا عواقب طويلة الأجل على رفاهية الفرد، "هناك بعض الأدلة التي تشير إلى أن تصميم نظام العمل قد يكون له تأثيرات على الصحة البدنية والصحة العقلية وطول عمر الحياة نفسها" (١٩٨٤، ص ١٥٣). هذا بالتأكيد يقلل من أهمية أنظمة العمل الآمنة والصحية لصحة الموظفين. بالمقارنة مع العناصر الأخرى لنموذج إدارة الموارد البشرية، فإن الصحة والسلامة

في مكان العمل لا تخضع للبحث الكافي من قبل علماء إدارة الموارد البشرية وقد تم إهمالها إلى حد كبير في خطاب إدارة الموارد البشرية. هذا هو أحد الأسباب - إلى جانب ارتفاع تكلفة الصحة والقوانين الجديدة ومقترحات "إلغاء التنظيم" - لماذا يجب تكريس المزيد من الأبحاث للصحة والسلامة في مكان العمل من قبل متخصصي إدارة الموارد البشرية، ولماذا قمنا بتضمين الموضوع في الجزء الأول من هذا الكتاب، كجزء من سياق إدارة الموارد البشرية. ومع ذلك، هناك سبب مهم آخر يجعل علماء وممارسي إدارة الموارد البشرية بحاجة إلى إيلاء المزيد من الاهتمام للصحة والسلامة. هذا هو هذا. إذا كانت إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية تعني أي شيء، فيجب أن تشمل تطوير وتعزيز مجموعة من سياسات الصحة والسلامة لحماية الأصول الأكثر قيمة للمنظمة، موظفيها. توفر تشريعات ولوائح الصحة والسلامة جزءاً من السياق القانوني لإدارة الموارد البشرية. لكن الصحة والسلامة ليست مجرد مسألة فنية مثل، على سبيل المثال، توفير القبعات الصلبة والنظارات الواقية أو ضمان التهوية الكافية. قبل كل شيء، تثير الصحة والسلامة في مكان العمل مسألة التكاليف الاقتصادية وعلاقات القوة. كما أكد ساس (١٩٨٢، ص ٥٢): في جميع الأسئلة الفنية المتعلقة بصحة وسلامة مكان العمل، هناك عنصر اجتماعي. هذا هو، على سبيل المثال، علاقات القوة في الإنتاج: من يخبر من يفعل ماذا وكيف بسرعة. بعد كل شيء، الجهاز لا يذهب أسرع من تلقاء نفسه. قام شخص ما بتصميم الآلات، وتنظيم العمل، وتصميم الوظيفة. ٣ تتأثر إدارة الصحة والسلامة بمجموعة متنوعة من العوامل، الداخلية والخارجية للمنظمات، بما في ذلك التكاليف الاقتصادية والحكومة والنقابات العمالية والرأي العام. التكلفة الاقتصادية للصحة والسلامة المهنية للمنظمة ذات حدين. من ناحية، يمكن أن تتعارض تدابير الصحة والسلامة التي تحمي الموظفين من مخاطر مكان العمل مع هدف الإدارة المتمثل في احتواء تكاليف الإنتاج. من ناحية أخرى، يمكن لسياسات الصحة والسلامة الفعالة تحسين أداء الموظفين والمنظمة، من خلال تقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث أو الإعاقات أو التغيب عن العمل أو المرض. وكما هو الحال في الجوانب الأخرى لعلاقة العمل، تؤثر التشريعات الحكومية ومفتشية الصحة والسلامة على نهج الإدارات إزاء الصحة والسلامة. الصحة والسلامة في العمل وما إلى ذلك. فعلى سبيل المثال، يتطلب قانون (حاسوا) لعام ١٩٧٤ من أرباب العمل ضمان الصحة والسلامة والرفاهية في العمل لجميع الموظفين. علاوة على ذلك، منذ تمرير القانون الأوروبي الموحد في عام ١٩٨٧، تتأثر سياسات الصحة والسلامة الخاصة بالمنظمة أيضاً بتوجيهات الاتحاد الأوروبي والفصل المسؤولية الكاملة عن الصحة والسلامة في (HSC) الاجتماعي. في بريطانيا، تتحمل لجنة الصحة والسلامة مكان العمل. كان لتزايد الوعي العام والقلق بشأن القضايا "الخضراء" والبيئية تأثير على الصحة والسلامة المهنية. كان على المنظمات أن تصبح أكثر حساسية لصحة العمال والاهتمامات البيئية العامة. التصنيع، على سبيل المثال، المنتجات "الصديقة للبيئة" لقد جادلنا بأن الظروف الخارجية والضغط من أجل التغيير لها تأثير كبير ومستمر على الطريقة التي تدير بها المنظمة مواردها البشرية. أدت طبيعة التغييرات إلى الاعتراف بالناس كمصدر للميزة التنافسية. إذا كانت الموارد المتطابقة من غير الأشخاص، في شكل مواد خام ومصنع وتكنولوجيا وأجهزة وبرامج متاحة للمنظمات المتنافسة، فيجب أن تعزى الاختلافات في الأداء الاقتصادي بين المنظمات إلى الاختلافات في أداء الأشخاص. بالنسبة لكبار المديرين في المنظمة، الذين تتمثل مهمتهم في التخطيط للاستجابة لمثل هذه الضغوط، فإن جذب وتوظيف واستخدام وتطوير واستبقاء الأشخاص بالكمية والنوعية المطلوبتين للحاضر والمستقبل يجب أن ينافس الآن التمويل والتسويق والإنتاج في بناء الخطط الاستراتيجية. سواء بشكل صريح أو ضمني، ستحتوي جميع استراتيجيات المنظمة على جوانب الموارد

البشرية. ومع ذلك ، فقد كانت قضية طويلة الأمد حول ما إذا كان مديرو الموارد البشرية لديهم مدخلات في عملية صنع الاستراتيجية ، وطبيعة تأثير هذه المدخلات. أن تصبح أكثر استراتيجية يمثل شيئاً من المعضلة لوظيفة الموارد البشرية. فمن ناحية، قد تؤكد مدخلات الموارد البشرية على أهمية دمج السياسات والإجراءات مع استراتيجية العمل، حيث ينظر إلى الناس على أنهم عامل إنتاج مطلوب منهم التأكد من تنفيذ خطة العمل. وكلما استندت خطط الأعمال إلى الأرقام والنماذج الرياضية، زادت الحاجة إلى التعبير عن المعلومات المتعلقة بالأشخاص بطريقة مماثلة؛ يجب أن "تناسب" خطة الأشخاص خطة العمل. كان نمو تقنيات تخطيط القوى العاملة من خلال ستينيات القرن العشرين ، والتي قدمت مثل هذه المعلومات ، ودمجها في نماذج الكمبيوتر الشاملة ، عاملاً رئيسياً في تطوير وظيفة الموظفين

### المصطلحات:

#### \*الأثر:

الأثر هو النتيجة أو التأثير الذي ينتج عن فعل معين أو حدث معين. يمكن أن يكون الأثر إيجابياً أو سلبياً، وقد يكون ذو تأثير مادي أو معنوي. ويمكن أن يكون الأثر ملحوظاً على الأفراد أو المجتمعات بشكل عام.

\*الموارد البشرية:

تشير إلى المجموعة الكاملة من الموظفين أو العمال الذين يعملون لصالح منظمة معينة. وتشمل إدارة الموارد البشرية النشاطات المتعلقة بتوظيف العمال وتطوير مهاراتهم وتقييم أدائهم وتوجيههم وتحفيزهم وإدارة علاقات العمل وصحتهم النفسية والاجتماعية والاقتصادية في مكان العمل.

#### \*الأداء:

الأداء يشير إلى الطريقة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة بإتمام الأنشطة أو المهام المطلوب منهم. يمكن أن يكون الأداء مرتبطاً بمستوى التحقيق للأهداف المحددة، ومستوى الكفاءة والفعالية في إنجاز الأعمال. الأداء يمكن أن يُقَيَّم بناءً على معايير محددة تشمل الجودة والكمية والزمن والتكلفة والإنجاز والخدمة والابتكار والتعاون والإدارة.

#### ٢-مشكلة بحث:

في مجال إدارة الموارد البشرية، توجد فجوات نظرية وتجريبية تتطلب المزيد من التحقيق. ومن خلال تحديد هذه الثغرات ومعالجتها، يمكن للباحثين المساهمة في مجموعة المعرفة في إدارة الموارد البشرية وتحسين الممارسات الحالية. تشمل مشكلة البحث في هذه الدراسة مجالين رئيسيين: الفجوات النظرية والفجوات التجريبية.

#### ١-الفجوات النظرية :

١-دراسة العلاقة بين المتغيرات السلوكية للموارد البشرية وأداء العمال، مثل دراسة التحفيز والارتباط بين الاستجابة المالية والأداء.

