

أثر إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين لشركة مجموعة الحلول الطبية
المملكة العربية السعودية جدة المدينة الصناعية (دراسة حالة)

صفا يوسف عثمان

2021205066

مشروع تخرج -1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د.منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

4.....	1.1 المقدمة
6.....	1.2 مشكلة البحث
6.....	1.2.1 الفجوات النظرية
6.....	2.2.1 الفجوات التطبيقية
7.....	3.1 أهمية البحث
7.....	1.3.1 الأهمية النظرية
7.....	2.3.1 الأهمية العملية
8.....	4.1 اسئلة البحث
8.....	5.1 أهداف البحث
8.....	6.1 فرضيات البحث
9.....	7.1 نموذج البحث
10.....	8.1 الدراسة الميدانية
11.....	9.1 منهجية البحث
12.....	10.1 هيكل المشروع المقترح
13.....	11.1 المراجع

الفصل الاول:الاطار العام للدراسة.

1.1 المقدمة

تلعب إدارة الموارد البشرية (HRM) دورًا حيويًا في أي منظمة، حيث تُعنى بإدارة العنصر البشري الذي يُعتبر القلب النابض للعملية الإنتاجية. تهدف هذه الإدارة إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال استراتيجيات محددة تركز على التطوير المهني، التحفيز، والتقييم المستمر للموظفين. تتناول هذه الدراسة أثر إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين، مع التركيز على كيفية تأثير سياسات الموارد البشرية في تعزيز إنتاجية العاملين ورفع مستوى الرضا الوظيفي.

تُظهر الأبحاث أن الإدارة الفعّالة للموارد البشرية ترتبط بشكل مباشر بتحسين الأداء الوظيفي وزيادة التزام الموظفين بأهداف المنظمة. (Armstrong, 2006) بالإضافة إلى ذلك، فإن سياسات التدريب والتطوير المستمر تساهم في تحسين مهارات الموظفين وتوسيع معارفهم، مما ينعكس إيجابًا على أداء المنظمة ككل (Becker & Huselid, 1998).

في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم في مجال الأعمال، أصبحت إدارة الموارد البشرية أداة استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية. إذ تشير الدراسات إلى أن المنظمات التي تتبنى ممارسات فعّالة في إدارة الموارد البشرية تتمتع بمستويات أعلى من رضا الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل معدلات دوران الموظفين.

يهدف هذا البحث إلى استكشاف تأثير إدارة الموارد البشرية على رضا الموظفين، من خلال دراسة سياسات التوظيف، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، والمكافآت والتحفيز. سيتم تحليل كيفية تطبيق هذه السياسات والممارسات في بيئة العمل وتأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين.

كما يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية للمنظمات حول كيفية تحسين سياسات إدارة الموارد البشرية لتعزيز الرضا الوظيفي وزيادة الالتزام التنظيمي. ستساهم هذه التوصيات في تحسين بيئة العمل، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء العام للمنظمة ويعزز قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

يُعتبر رضا الموظفين مؤشرًا أساسيًا على فعالية إدارة الموارد البشرية، حيث يرتبط ارتباطًا وثيقًا بإنتاجية الموظفين، وجودة أدائهم، وولائهم للمنظمة. تشير الدراسات إلى أن السياسات الفعّالة في إدارة الموارد البشرية، مثل برامج التدريب والتطوير المهني، وتقييم الأداء، ونظم المكافآت والتحفيز، تلعب دورًا حاسمًا في تحسين مستويات الرضا الوظيفي. فالموظفون الذين يشعرون بالتقدير والدعم من قبل المنظمة يكونون أكثر حماسًا وإنتاجية، مما ينعكس إيجابًا على أداء المنظمة بشكل عام.

إدارة الموارد البشرية هي عنصر حاسم في تحقيق الأداء العالي للموظفين. من خلال تحليل استراتيجيات التوظيف والتدريب، نظم التحفيز والمكافأة، وتطوير المهارات والقدرات، يمكن للمنظمات تعزيز رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤى مفيدة وتوصيات عملية للمديرين لتحسين إدارة الموارد البشرية وتحقيق أهداف المنظمة بفعالية أكبر.