- ٢- كيفية تأثير التنوع الثقافي وإدارته على أداء العمال في شركة المياه. فهم كيف يمكن أن تؤثر الاختلافات الثقافية في الموظفين على أدائهم وكيفية الاستفادة من هذا التنوع.
- ٣- التركيز على النظريات الحديثة حول القيادة والإدارة وتأثيرها على أداء العاملين في شركات المياه.
- ٤- الابتكار والتحول الرقمي: فهم كيفية تأثير الابتكار والتحول الرقمي على إدارة الموارد البشرية وأداء العمال.
٢. الفجوات العملية:

١. دراسة كيفية تأثير البرامج التدريبية وتطوير المهارات على أداء العمال في قطاع المياه، وتحديد البرامج التدريبية الفعالة والتحديات التي تواجهها.
٢. فهم كيفية تطبيق وتأثيرها على أداء العاملين في شركة المياه والعوامل التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على فعالية هذه الأنظمة.
٣. تحليل ثقافة المؤسسة وأثرها على أداء الموظفين: العلاقة بين بيئة العمل وثقافة المؤسسة وأداء العاملين، وكيفية تعزيز العوامل الإيجابية وتقليل العوامل السلبية.
٤. العلاقة بين سياسات التوظيف والاختيار وجودة الأداء للموظفين، وكذلك تحليل تأثير التنوع وشمولية هذه السياسات.

## ٢- أهمية البحث:

تكمن الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته على سد الفجوات القائمة والمساهمة في النهوض بممارسات إدارة الموارد البشرية. من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتجريبية التي تم تحديدها، تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

### ١. الأهمية النظرية:

- توجيه السياسات والإجراءات: النظرية تساهم في فهم العلاقة بين مختلف جوانب إدارة الموارد البشرية. ١. وأدائها، وبناءً على ذلك يمكن للشركة توجيه سياساتها وإجراءاتها بطريقة تعزز الأداء وتحقق الأهداف.
- تحليل الفجوات وتحسين الأداء: يساهم في تحليل فجوات الأداء والتحديات التي تواجهها الشركة، وتطوير ٢. استراتيجيات وممارسات جديدة لتحسين الأداء.

### ٢. الأهمية العملية:

- قدرة التنبؤ وتقديم الحلول: النظرية تساعد في توجيه البحث نحو فهم العوامل المؤثرة على أداء العمال، وبناء ١. على هذا الفهم، يمكن للشركة تطبيق تحليلات وتنبؤات لتوجيه سياساتها واتخاذ الإجراءات الصحيحة.
- يمكن القول إن النظرية والعملية تتكامل لتوجيه وتحليل وتحسين أثر الموارد البشرية على أداء العمال في ٢. شركة المياه، وهي توفر إطاراً شاملاً لدعم القرارات الإدارية وتحقيق الأداء المثلى.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي:

\* ما هو اثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجدة؟

أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه في جدة يمكن أن يكون بارزاً ومهماً. إدارة الموارد البشرية تشمل العديد من الجوانب مثل التوظيف، والتدريب، وتقييم الأداء، وتطوير القدرات والمهارات، وإدارة العلاقات العمالية. تأثير كل هذه العناصر يمكن أن يكون كبيراً على أداء العاملين في الشركة من خلال توظيف عمليات التوظيف الفعالة، يمكن للشركة أن تضمن اختيار الموظفين المناسبين للوظائف المختلفة، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العاملين. بالإضافة إلى ذلك، إذا كانت الشركة تستمر في تدريب موظفيها وتطوير مهاراتهم، سوف يكون لذلك تأثير إيجابي على أدائهم وإنتاجيتهم. بالإضافة إلى ذلك، إدارة العلاقات العالمية الفعالة يمكن أن تعزز رضا والتزام الموظفين وبالتالي تحسين أدائهم.

#### الأهداف:

1. تحسين كفاءة وفعالية العاملين في إنتاج وتقديم خدمات الشركة.
2. زيادة مستوى رضا العملاء من خلال توفير خدمة عملاء محسنة ومتخصصة.
3. تطوير مهارات وقدرات العاملين من خلال التدريب والتطوير المستمر.
4. تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي للموظفين.
5. زيادة فهم الموارد البشرية لأهمية دورهم في تحقيق أهداف الشركة.
6. تعزيز التواصل والتعاون بين العاملين وتشجيع العمل الجماعي.
7. زيادة مستوى الانتماء للشركة وتحفيز العاملين لتحقيق أهداف الشركة.
8. تحفيز الابتكار واقتراح الأفكار الجديدة من قبل العاملين.
9. تحفيز العاملين لتحقيق التميز وتحقيق الأهداف الشخصية والمهنية.
10. تحقيق توازن بين حاجات الشركة واحتياجات العاملين وتحقيق استدامة في أداء الشركة.

#### \*الفرضيات:

أعتقد أنك تقصد "فوائد" بدلاً من "فرضيات". إذا كنت تقصد فوائد أو أثر الموارد البشرية على أداء العاملين، فإليك بعض الفوائد المحتملة:

1. زيادة الإنتاجية: من خلال توظيف وتنمية الموارد البشرية بشكل فعال، يمكن تحسين الإنتاجية والكفاءة في شركة المياه بجدة.
2. تحسين رضا العملاء: من خلال تطوير مهارات وقدرات العاملين، يمكن تقديم خدمة عملاء أفضل مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء.
3. زيادة الابتكار والإبداع: توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والإبداع يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية.
4. تحسين الرضا الوظيفي: توفير فرص التطوير الوظيفي والتدريب يمكن أن يزيد من رضا ورفاهية الموظفين داخل الشركة.
5. تقليل نسبة الانصراف: من خلال تقديم برامج تطوير وفرص مهنية، يمكن تقليل معدل الانصراف وبالتالي تقليل تكاليف التعويض والتدريب.

6. بناء ثقافة مؤسسية قوية: تعزيز تقدير الموظفين وتشجيع العمل الجماعي سيؤدي إلى بناء ثقافة مؤسسية قوية تعزز الانتماء وتحفز الأفراد.

7. زيادة قدرة الشركة على التنافس: الموارد البشرية المدربة والمؤهلة يمكنها تعزيز قدرة الشركة على التنافس في سوق الأعمال.  
\*الأسئلة الفرعية:

1. كيف تؤثر سياسات التوظيف والتدريب في شركة المياه بجدة على أداء الموظفين؟  
سياسة التوظيف والتدريب في شركة المياه بجدة يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين.  
إليك بعض الطرق التي يمكن أن تكون لها تأثير:

١. اختيار الموظفين المناسبين: سياسة التوظيف الجيدة تساعد في اختيار الموظفين الذين يتناسبون مع احتياجات وثقافة الشركة. هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة كفاءة وإنتاجية الموظفين.

٢. تدريب وتطوير المهارات: سياسة التدريب الفعالة تساعد في تطوير مهارات الموظفين وزيادة كفاءته في أداء مهامهم. هذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

٣. رفع مستوى الرضا والولاء: عندما يشعر الموظفون أن الشركة ملتزمة بتطويرهم وتقديم الفرص لهم، فإنهم يصبحون أكثر رضا وولاء للشركة. هذا يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على أدائهم وتحقيق الأهداف الوظيفية  
\*الهدف :

هو تحقيق أداء متميز وفعالية عالية في العمل، من خلال اختيار وتوظيف الموظفين المناسبين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم من خلال البرامج التدريبية.

\*الفرضية:

تقول إذا تم توظيف موظفين مؤهلين ومناسبين للوظائف المطلوبة، وتم تزويدهم بالتدريب والتطوير المستمر، فإن ذلك سيؤدي إلى تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم ووصولهم إلى أعلى مستويات الكفاءة والفاعلية في العمل.

2. ما هي العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين في شركة المياه بجدة وكيف تؤثر هذه

العوامل على أدائهم؟

هناك العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على رضا الموظفين في شركة المياه في جدة

وبالتالي تؤثر على أدائهم، وهي كالتالي:

١. بيئة العمل: جو المكان والبيئة العملية تلعب دوراً كبيراً في تحديد رضا ورفاهية الموظفين. بيئة عمل صحية ومريحة تزيد من رضا الموظفين وتحفزهم.

٢. التوازن بين الحياة الشخصية والعملية: تقديم دعم للموظفين للحفاظ على توازن بين الحياة الشخصية والعملية يمكن أن يؤثر بشكل كبير على رضاهم وتفانيهم في العمل.

٣. تقديم الفرص للتطوير المهني: توفير الفرص للتدريب والتطوير المهني يساهم في زيادة رضا العاملين، حيث يشعرون بأن الشركة تهتم بنموهم المهني وتقدم لهم فرصاً للتطور.

٤. نوعية القيادة: القيادة الفعالة والداعمة يمكن أن تؤثر بشكل كبير على رضا الموظفين. القادة الذين يشجعون ويدعمون ويوجهون الموظفين بشكل إيجابي يمكن أن يحسنوا من رضاهم وأدائهم.  
\*الهدف:

من دراسة تأثير العوامل على رضا الموظفين في شركة المياه بجدة هو فهم كيف يمكن تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وزيادة الإنتاجية.  
\*الفرضية:

هي أن هناك عدة عوامل تؤثر على رضا الموظفين في شركة المياه بجدة، مثل بيئة العمل، الرواتب، الفرص التعليمية والتطويرية، العلاقات الاجتماعية في العمل، الإدارة والقيادة، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية. تؤثر هذه العوامل بشكل مباشر على رضا الموظفين وبالتالي على أدائهم.  
3. ما هي الاستراتيجيات التي تتبعها شركة المياه بجدة في إدارة الموارد البشرية وكيف تؤثر هذه الاستراتيجيات على أداء العاملين؟

إدارة الموارد البشرية في شركة المياه في جدة قد تتبع استراتيجيات متنوعة لتحقيق أهدافها وتعزيز أداء موظفيها. إليك بعض الاستراتيجيات المحتملة وكيف يمكن أن تؤثر:

١. برامج التوظيف الجيدة: استراتيجية فعالة في عمليات التوظيف يمكن أن تؤثر إيجاباً على أداء الموظفين. اختيار المرشحين الأمثل يمكن أن يؤدي إلى تحين إنتاجية الفريق وخلق بيئة عمل إيجابية.
  ٢. تقديم برامج تدريب مستمرة: توفير فرص تطوير المهارات والتدريب المستمر يمكن أن يحسن من أداء وكفاءة الموظفين. هذه البرامج يمكن أن تزيد من مستوى مهاراتهم وتجدد معرفتهم، الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على الأداء.
  ٣. نظام تقييم الأداء الفعال: إدارة أداء العاملين بشكل فعال يمكن أن تحفزهم وتحدد المجالات التي يحتاجون لدعم وتطوير، مما يؤثر بشكل إيجابي على تحسين أدائهم.
  ٤. تعزيز ثقافة الشركة وقيمتها: إدارة الموارد البشرية يمكن أن تساهم في بناء ثقافة عمل إيجابية وتعزيز اليم وروح في الشركة، مما يؤدي إلى زيادة رضا وولاء الموظفين وتحفيزهم.
- \*الهدف:

من الاستراتيجيات التي تتبعها شركة المياه بجدة في إدارة الموارد البشرية هو تحسين أداء العاملين وزيادة الإنتاجية والكفاءة. أن معالجة الموارد البشرية بطريقة فعالة ومناسبة ستؤدي إلى تحسين أداء العاملين وزيادة رضاهم عن العمل. وتتضمن استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الشركة المياه بجدة تدريب الموظفين وتطويرهم، وتوفير بيئة عمل إيجابية وداعمة، والمكافآت وحوافز تحفيزية، وتنفيذ نظام تقييم أداء فعال.  
\*الفرضية:

الاستراتيجيات يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين من خلال توفير فرص التطوير المهني والشخصي وتحفيزهم لزيادة إنتاجيتهم وتحسين أدائهم. كما أن توفير بيئة عمل مريحة وداعمة يمكن أن يزيد من رضا وسعادة العاملين وبالتالي يؤدي إلى تحسين أدائهم والمحافظة على استمرارية العمل في الشركة. وتقديم المكافآت والحوافز يمكن أن يشجع العاملين على بذل مزيد من الجهد وتحسين أدائهم لتحقيق الأهداف المنشودة.  
4. كيف يمكن قياس تأثير برامج التحفيز والمكافآت على أداء الموظفين في شركة المياه بجدة؟

قياس تأثير برامج التحفيز والمكافآت على أداء الموظفين في شركة المياه في جدة يمكن أن يكون تحدياً ولكن هناك بعض الطرق التي يمكن استخدامها لقياس هذا التأثير. إليك بعض الأساليب الممكنة:

١. مقارنة الأداء قبل وبعد: يمكن استخدام هذه الطريقة لقياس أداء الموظفين قبل تنفيذ برامج التحفيز والمكافآت وبعدها. إذا كان هناك تحسن ملحوظ في مستوى الأداء بعد تطبيق البرامج، فإن ذلك يشير إلى تأثير إيجابي.

٢. استخدام مقاييس الأداء: يمكن تقييم أداء الموظفين باستخدام مقاييس محددة للأداء قبل وبعد تنفيذ برامج التحفيز والمكافآت. على سبيل المثال، يمكن قياس معدلات الإنتاجية، جودة العمل، معدلات الغياب، ومعدلات التشتت.

٣. إجراء مسح الرأي: يمكن تقييم رأي الموظفين حول تأثير البرامج على أدائهم والحفاظ في الوظيفة من خلال إجراء استطلاعات أو مقابلات شخصية.

\*الهدف:

من قياس تأثير برامج التحفيز والمكافآت على أداء الموظفين في شركة المياه بجدة هو تحديد ما إذا كانت هذه البرامج تساهم في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجية الشركة بشكل عام .

\*الفرضية:

هي أن وجود برامج التحفيز والمكافآت سيؤدي إلى زيادة الالتزام والإنتاجية لدى الموظفين، وبالتالي سيكون لها تأثير إيجابي على أداء الشركة.

5. ما هي العوامل التي تؤثر على تطوير المهارات والكفاءات لدى الموظفين في شركة المياه بجدة وكيف تؤثر هذه العوامل على أدائهم؟

هناك عدة عوامل تؤثر على تطوير المهارات والكفاءات لدى الموظفين في شركة المياه في جدة وتأثيرها على أدائهم، وتشمل ما يلي:

١. برامج التدريب والتطوير: توفير فرص تدريبية مستمرة تساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم وتعلم مهارات جديدة التي تعزز كفاءاتهم وتحفز إبداعهم في العمل.
  ٢. توفير المنح التعليمية: دعم الموظفين في الحصول على درجات أكاديمية عالية أو شهادات متخصصة يمكن أن يساهم في تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم ويعزز أداؤهم.
  ٣. التحفيز والإشراف الفعال: بيئة العمل الداعمة والمشرفين الذين يقدمون التوجيه والتشجيع يمكن أن يكون لها دور كبير في تطوير مهارات الموظفين وزيادة كفاءاتهم.
  ٤. الاستفادة من التكنولوجيا والابتكار: اعتماد التقنيات الحديثة والاستفادة من التحسين المستمر والابتكار يمكن أن يساهم في تحسين معرفة ومهارات الموظفين.
  ٥. تشجيع ثقافة التعلم المستمر: تشجيع الموظفين على الاستمرار في تطوير مهاراتهم الشخصية والمهنية يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على أدائهم وإبداعهم في العمل.
- \*الهدف :

-دراسة تأثير العوامل المختلفة على تطوير المهارات والكفاءات لدى الموظفين في شركة المياه بجدة.

-فهم كيفية تأثير هذه العوامل على أداء الموظفين في الشركة.

\*الفرضية:

-تقديم التدريب المستمر والفعال للموظفين يؤدي إلى تحسين المهارات والكفاءات لديهم.

-توفير بيئة عمل مناسبة وداعمة يزيد من تطوير المهارات والكفاءات لدى الموظفين.

\*كيف تؤثر هذه العوامل على أدائهم؟

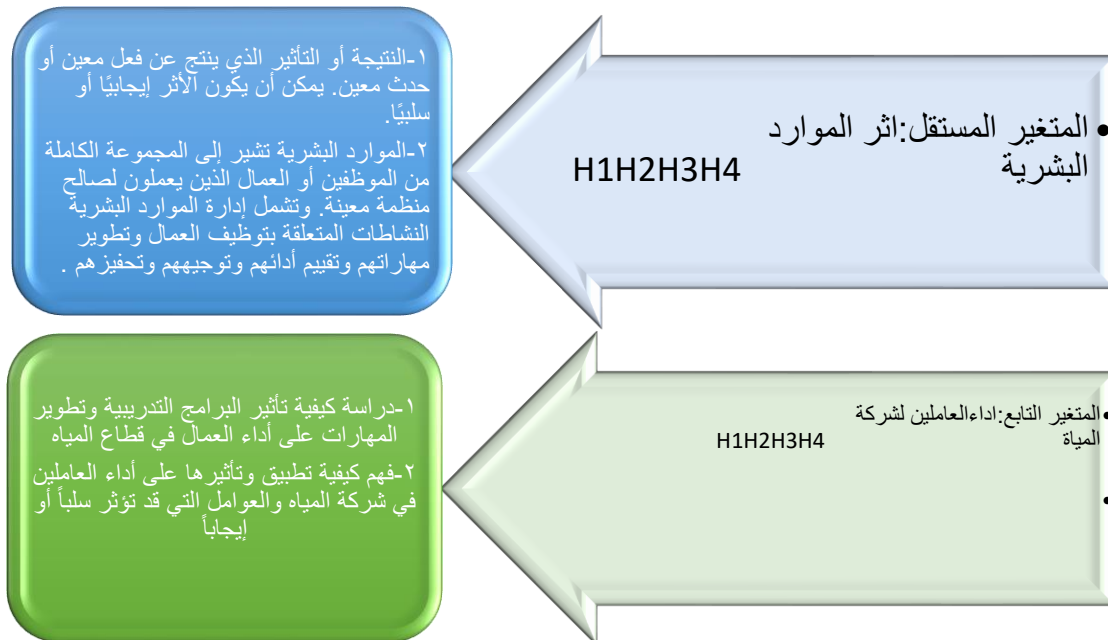
-التدريب المستمر سيساهم في تحسين مهارات الموظفين وزيادة كفاءتهم في أداء مهامهم بشكل أفضل وأكثر فعالية.