تصبح الإدارة الفعّالة للموارد البشرية عاملاً محورياً لضمان استمرارية النجاح والقدرة التنافسية للمنظمات. إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على الجوانب التقليدية مثل التوظيف والتدريب، بل تمتد إلى تطوير استراتيجيات وسياسات تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات الموظفين.

في ظل التنافسية العالية في السوق العالمية، أصبحت المنظمات تبحث باستمرار عن طرق لتحسين أداء موظفيها، وذلك لتحقيق ميزة تنافسية. تشير الأبحاث إلى أن هناك علاقة وثيقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وأداء الموظفين، حيث يمكن للإدارة الجيدة أن تحفز الموظفين، وتزيد من رضاهم، وبالتالي تحسين إنتاجيتهم (Storey, 2007). تسعى هذه الدراسة إلى فهم هذه العلاقة بشكل أعمق وتقديم توصيات عملية لتحسين سياسات الموارد البشرية في المنظمات.

يعتمد هذا البحث على نظرية الموارد البشرية الاستراتيجية التي تفترض أن إدارة الموارد البشرية الفعّالة يمكن أن تكون مصدراً للميزة التنافسية للمنظمات (Barney, 1991). بالإضافة إلى ذلك، سيتم استخدام نموذج الرضا الوظيفي لهيرزبرج (Herzberg, 1966) لفهم كيفية تأثير العوامل المختلفة على رضا الموظفين وأدائهم.

من المتوقع أن تظهر نتائج الدراسة أن هناك علاقة قوية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وأداء الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، من المحتمل أن تكشف الدراسة عن أهمية التحفيز والتدريب والتطوير المستمر في تحسين رضا الموظفين وإنتاجيتهم. ستساهم النتائج في تقديم توصيات عملية لتحسين سياسات الموارد البشرية في المنظمات.

يُعد هذا البحث خطوة مهمة نحو تسليط الضوء على الأهمية البالغة لإدارة الموارد البشرية في تعزيز رضا الموظفين. من خلال تقديم تحليل معمق وسياسات مقترحة، يهدف البحث إلى دعم المنظمات في تحقيق بيئة عمل إيجابية ومثمرة، حيث يشعر الموظفون بالتقدير والرضا، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الكلي للمنظمة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية..

2.1 مشكلة البحث

تتزايد أهمية إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، حيث أصبحت التحديات المتصلة بجذب الموظفين الأكفاء، وتطوير مهاراتهم، وتحفيزهم للاحتفاظ بهم من القضايا الحيوية لنجاح أي منظمة. بالرغم من الأهمية الواضحة لإدارة الموارد البشرية، لا تزال هناك فجوات في فهم كيفية تأثير هذه الممارسات على أداء الموظفين بشكل دقيق. تتمثل مشكلة البحث في تحديد وقياس تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين، مع التركيز على كيفية تحسين هذه الممارسات لتحقيق أفضل النتائج.

1.2.1 الفجوات النظرية

نقص النموذج النظري الشامل: بالرغم من وجود العديد من النظريات التي تربط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وأداء الموظفين، إلا أنه لا يوجد نموذج نظري شامل يجمع بين جميع العوامل المؤثرة ويوضح كيفية تفاعلها بشكل متكامل.

على سبيل المثال، تركز بعض النظريات على التحفيز والتطوير المهني (Wright & McMahan, 1992) بينما تهمل عوامل أخرى مثل البيئة التنظيمية والثقافة.

تباين نتائج الدراسات: أظهرت الدراسات نتائج متباينة فيما يتعلق بتأثير ممارسات معينة لإدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي، مما يجعل من الصعب استخلاص استنتاجات عامة. مثلاً، وجد Becker و (Huselid 1998) أن برامج التدريب المكثفة تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء، بينما أشارت دراسات أخرى إلى أن التحفيز المادي هو الأكثر تأثيراً.

الفجوات في فهم تأثير السياق الثقافي: لم تحظى تأثيرات السياق الثقافي بالاهتمام الكافي في الأبحاث النظرية. تختلف ممارسات إدارة الموارد البشرية وتفاعلها مع الموظفين بشكل كبير بين الثقافات المختلفة، مما يستدعي المزيد من الدراسات التي تأخذ بعين الاعتبار هذه العوامل الثقافية.