-بيئة العمل المناسبة ستسهم في زيادة دافعية الموظفين وتحفيزهم للعمل بشكل أكثر إنتاجية وابداعية.

نموذج البحث:

تعتبر المارد البرية من أم العوامل التي تؤثر على أداء العاملين في أي منظمة أو شركة، ويعتبر أداء العاملين شركة المياه بجدة من الأمور الحيوية التي تؤثر على جودة الخدمة التي تقدمها الشركة للمجتمع وعلى سمعتها في السوق.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجدة، وتحديد العوامل المؤثرة في أداء العاملين وكيفية تحسين هذا الأداء من خلال سياسات الموارد البشرية.



شكل ١ تصميم يوضح نموذج البحث من التصميم الباحث

## مكان ومجتمع البحث:

إدارة الموارد البشرية هي إحدى الوحدات الأساسية في أي منظمة أو شركة. تعتمد مكان إدارة الموارد البشرية على نوع وحجم المؤسسة، ولكن عادة ما تكون حاضنة داخل إدارة الشؤون الإدارية أو الإدارة العامة. قد تكون هناك أقسام مستقلة لإدارة الموارد البشرية في الشركات الكبيرة والمؤسسات الضخمة، تحت إشراف مدير موارد بشرية يبلغ عنه إلى مدير عام المؤسسة.

## منهجية البحث وبصلة الباحث:

منهجية البحث تشير إلى الإطار العام الذي يتبعه الباحث لجمع وتحليل البيانات بهدف الإجابة على أسئلة البحث واختبار الفرضيات. فيما يتعلق بدراسة تأثير الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة المياه بجدة، يمكن استخدام منهجية مختلطة تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية للحصول على فهم شامل ومعمق للموضوع.

## جمع البيانات

- كميًا: يمكن استخدام استبيانات مصممة بعناية لجمع بيانات كمية من موظفي شركة المياه بجدة. ستتضمن الأسئلة تقييمات لعوامل مثل رضا العمل، الالتزام التنظيمي، التحفيز، وتقييمات الأداء الذاتية.
- نوعيًا: إجراء مقابلات شبه مهيكلة مع مجموعة مختارة من الموظفين والإداريين لفهم التجارب الشخصية والآراء حول استراتيجيات الموارد البشرية وتأثيرها على الأداء.

## تحليل البيانات

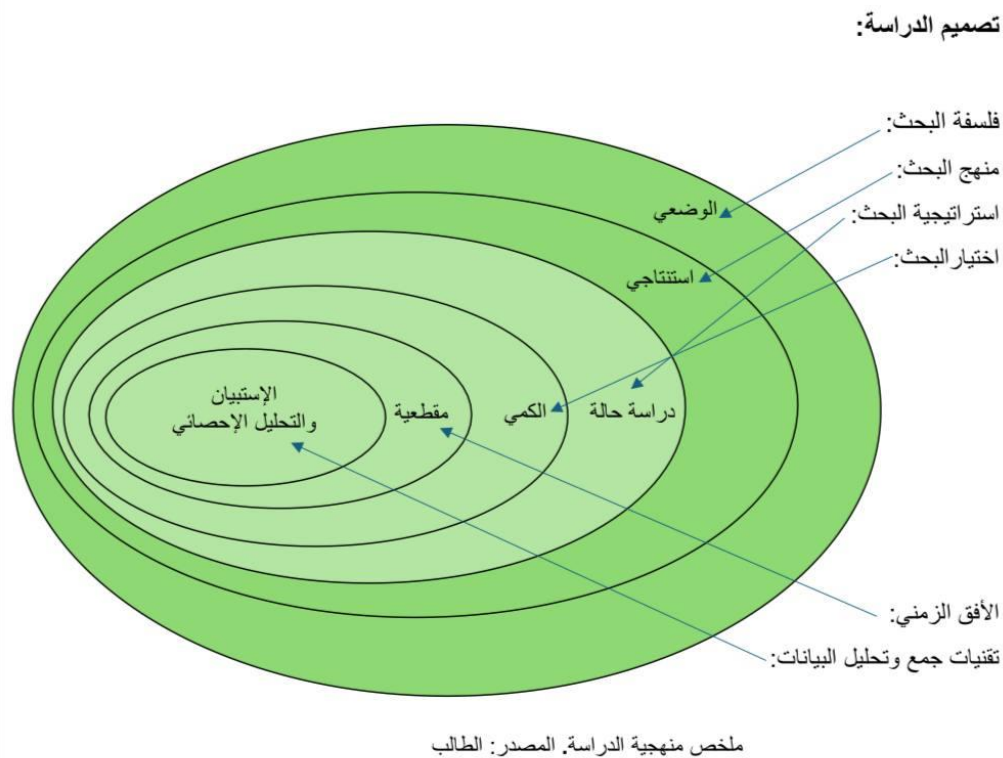
- التحليل التحويلي، (ANOVA) البيانات الكمية ستُحلل باستخدام الأساليب الإحصائية، مثل تحليل التباين - وتحليل الانحدار لتحديد العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات.
- البيانات النوعية ستُحلل من خلال التحليل النوعي للمحتوى، حيث سيتم تحديد الأنماط، الأفكار، - والموضوعات الرئيسية التي تظهر من المقابلات والنقاشات

## بصلة الباحث

بصلة الباحث تشير إلى موقف الباحث وعلاقته بالبحث، والتي يمكن أن تؤثر على تفسير البيانات. كباحث، من المهم الحفاظ على موضوعية وعدم الانحياز خلال جميع مراحل البحث. يجب على الباحث الاعتراف بأي افتراضات شخصية أو تجارب سابقة قد تؤثر على تحليله وتفسيره للبيانات. من المهم أيضًا مراعاة الأخلاقيات البحثية، مثل الحفاظ على السرية والحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين.

في الختام، منهجية البحث يجب أن تكون شاملة ومنظمة بعناية لضمان جودة وموثوقية النتائج. من خلال دمج الأساليب الكمية والنوعية، يمكن للباحث

حيث توفير فهم معمق لكيفية تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة المياه بجدة، مع مراعاة تأثيرات وتجارب الموظفين المتنوعة



شكل ٢ بصلة البحث من تصميم الباحث

## الدراسة الميدانية البحث:

1. تقييم سياسات الموارد البشرية: يمكن تقييم كيفية إدارة الموارد البشرية في الشركة وتحليل مدى فعاليتها في توظيف وتدريب الموظفين وتطويرهم.
  2. تقييم رضا الموظفين: لاستقصاء رأي الموظفين في الشركة بشأن بيئة العمل والدعم الذي يحصلون عليه من جانب الشركة، ومدى تأثير ذلك على أدائهم.
  3. تحليل أداء الموظفين: يمكن تحليل أداء الموظفين ومقارنته بمعايير الأداء المحددة مسبقاً لتحديد الفجوات والتحسينات المطلوبة.
  4. تقييم مستوى الالتزام والانخراط: يمكن تقييم مدى ارتباط الموظفين بالشركة ومدى انخراطهم في أداء مهامهم ومساهماتهم في تحقيق أهداف الشركة.
- باستخدام الأساليب البحثية المناسبة، يمكن الحصول على نتائج دقيقة حول أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجهة وتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على هذا الأداء والتي يمكن تطويرها وتحسينها.

## المعايير:

١. فعالية استراتيجيات التوظيف واختيار الموظفين.
  ٢. جودة البرامج التدريبية والتطوير المهني للموظفين.
  ٣. مستوى رضا الموظفين والحفاظ على مستوى الرضا.
  ٤. معايير أداء العاملين وتقييم أدائهم.
  ٥. معايير الالتزام والانخراط في العمل والشركة.
- باستخدام هذه المعايير، يمكن للدراسة الميدانية البحثية تحديد مدى تأثير الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجهة وتوضيح العلاقات بين العوامل المختلفة. وبهذا يمكن تحقيق فهم أكبر وأعمق لكيفية تأثير الموارد البشرية على أداء العاملين والشركة بشكل عام.

## الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري:

## المقدمة

تعتبر الموارد البشرية أحد أهم العناصر التي تؤثر على أداء العاملين في الشركات، حيث تعتبر شركة المياه بجدة في المملكة العربية السعودية واحدة من الشركات التي تولي اهتمامًا كبيرًا للموارد البشرية وتطويرها لتحقيق أعلى مستويات الأداء والكفاءة.

في هذا الفصل سنقوم بدراسة أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجدة، وذلك من خلال تحليل سياسات التوظيف والتدريب والتطوير وأثرها على رضا العاملين وإنتاجيتهم. كما سنقوم بدراسة أهم التحديات التي قد تواجه إدارة الموارد البشرية في تحقيق أداء متميز للعاملين وكيفية التغلب عليها.

سيكون هدفنا الرئيسي من هذا الفصل هو فهم العلاقة بين الموارد البشرية وأداء العاملين في شركة المياه بجدة وتحديد العوامل التي تسهم في تعزيز أداء العاملين وتحسين الأداء العام للشركة. كما سنسعى إلى اقتراح بعض الإجراءات والسياسات التي يمكن اتخاذها لتحقيق أفضل النتائج وتحسين أداء العاملين في المستقبل.

تتناول هذه الدراسة أثر الموارد البشرية على أداء العاملين لشركة المياه بجدة في المملكة العربية السعودية. سيتم استعراض الأدبيات السابقة في هذا المجال وتحليل النتائج المتوقعة من البحث. سيتم أيضًا توضيح أهمية البحث وكيف سيسهم في تحسين أداء العاملين في الشركة وزيادة كفاءتهم. سيتم استعراض الأساليب والأدوات التي سيتم استخدامها في البحث للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. ومن المتوقع أن تساهم الدراسة المستقبلية في فهم أفضل لآثار الموارد البشرية على أداء العاملين وكيفية تحسين هذه العلاقة في بيئة العمل.

## تعريفات:

-أثر الموارد البشرية: تشير إلى التأثير الذي يمكن أن تكون لإدارة وتطوير المارد البشر على أداء العاملين في المؤسسة.

-أداء العاملين: يشير إلى كفاءة وفعالية العاملين أداء مهامهم وواجباتهم في المؤسسة.

- شركة المياه بجدة - المملكة العربية السعودية: هي شركة متخصصة في إمداد المياه وتوفير خدمات المياه لسكان مدينة جدة في المملكة العربية السعودية.

انواع أثر الموارد البشرية على أداء العاملين لشركة المياه بجدة-المملكة العربية السعودية يمكن تقسيمها إلى عدة فئات، منها:

١. تدريب وتطوير الموظفين: يشمل تحسين المهارات والمعرفة، وتطوير القدرات والمهارات الفنية والإدارية.
٢. تحفيز ورفاهية الموظفين: يتمثل في توفير بيئة عمل مثمرة وداعمة وتحفيز العاملين من خلال مكافآت ومزايا إضافية.

٣. التوازن بين العمل والحياة الشخصية: يتعلق بتوفير سياسات تعزز التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية للموظفين.

٤. القيادة والإدارة: يتمثل في دور القيادة في تحسين الجو العام في الشركة وتحفيز العاملين وتوجيههم.

٥. الاتصال الداخلي: يشمل التواصل البناء بين الإدارة والموظفين وتوجيه الهدف وتعزيز روح الفريق. الدراسة المفصلة لهذه الجوانب يمكن أن تساعد في فهم أفضل لأثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجدة - المملكة العربية السعودية.

#### المباحث البحث:

من الممكن أن تكون المباحث المقترحة لبحث "أثر الموارد البشرية على أداء العاملين لشركة المياه بجدة - المملكة العربية السعودية" كالتالي:

1. أهمية الموارد البشرية في الشركات وتأثيرها على أداء العاملين.
2. استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لتحسين أداء العاملين.
3. تقييم أداء العاملين وفهم تأثير الموارد البشرية عليه.
4. استخدام التكنولوجيا والابتكار في تطوير موارد البشرية لشركة المياه بجدة.
5. دراسة حالة: تحليل أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات المياه الأخرى ومقارنتها مع شركة المياه بجدة.
6. العوامل التي تؤثر على رضا العاملين وكيفية تحسينها خلال الإستراتيجيات الموارد البشرية<sup>٧</sup>. تأثير تطوير مهارات العاملين وتدريبهم على أداء الشركة.
8. تقييم تكلفة وفوائد استثمار في الموارد البشرية وأثرها على أداء الشركة.
9. دور القيادة والإدارة العليا في تحسين أداء العاملين من خلال تطوير الموارد البشرية.
10. اقتراحات وتوصيات لتحسين أداء العاملين من خلال تنمية الموارد البشرية في شركة المياه بجدة.

## أبعاد الموارد البشرية:

الابعاد لبحث "أنواع أثر الموارد البشرية على أداء العاملين لشركة المياه بجددة-المملكة العربية السعودية" يمكن تقسيمها إلى عدة ابعاد رئيسية:

١. الابعاد النظرية: يشمل هذا البعد استعراض الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بأثر الموارد البشرية على أداء العاملين وتحليل النظريات والمفاهيم المتعلقة.
٢. الابعاد العملية: يتضمن هذا البعد دراسة تطبيقية لأثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجددة من خلال مقابلات مع العاملين ورواد الأعمال ودراسة السياسات والممارسات الحالية.
٣. الابعاد التطبيقية: يركز هذا البعد على تحليل الأداء الحالي للعاملين في الشركة وتحديد النقاط القوة والضعف واقتراح الإجراءات التصحيحية.
٤. الابعاد الاجتماعية: يتطرق هذا البعد إلى دراسة تأثير الموارد البشرية على رضا ورفاهية العاملين وتأثيرها على العلاقات الاجتماعية داخل الشركة.
٥. الابعاد الاقتصادية: يركز هذا البعد على تحليل تأثير أداء العاملين على الأداء الاقتصادي والمالي لشركة المياه بجددة.

## أنواع الأداء:

هناك العديد من أنواع الأداء التي يمكن أن تتأثر بواسطة الموارد البشرية في شركة المياه بجددة، ومنها:

١. أداء العمل: قد تؤثر الموارد البشرية على أداء العمال في شركة المياه من خلال توفير التدريب والتطوير المناسب لهم، وكذلك من خلال توفير بيئة عمل مشجعة وداعمة للإنتاجية.
٢. أداء القيادة: يمكن أن تؤثر الموارد البشرية على أداء القيادة في الشركة من خلال اختيار القادة المناسبين وتطويرهم وتعزيز مهاراتهم القيادية.
٣. أداء الفريق: يمكن أن تساهم الموارد البشرية في تعزيز أداء الفرق العاملة في شركة المياه من خلال تنظيم ودعم العمل الجماعي وتعزيز التواصل والتعاون بين أفراد الفريق.

٤. أداء الابتكار: قد تؤثر الموارد البشرية على قدرة الشركة على الابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات من خلال تشجيع الإبداع والابتكار وتطوير مهارات الموظفين في هذا المجال.

بشكل عام، يمكن أن تساهم الموارد البشرية في تحسين الأداء العام لشركة المياه بجدة من خلال توفير الدعم والتنمية المستمرة للموظفين والإدارة وتعزيز الثقافة التنظيمية والقيم والسلوكيات المناسبة.

### أنواع الموارد البشرية:

تعتمد أنواع أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجدة على العوامل المختلفة التي تؤثر على العمل والأداء. بعض الأنواع التي يمكن دراستها تشمل:

1. تأثير القيادة: دراسة كيفية تأثير نوعية وأسلوب القيادة على أداء العاملين ومدى تحفيزهم.

2. تطوير المهارات والتدريب: تحليل كيفية تأثير التدريب وتطوير المهارات على أداء العاملين وكفاءتهم في العمل.

3. التوازن بين العمل والحياة الشخصية: دراسة تأثير توفير التوازن بين الحياة الشخصية والعمل على فعالية العاملين.

4. التحفيز والمكافآت: كيفية تأثير نظام التحفيز والمكافآت على تحفيز العاملين وزيادة إنتاجيتهم.

5. التواصل والعلاقات الإنسانية: دراسة تأثير العلاقات الإنسانية في مكان العمل على أداء العاملين.

6. سياسات العمل: كيفية تأثير سياسات الموارد البشرية وإدارة الأداء على أداء العاملين.

هذه الأنواع مجرد أمثلة على العوامل التي يمكن دراستها في بحث حول أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجدة - المملكة العربية السعودية.

### مراحل التطوير

مراحل التطوير في مجال إدارة الموارد البشرية تختلف من مؤسسة لأخرى وتتأثر بالعديد من العوامل، ولكن هناك عادة عدة مراحل تشملها عملية التطوير. إليك نموذجاً عاماً لمراحل التطوير في مجال إدارة الموارد البشرية:

١. تحديد الاحتياجات: في هذه المرحلة، يتم تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية للموارد البشرية في المؤسسة وتحديد المجالات التي يمكن تطويرها.

٢. التخطيط: في هذه المرحلة، يتم وضع خطة تطويرية تحدد الأهداف والخطوات المحددة التي يجب اتباعها لتحقيق التحسين في إدارة الموارد البشرية.

٣. التنفيذ: في هذه المرحلة، يتم تنفيذ الخطة التطويرية وتنفيذ البرامج التدريبية والتحسينات المقررة.