2.2.1 الفجوات التطبيقية

تطبيق محدود في السياقات المتنوعة: غالبية الأبحاث ركزت على سياقات محددة، مثل الشركات الكبرى أو الصناعات التقنية، مما يترك فجوة في فهم كيفية تأثير ممارسات الموارد البشرية في سياقات مختلفة مثل الشركات الصغيرة أو القطاعات غير الربحية. (Armstrong, 2006)

صعوبة القياس الدقيق للأداء: توجد تحديات كبيرة في قياس الأداء الوظيفي بشكل دقيق وشامل، حيث تعتمد العديد من الدراسات على مؤشرات الأداء الذاتية أو التقارير الشخصية، مما قد يؤدي إلى نتائج غير دقيقة أو متحيزة. تشير الأبحاث إلى الحاجة لتطوير أدوات قياس أكثر دقة وشمولية. (Dessler, 2013)

تكامل الممارسات: هناك نقص في الدراسات التي تستكشف كيفية تكامل مختلف ممارسات الموارد البشرية لتحقيق تحسينات في الأداء. بمعنى آخر، كيفية تفاعل التوظيف، التدريب، التحفيز، وإدارة الأداء معاً لتحقيق نتائج أفضل لا تزال غير واضحة وتحتاج لمزيد من البحث (Becker & Huselid, 1998)

بناءً على الفجوات النظرية والتطبيقية المذكورة، يهدف هذا البحث إلى استكشاف السؤال الرئيسي التالي: كيف تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا الموظفين في المنظمات، وما هي العوامل المحددة التي يمكن أن تعزز هذا الرضا لتحقيق أداء أفضل للمنظمة؟

3.1 أهمية البحث

في عالم الأعمال المعاصر، تلعب الإدارة البشرية دوراً محورياً في تحديد مستوى أداء الموظفين ونجاح المؤسسات. يتزايد الاهتمام بفهم تأثير الإدارة البشرية على أداء الموظفين نظراً لتزايد التحديات التي تواجهها المؤسسات في تحقيق أهدافها والمحافظة على تنافسيتها.

إن الإدارة البشرية تتضمن العديد من الجوانب، بدءاً من أساليب القيادة والتحفيز، مروراً بالتدريب والتطوير، وصولاً إلى بناء ثقافة مؤسسية إيجابية. تتأثر هذه الجوانب بشكل مباشر بجودة الإدارة وكيفية تفاعلها مع الموظفين، مما يؤثر بدوره على إنتاجيتهم ورضاهم الوظيفي ومستوى التزامهم تجاه المؤسسة.

لذا، يهدف هذا البحث إلى استكشاف كيفية تأثير الإدارة البشرية على أداء الموظفين، من خلال تحليل العوامل المختلفة التي تساهم في تحسين أو تفويض هذا الأداء. سيسهم البحث في تقديم فهم أعمق للأدوات والاستراتيجيات التي يمكن أن تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز أداء موظفيها، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية واستدامة.

1.3.1 الأهمية النظرية

تطوير النظريات الإدارية: يساهم البحث في توسيع وتطوير النظريات الحالية حول الإدارة البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، مما يساعد الأكاديميين والممارسين على فهم أفضل للممارسات الإدارية الفعالة (Herzberg1968).

فهم الدوافع والعوامل النفسية: يساعد في تحديد العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على دوافع الموظفين وسلوكهم، مما يعزز فهم كيفية تحقيق الأداء الأمثل من خلال إدارة فعالة (Maslow1943).
إثراء الأدبيات الأكاديمية: يضيف البحث إلى قاعدة المعرفة الموجودة حول العلاقة بين الإدارة البشرية وأداء الموظفين، مما يساهم في تطور المجال الأكاديمي وفي تقديم رؤى جديدة تستند إلى الأدلة (Deci& Ryan2000).