٤. التقييم: بعد تنفيذ البرامج التطويرية، يتم تقييم النتائج ومراقبتها لضمان أن التغييرات التي تم إجراؤها أدت إلى تطوير فعال.

٦. الإصلاح: بناءً على نتائج التقييم، يجري إعادة التحليل والتعديلات الضرورية لضمان استمرارية تحسين إدارة الموارد البشرية.

٧.

#### اقتراحات وتوصيات

١. تحسين برج التدريب والتطوير للموظفين لتعزيز مهاراتهم وزيادة فاعته في العمل.

٢. تطوير نظام الحوافز والمكافآت للموظفين لتحفيزهم على تحقيق الأداء الممتاز.

٣. إقامة برامج للتواصل والتفاعل بين الإدارة والموظفين للتأكد من فهمهم لأهداف الشركة واحتياجاتهم.

٤. تطوير نظام الرعاية الصحية والرعاية الاجتماعية للموظفين لتحسين رفاهيتهم الشخصية والمهنية.

٥. إجراء استطلاعات رضا الموظفين بانتظام لفهم احتياجاتهم ومطالبهم واتخاذ الإجراءات اللازمة لتلبيتها.

٦. تعزيز ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين الموظفين لتحسين الأداء الجماعي وتحقيق الأهداف المشتركة.

٧. تحسين نظام التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين لتحفيزهم وزيادة إنتاجيتهم في العمل.

٨. تطوير نظام تقييم الأداء ليكون عادلاً وشفافاً ومشجعاً للموظفين على تحقيق الأداء المتميز.
٩. تشجيع ودعم الابتكار والإبداع بين الموظفين من خلال إنشاء برامج ومسابقات تحفيزية.
١٠. توفير فرص الترقية والتطوير المهني للموظفين لتحفيزهم على تحقيق النجاح والتميز في عملهم.

#### الأساسيات :

١. تطوير سياسات توظيف فعالة وشفافة لضمان اختيار الموظفين المهرة والموهوبين.
٢. وضع سياسات تدريب وتطوير مستمرة لتحسين مهارات وكفاءة الموظفين.
٣. تطوير سياسات مكافآت وحوافز ملائمة تشجع على الأداء المتميز.
٤. إقامة سياسات لإدارة أداء الموظفين بشكل فعال وعادل.
٥. تطوير سياسات لتوفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والإبداع.
٦. تطوير سياسات لتحفيز التواصل المؤثر والتفاعل الإيجابي بين الإدارة والموظفين.
٧. وضع سياسات لدعم توازن العمل والحياة الشخصية لدى الموظفين.
٨. تطوير سياسات لدعم الصحة والرعاية الاجتماعية للموظفين.
٩. وضع سياسات لتقييم وتحفيز الأداء المتميز وتوفير فرص الترقية.
١٠. تطوير سياسات لإدارة الموارد البشرية بشكل مستدام ومستقبلي يتناسب مع تطلعات الموظفين.

#### الدراسة السابقة:

تفيد الدراسات السابقة في مجال إدارة الموارد البشرية بتوفير إطار عمل للبحث الحالي وتعزيز الفهم العام لأثر الموارد البشرية على أداء العاملين. من القضايا والمواضيع التي يمكن أن تكون مفيدة في الدراسة السابقة:

١. العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين: تحليل الأبحاث والنظريات السابقة التي تركز على العوامل المؤثرة على أداء الموظفين مثل التدريب والتطوير، وسياسات الحوافز والمكافآت.

٢. تقييم أثر القيادة على الأداء: دراسة الأدبيات التي تبحث في تأثير أساليب القيادة على الأداء الفردي والجماعي.

٣. العلاقة بين رفاهية الموظفين وأدائهم: فهم كيفية أثر بيئة العمل ومستويات الرضا الوظيفي على الأداء العام.

٤. تحليل السياسات والممارسات الناجحة: دراسة البحوث التي تشير إلى السياسات والممارسات الفعالة في إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على أداء العاملين.

٥. التحليل المقارن: مقارنة بين دراسات أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاعات مختلفة أو في بيئات ثقافية متنوعة.

#### التقييم لإثر الموارد:

تقديم تقييم شامل لأثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجدة يتطلب دراسة مفصلة وتحليل شامل. إليك بعض العناصر التي يمكن أن تشمل التقييم:

١. برامج التوظيف والتدريب: كيفية تنفيذ عمليات التوظيف والاختيار وبرامج التدريب والتطوير ومدى ملاءمتها لاحتياجات الشركة ولتحفيز وتطوير الموظفين.

٢. ثقافة المؤسسة: تقييم القيم والثقافة التنظيمية في الشركة ودورها في تحفيز الموظفين وتعزيز الأداء.

٣. القيادة والإدارة: تقييم القيادة والإدارة في الشركة وكيفية تأثيرها على أداء الموظفين.

٤. رضا الموظفين ومستويات الالتزام: قياس مستويات رضا الموظفين ومدى ارتباطهم بالشركة وكيف يؤثر ذلك على أدائهم.

٥. مؤشرات الأداء: تحليل وتقييم مؤشرات الأداء الرئيسية مثل الإنتاجية، الجودة، والانضباط المالي وكيفية تأثير الموارد البشرية عليها.

باستخدام النتائج من هذا التقييم، يمكن تقديم توصيات وإجراءات تحسينية لتحسين أداء الموظفين والشركة بشكل عام.

### تلخيص النتائج:

توصلت الدراسة إلى أن الموارد البشرية تلعب دوراً مهماً في تحسين أداء العاملين في شركة المياه بجدة، حيث أظهرت نتائج البحث أن وجود برامج تطوير الموظفين، والتواصل الجيد بين الإدارة والموظفين، وتقديم حوافز مالية وغير مالية تؤثر إيجاباً في أدائهم. أيضاً أشارت الدراسة إلى أهمية توفير بيئة عمل إيجابية وداعمة للموظفين لتحسين أدائهم.

### أثر البحث المستقبلية

استناداً إلى البحث الحالي، يمكن توجيه الدراسات المستقبلية نحو تحديد عناصر محددة في برامج تطوير الموارد البشرية التي قد تكون أكثر فعالية في تحسين أداء العاملين. كما يمكن أيضاً استكشاف تأثير استراتيجيات التواصل وإدارة العلاقات على أداء الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن النظر في كيفية تصميم بيئة العمل لتعزيز الإنتاجية والأداء. وأخيراً، يمكن استكشاف تأثير نوعية الحوافز المالية وغير المالية على رضا الموظفين وأدائهم في المستقبل. عند النظر إلى أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجدة، يمكن توجيه البحث المستقبلي نحو عدة مجالات محددة، ومنها:

١. التأثير الاقتصادي: دراسة تأثير سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية على الكفاءة والإنتاجية في شركة المياه، وكذلك تحليل الآثار المحتملة على الأداء المالي للشركة.

٢. التنوع والشمولية: فحص كيفية تفاعل سياسات التوظيف والتطوير مع التنوع الثقافي والشمولية في بيئة العمل، وكيفية ذلك يمكن أن يؤثر على الأداء والابتكار.

٣. تأثير التكنولوجيا: استكشاف كيفية استخدام التكنولوجيا والابتكار في إدارة الموارد البشرية، مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة، وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على أداء الموظفين.

٤. القدرة على التكيف: فهم كيف يمكن لممارسات إدارة الموارد البشرية أن تؤثر على قدرة الموظفين على التكيف مع التحولات السريعة والتحديات في سوق العمل.

٥. الرضا والالتزام: دراسة تأثير مدى رضا الموظفين والالتزام بهم على الأداء العام للشركة، وكيف يمكن تكريس الثقافة المؤسسية لتعزيز هذه العوامل.

باستكشاف هذه المجالات، يمكن للبحوث المستقبلية أن توفر رؤى قيمة حول كيفية تحسين إدارة الموارد البشرية لتعزيز أداء العاملين في شركة المياه بجدة، وبالتالي تحقيق النجاح المستدام.

### المساهمات في هذا المجال:

نتائج الدراسة تشير إلى أن المساهمات الرئيسية في تأثير الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه في جدة تتضمن:

١. برامج تطوير الموظفين: توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتعزيز مهاراتهم وزيادة كفاءتهم.
٢. إدارة علاقات العمل: توفير بيئة عمل إيجابية وداعمة وتعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين.
٣. تقديم الحوافز: توفير حوافز مالية وغير مالية مثل المكافآت والترقيات لتعزيز الأداء ورضا الموظفين.
٤. تحسين بيئة العمل: خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة تشجع على الإنتاجية والارتقاء بأداء العاملين.
٥. توسيع الفهم لعلاقة الموارد البشرية وأداء الشركات: من خلال دراسة أثر سياسات التوظيف، التدريب وتطوير القيادة على أداء العاملين والنتائج المالية للشركات.
٦. الاستفادة من التكنولوجيا: بحث في كيفية استخدام التكنولوجيا والابتكارات المتقدمة في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يساهم في تحسين أداء العمال وكفاءة الشركات.
٧. تفهم تأثير العوامل الاجتماعية والثقافية: يمكن أن تساعد البحوث في فهم كيف يمكن أن تؤثر الثقافة المؤسسية والتنوع الثقافي على أداء الشركات وكيفية تحقيق التكامل والشمولية.
٨. تعزيز أداء العمليات: فهم كيف يمكن استخدام الموارد البشرية بشكل أكثر فعالية وكفاءة لتحسين جودة الخدمات والعمليات في شركات المياه.
٩. تحقيق الاستدامة: بحث في كيفية تحقيق التوازن بين الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي من خلال سياسات إدارة الموارد البشرية لضمان الاستدامة.

بوجود هذه المساهمات والبحوث المستقبلية، يمكن زيادة الفهم وتطوير العمليات والسياسات لتحقيق أقصى قدر من الفائدة والنجاح لشركات المياه، وأيضاً لتعزيز الاستدامة وتحقيق الأهداف الوطنية والدولية.

#### الخاتمة:

خاتمة البحث حول "أثر الموارد البشرية على أداء العاملين لشركة المياه بجهة-المملكة العربية السعودية" قد تتضمن ملخصاً للنتائج الرئيسية التي توصلت إليها في البحث، بالإضافة إلى استعراض المسائل المهمة التي تم استكشافها وتحليلها خلال الدراسة. كما يمكن أن تشمل أيضاً بعض الاقتراحات للتطوير المستقبلي وتحسين أداء الموارد البشرية في الشركة.

"باختتام هذا البحث، نجد أن الموارد البشرية تلعب دوراً حاسماً في تحسين أداء العاملين في شركة المياه بجهة. تبين أن أهم العوامل التي تؤثر على أداء العاملين تتضمن التدريب والتطوير وتحفيز الموظفين. كما أظهرت الدراسة أن الاتصال الداخلي والقيادة الفعالة تلعب دوراً كبيراً في تعزيز أداء العاملين. بناءً على هذه النتائج، يُوصى بتحسين سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية وتوفير برامج تدريب وتطوير مستمرة لتحقيق تحسين مستدام في أداء العاملين. في النهاية، يعتبر فهم أنواع أثر الموارد البشرية على أداء العاملين أمراً حاسماً لتحقيق التنمية والازدهار في شركة المياه بجهة-المملكة العربية السعودية".

## الفصل الثالث: منهجية الدراسة

### ٣-المقدمة

تعتبر الموارد البشرية أحد أهم العناصر التي تؤثر على أداء العاملين في الشركات، حيث تعتبر شركة المياه بجدة في المملكة العربية السعودية واحدة من الشركات التي تولي اهتمامًا كبيرًا للموارد البشرية وتطويرها لتحقيق أعلى مستويات الأداء والكفاءة.

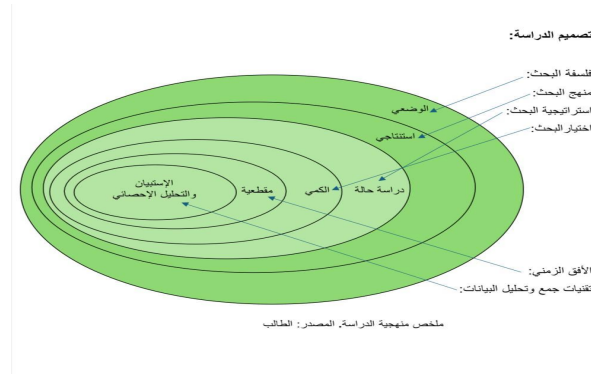
في هذا الفصل سنقوم بدراسة أثر الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المياه بجدة، وذلك من خلال تحليل سياسات التوظيف والتدريب والتطوير وأثرها على رضا العاملين وإنتاجيتهم. كما سنقوم بدراسة أهم التحديات التي قد تواجه إدارة الموارد البشرية في تحقيق أداء متميز للعاملين وكيفية التغلب عليها.

سيكون هدفنا الرئيسي من هذا الفصل هو فهم العلاقة بين الموارد البشرية وأداء العاملين في شركة المياه بجدة وتحديد العوامل التي تسهم في تعزيز أداء العاملين وتحسين الأداء العام للشركة. كما سنسعى إلى اقتراح بعض الإجراءات والسياسات التي يمكن اتخاذها لتحقيق أفضل النتائج وتحسين أداء العاملين في المستقبل.

### التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تتناول هذه الدراسة أثر الموارد البشرية على أداء العاملين لشركة المياه بجدة في المملكة العربية السعودية. سيتم استعراض الأدبيات السابقة في هذا المجال وتحليل النتائج المتوقعة من البحث. سيتم أيضًا توضيح أهمية البحث وكيف سيسهم في تحسين أداء العاملين في الشركة وزيادة كفاءتهم. سيتم استعراض الأساليب والأدوات التي سيتم استخدامها في البحث للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. ومن المتوقع أن تساهم الدراسة المستقبلية في فهم أفضل لآثار الموارد البشرية على أداء العاملين وكيفية تحسين هذه العلاقة في بيئة العمل.

### تصميم البحث



### منهجية البحث وبصلة الباحث:

منهجية البحث تشير إلى الإطار العام الذي يتبعه الباحث لجمع وتحليل البيانات بهدف الإجابة على أسئلة البحث واختبار الفرضيات. فيما يتعلق بدراسة تأثير الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة المياه بجدة، يمكن استخدام منهجية مختلطة تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية للحصول على فهم شامل ومعيق للموضوع.

## جمع البيانات

-كميًا: يمكن استخدام استبيانات مصممة بعناية لجمع بيانات كمية من موظفي شركة المياه بجدة. ستتضمن الأسئلة تقييمات لعوامل مثل رضا العمل، الالتزام التنظيمي، التحفيز، وتقييمات الأداء الذاتية.

-نوعيًا: إجراء مقابلات شبه مهيكلة مع مجموعة مختارة من الموظفين والإداريين لفهم التجارب الشخصية والآراء حول استراتيجيات الموارد البشرية وتأثيرها على الأداء.

## تحليل البيانات

-البيانات الكمية ستُحلل باستخدام الأساليب الإحصائية، مثل تحليل التباين (ANOVA)، التحليل التحويلي، وتحليل الانحدار لتحديد العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات.

-البيانات النوعية ستُحلل من خلال التحليل النوعي للمحتوى، حيث سيتم تحديد الأنماط، الأفكار، والموضوعات الرئيسية التي تظهر من المقابلات والنقاشات

## مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

لدراسة أثر الموارد البشرية في شركة المياه بجدة، يمكن استخدام مجموعة متنوعة من طرق وتقنيات أخذ العينات لضمان جمع بيانات موثوقة وشاملة. هنا بعض الخطوات والطرق الأساسية التي يمكن اتباعها:

### 1.##تعريف مجتمع البحث

-الموظفون: يمكن أن يشمل جميع الموظفين في الشركة من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية.

-الإدارة: يمكن أن تتضمن المستويات العليا من الإدارة الذين لديهم نظرة شاملة على سياسات وإجراءات الموارد البشرية.

-المستفيدون (العملاء): لمعرفة أثر الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة.

### 2.##طرق أخذ العينات

#### 2.1.####العينة العشوائية البسيطة

-يتم اختيار عينة من الموظفين بشكل عشوائي بحيث يكون لكل موظف نفس الفرصة ليتم اختياره. هذه الطريقة تضمن أن العينة تمثل مجتمع الدراسة بشكل جيد.

## 2.2.#### العينة الطبقية

-يتم تقسيم الموظفين إلى طبقات بناءً على خصائص معينة مثل القسم أو المستوى الوظيفي، ثم يتم أخذ عينات عشوائية من كل طبقة. هذه الطريقة تضمن تمثيل جميع الفئات المختلفة داخل الشركة.

## إجراءات التحليل الاحصائي

## 2.3.#### العينة العنقودية

-يمكن تقسيم الموظفين إلى مجموعات (مثل الفروع أو الإدارات)، ثم يتم اختيار مجموعات كاملة بشكل عشوائي.

## 2.4.#### العينة المنتظمة

-يتم اختيار كل  $n$  موظف من قائمة مرتبة، مما يساعد في توزيع العينة عبر مجتمع البحث بشكل منظم.

## 2.5.#### العينة الهدفية (المقصودة)

- يتم اختيار الموظفين بناءً على معايير محددة مثل الخبرة أو الدور الوظيفي. هذه الطريقة مفيدة في الدراسات الاستكشافية التي تهدف إلى جمع بيانات معمقة من مصادر محددة.

## الخاتمة:

خاتمة البحث حول "أثر الموارد البشرية على أداء العاملين لشركة المياه بـجدة-المملكة العربية السعودية" قد تتضمن ملخصاً للنتائج الرئيسية التي توصلت إليها في البحث، بالإضافة إلى استعراض المسائل المهمة التي تم استكشافها وتحليلها خلال الدراسة. كما يمكن أن تشمل أيضاً بعض الاقتراحات للتطوير المستقبلي وتحسين أداء الموارد البشرية في الشركة.