تطبيق نظريات الحافز والتنظيم: يساهم في اختبار وتطبيق نظريات مختلفة مثل نظرية الحافز ونظرية الهدف، مما يساعد على تحديد الاستراتيجيات الفعالة لتحفيز الموظفين وتحقيق الأداء العالي. (Locke& Latham2002)

2.3.1 الأهمية العملية

تحسين الأداء الوظيفي: يقدم البحث استراتيجيات وأدوات لتحسين أداء الموظفين، مما يساعد المؤسسات على زيادة الإنتاجية والجودة وتحقيق أهدافها بشكل أكثر كفاءة (Nohria,Groysberg,& Lee2008).
تطوير برامج التدريب والتطوير: يساعد في تصميم برامج تدريب وتطوير تستند إلى فهم دقيق لاحتياجات الموظفين وعوامل التحفيز، مما يؤدي إلى تحسين المهارات والكفاءات.

(Tharenou Saks & Moore 2007)

تعزيز الرضا الوظيفي: يساهم في تحسين بيئة العمل وسياسات الإدارة، مما يزيد من رضا الموظفين ويؤدي إلى تحسين الاحتفاظ بالموظفين وتقليل معدلات الدوران الوظيفي.

(Judge,& Kammeyer-Mueller2012)

تعزيز القيادة الفعالة: يوفر البحث أدوات وممارسات لتدريب المديرين على أساليب القيادة الفعالة، مما يؤدي إلى تحسين تفاعلهم مع الموظفين وتعزيز بيئة العمل الإيجابية (Goleman2000).

4.1 أسئلة البحث

ركزت الدراسة على دراسة تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين كما اتضح في السؤال البحثي الرئيسي : كيف تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا الموظفين في المنظمات و ما هي العوامل المحددة المحددة التي تعزز هذا الرضا؟

ينقسم هذ السؤال إلى ثلاثة أسئلة فرعية:

1-ما هو دور التدريب والتطوير في تحسين رضا الموظفين؟

2- ما هو تأثير بيئة العمل الداعمة على رضا الموظفين؟

3-كيف يؤثر رضا الموظفين على الإنتاجية العامة للمنظمة؟

5.1 أهداف البحث

1-يحلل ممارسات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على رضا وأداء الموظفين.

2-يحدد العوامل البيئية والتنظيمية التي تعزز رضا الموظفين.

3-يثبت العلاقة تأثير رضا الموظفين على إنتاجية المنظمة.

4-يقدم توصيات لتحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية .

5-يستكشف العوامل الفردية التي تؤثر على رضا وأداء الموظفين.

6.1 فرضيات البحث

هذه الفرضيات توفر إطار عمل لدراسة تأثير مختلف جوانب إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين، ويمكن اختبارها من خلال جمع وتحليل البيانات المناسبة.

H1: هناك تأثير إيجابي لإدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين.

H1a: التدريب والتطوير : هناك علاقة إيجابية بين برامج التدريب والتطوير وتحسين أداء الموظفين.

H1b: بيئة العمل : هناك تأثير إيجابي لبيئة العمل الداعمة على إنتاجية الموظفين.

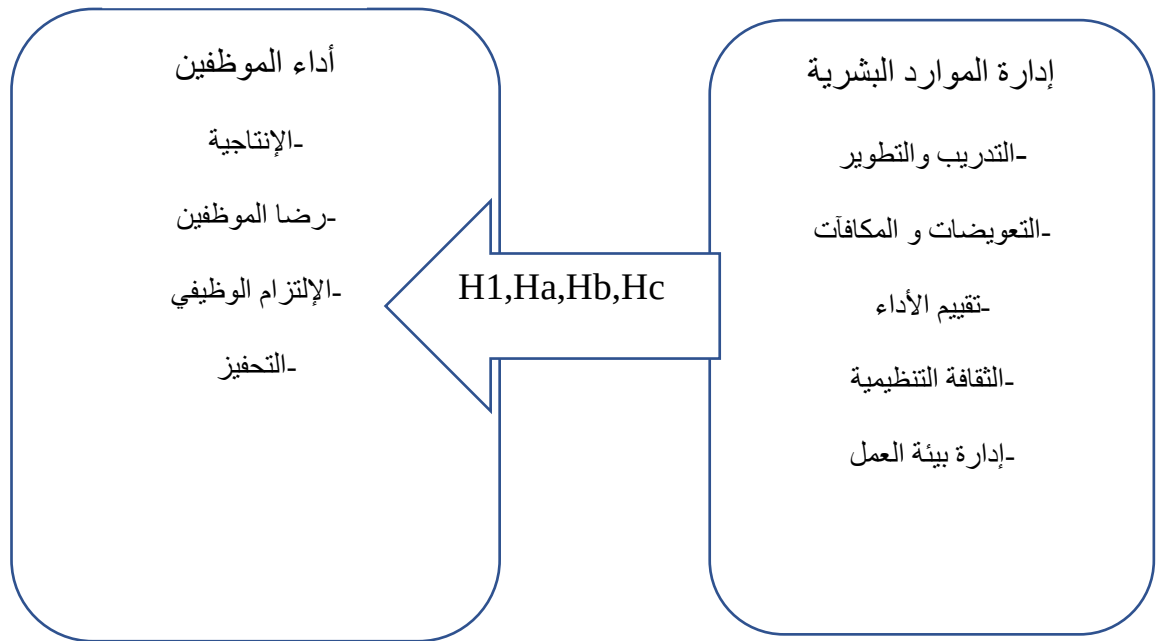
H1c: تطوير المسار المهني : هناك تأثير إيجابي لتطوير المسار المهني على التزام الموظفين وأدائهم.

7.1 نموذج البحث

مكننت مراجعة الأدبيات الباحث من اختيار مجموعة من أبعاد إدارة الموارد البشرية (التدريب و التطوير، التعويضات و المكافآت، تقييم الأداء، الثقافة التنظيمية، إدارة بيئة العمل) التي تؤثر على العديد من أبعاد أداء الموظفين (الإنتاجية، الإلتزام الوظيفي، رضا الموظفين، التحفيز). انظر إلى الشكل 1.1

المتغير التابع

المتغير المستقل



الشكل 1.1 تم تصميمه بواسطة باحث

8.1 الدراسة الميدانية

تهدف هذه الدراسة على استكشاف تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين لتحسين الأداء الوظيفي من كل جوانب المنظمة من خلال إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر سنستعرض في هذه الدراسة الأدبيات السابقة ثم نقوم بإجراء دراسة ميدانية لتحليل تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين.

تم تأسيس شركة مجموع للصناعات الطبية JMI - في عام 1985، وهي شركة فرعية لشركة مجموع لتوريد المستشفيات، بهدف تصنيع المنتجات الطبية التي تستخدم لمرة واحدة وفقاً لأعلى المعايير الدولية. تمتلك شركة JMI أحدث الآلات وتكنولوجيا الغرف النظيفة،

وقد بنت سمعة طبية للجودة تنعكس في الاعتماد الدولي والاعتراف بمنتجاتها. تُباع منتجات JMI الآن في العديد من البلدان حول العالم، بما في ذلك الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وجنوب إفريقيا. منذ عام 1997، نجحت شركة JMI في الحفاظ على شهادة ISO 9001:2000 (نظام إدارة الجودة). بالإضافة إلى ذلك، حصلت شركة JMI على شهادة وتحافظ على المستوى العالي للمعيار الفيدرالي الأمريكي E 209 ومعيار ISO 14644U-1 للغرف النظيفة. حصلت شركة JMI على جائزة International Trophy for Quality من أوروبا وجائزة > Golden America Award for Quality من الولايات المتحدة الأمريكية.

تتمثل استراتيجية JMI باعتبارها أكبر شركة مصنعة وموردة للمنتجات الطبية التي تستخدم لمرة واحدة في المنطقة في الاستثمار المستمر في الأنظمة الجديدة والأشخاص المؤهلين ذوي الخبرة العالية واكتساب أحدث الاتجاهات التكنولوجية. نحن ندخل حالياً في مشاريع مشتركة وشراكات تجارية جديدة لتوسيع محافظ منتجاتنا وتنفيذ نقل التكنولوجيا لتصنيع المنتجات الطبية عالية التقنية في المملكة العربية السعودية ودعم رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

كجزء من الالتزام المستمر بإدارة الجودة وزيادة كفاءة الإنتاج وتوافر المعلومات لاتخاذ قرارات أسرع وأكثر استنارة، استثمرت JMI نصف مليون دولار لترقية نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP -

تدرك JMI أهمية جودة المنتجات والخدمات؛ باستخدام الأشخاص والتكنولوجيا المناسبين ودعم ما بعد البيع. هدفنا هو تزويد المملكة العربية السعودية والخليج والإنسانية "بالأفضل فقط".