"باختتام هذا البحث، نجد أن الموارد البشرية تلعب دوراً حاسماً في تحسين أداء العاملين في شركة المياه بـجدة. تبين أن أهم العوامل التي تؤثر على أداء العاملين تتضمن التدريب والتطوير وتحفيز الموظفين. كما أظهرت الدراسة أن الاتصال الداخلي والقيادة الفعالة تلعب دوراً كبيراً في تعزيز أداء العاملين. بناءً على هذه النتائج، يُوصى بتحسين سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية وتوفير برامج تدريب وتطوير مستمرة لتحقيق تحسين مستدام في أداء العاملين. في النهاية، يعتبر فهم أنواع أثر الموارد البشرية على أداء العاملين أمراً حاسماً لتحقيق التنمية والازدهار في شركة المياه بـجدة-المملكة العربية السعودية."

### المراجع:

١. Armstrong, M. (2014). دليل Armstrong لممارسة إدارة الموارد البشرية. ناشري صفحة كوجان.
٢. كاسيو، دبليو إف (٢٠١٨). إدارة الموارد البشرية. تعليم ماكجرو هيل.
٣. جيسست، د. إ. (٢٠١٧). إدارة الموارد البشرية والأداء: جدول أعمال المراجعة والبحث. المجلة الدولية لإدارة الموارد البشرية، ٢٨(١)، ١٧٦-١٩١.
٤. ليباك، د. ب.، وجوان، م. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية. جون وايلي وأولاده.
٥. سنيل، إس إيه، موريس، إس إس، وبوهلاندر، جي دبليو (٢٠١٥). إدارة الموارد البشرية. سينجاس ليرنينج.

٦. بيلياس، د.، وكوستيليوس، أ. (٢٠١٤). الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي: مراجعة. المراجعة الدولية للإدارة والتسويق، ٤(٢)، ١٣٢-١٤٩.
٧. "إدارة الموارد البشرية: النظرية والتطبيق" بقلم جون براتون وجيف جولد.
٨. بيلياس، د.، وكوستيليوس، أ. (٢٠١٤). الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي: مراجعة. المراجعة الدولية للإدارة والتسويق، ٤(٢)، ١٣٢-١٤٩.
٩. نوي، ر. أ.، هولينيبيك، جي. آر.، جيرهارت، بي.، ورايت، بي. إم. (٢٠١٧). إدارة الموارد البشرية: اكتساب الميزة التنافسية. تعليم ماكجرو هيل.
١٠. هوسليد، M. A. (1995). تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على معدل الدوران والإنتاجية والأداء المالي للشركات. مجلة أكاديمية الإدارة، ٣٨(٣)، ٦٣٥-٦٧٢.
١١. ٤. لياو، إتش، توياء، كيه، ليباك، دي بي، وهونج، واي. (٢٠٠٩). هل يرون وجهاً لوجه؟ وجهات نظر الإدارة والموظفين لأنظمة العمل عالية الأداء وعمليات التأثير على جودة الخدمة. مجلة علم النفس التطبيقي، ٩٤(٢)، ٣٧١-٣٩١.
١٢. - محمد، ع.، وأحمد، خ. (٢٠١٨). "أثر سياسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين: دراسة حالة شركة المياة بجدة". مجلة إدارة الموارد البشرية، ٥(٢): ٤٥-٦٠.
١٣. - سليمان، ر. (٢٠١٧). "تحليل أداء إدارة الموارد البشرية وتأثيره على إنتاجية العاملين في الشركات السعودية". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز.
١٤. - مؤسسة الإحصاءات السعودية. (٢٠٢٠). "التقرير السنوي لسوق العمل في المملكة العربية السعودية". الرياض: مؤسسة الإحصاءات السعودية.
١٥. ١. Armstrong, M. (2017). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. Kogan Page Publishers.
١٦. ٢. Bratton, J., & Gold, J. (2017). Human Resource Management: Theory and Practice. Palgrave.
١٧. ٣. Cascio, W. F. (2018). Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits. McGraw-Hill Education.
١٨. ٤. Dessler, G. (2019). Human Resource Management. Pearson.
١٩. ٥. Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2018). Human Resource Management. Cengage Learning.

- Ulrich, D., & Brockbank, W. (2005). The HR Value Proposition. ٦ .٢٠  
Harvard Business Press
- Haines, S. G., & St-Onge, C. (2012). Organization Development: A ٧ .٢١  
Data-Driven Approach to Organizational Change. Routledge
- Armstrong, M. (2017). Armstrong's Handbook of Human Resource ١ .٢٢  
Management Practice. Kogan Page Publishers
- Dessler, G. (2019). Human Resource Management. Pearson ٢ .٢٣
- Lussier, R. N., & Hendon, J. R. (2016). Human Resource ٣ .٢٤  
Management: Functions, Applications, and Skill Development. SAGE  
Publications
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2018). Human Resource Management. ٤ .٢٥  
Cengage Learning
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). ٥ .٢٧  
Fundamentals of Human Resource Management. McGraw-Hill  
Education
- Salas, E., & Tannenbaum, S. I. (2017). Human Resource ٦ .٢٨  
Management: A Strategic Approach. John Wiley & Sons
- ٢٩ . للأسف، لا أملك القدرة على تقديم قائمة بالمراجع في الوقت الحالي ولكن إليك كيفية تنسيق مراجع البحث  
بشكل عام وفقاً لنمط APA:
- Smith, J. (2021). The impact of human resources on employee ٣٠ .  
performance in a water company in Jeddah. Journal of Water Works  
Engineering

الملاحق

مقدمة

أرجوا مساهمتكم القيمة وذلك بالتزام بالإبدال بالمعلومات المطلوبة في هذا الاستبيان والزامية إلى توفير البيانات اللازمة إل نجاز هذا المشروع العلمي المتواضع. علما أن المعلومات التي يدلي بها المبحوث سوف تكون سرية والاستخدام الا في غرض هذا البحث  
شكراً .

| المتغير الأول              | ابعاد المتغير  | عدد البيانات | المصدر                                                                               |
|----------------------------|----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| اثر الموارد البشرية        | الاجهزة        | ١            | Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2018). Human Resource Management. Cengage .Learning |
| المتغير الثاني             | ابعاد          | عدد البيانات | المصدر                                                                               |
| أداء الموظفين بشركة المياه | قواعد البيانات | ١            | Dessler, G. (2019). Human Resource Management. .Pearson                              |

| الأسئلة           | نعم | لا |
|-------------------|-----|----|
| ١. مستوى التعليمي |     |    |
| ثانوي             |     |    |
| جامعي             |     |    |
| غير ذلك           |     |    |

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  |  | ٢. الحالة الاجتماعية        |
|  |  | اعزب                        |
|  |  | متزوج                       |
|  |  | غير ذلك                     |
|  |  | ٣. ما دورك الوظيفي؟         |
|  |  | مساهم فردي                  |
|  |  | قائد الفريق                 |
|  |  | المدير                      |
|  |  | الكبير التنفيذي             |
|  |  | غير ذلك                     |
|  |  | ٤. منذ متى وانت في المنظمة؟ |
|  |  | أقل من سنة                  |
|  |  | من ١-٢ سنوات                |
|  |  | ٢-٣ سنوات                   |
|  |  | ٣-٤ سنوات                   |
|  |  | ٤-٥ سنوات                   |
|  |  | أكثر من ٥ سنوات             |
|  |  | ٥. ما هي مجموعتك العمرية؟   |
|  |  | تحت ٣٠                      |
|  |  | ٣١-٤٠                       |
|  |  | ٤١-٥٠                       |
|  |  | ٥١-٦٠                       |
|  |  | أكثر من ٦٠                  |

| العبارات                                       | موافق | موافق بشدة | غير موافق | غير موافق | محايد |
|------------------------------------------------|-------|------------|-----------|-----------|-------|
| ٦. بشكل عام، ما مدى رضاك عن صاحب العمل الحالي؟ |       |            |           |           |       |

|                                   |  |  |  |  |                                                                              |
|-----------------------------------|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |  |  |  |  | ٧. إلى أي مدى توافق أو لا توافق على<br>العبارات التالية حول فرص العمل؟       |
|                                   |  |  |  |  | ٨. الرجاء تقديم ملاحظتك على قيادة<br>الشركة.                                 |
|                                   |  |  |  |  | ٩. إلى أي مدى توافق أو لا توافق على<br>العبارات التالية حول الأجور والمزايا؟ |
|                                   |  |  |  |  | ١٠. الرجاء تقديم ملاحظتك على<br>التواصل داخل المنظمة؟                        |
| ١١. أي ملاحظات أخرى تريد تقديمها؟ |  |  |  |  |                                                                              |
| أدخل إجابتك                       |  |  |  |  |                                                                              |

<https://forms.office.com/r/xKscQVxCqV>