معلومات سريعة عن شركة مجموع للحلول الطبية:

حجم الشركة: ٢٠١-٥٠٠ موظف

المقر الرئيسي: جدة - مكة المكرمة

نوع الشركة: خاصة

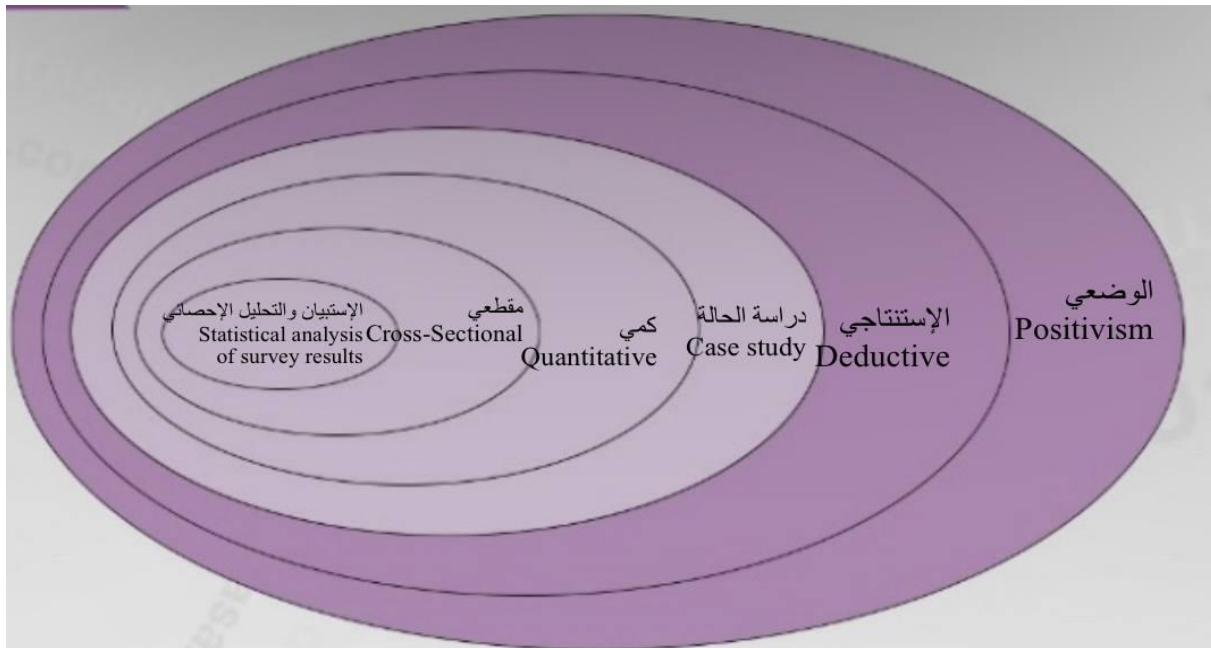
المجال: تصنيع المعدات الطبية

التأسيس: ١٩٨٥

الموقع الإلكتروني: jamjoom.m

9.1 منهجية البحث

إتبعنا هذه الدراسة الفلسفة الموضوعية من خلال تطبيق المنهج الوصفي الإستنتاجي بإتباع إستراتيجية دراسة الحالة و ذلك لجمع البيانات الكمية للتنبؤ بأبعاد ادارة الموارد البشرية التي تحقق الأداء الوظيفي المطلوب في شركة مجموع للحلول الطبية انظر الشكل 1.2



الشكل 1.2 research onion

1-فلسفة البحث:	الوضعي Positivism	4-نوع البحث:	كمي Quantitative
Research		Research choice	
2-منهج البحث:	الإستنتاجي Deductive	5-الأفق الزمني:	مقطعي Cross-Sectional
Research approach		Time horizon	
3-إستراتيجية البحث:	دراسة الحالة Case study	6-طرق جمع و تحليل البيانات:	الإستبيان والتحليل الإحصائي Statistical analysis of survey results
Research strategy		Data collection and analysis techniques	

10.1 هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: الأطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الأطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

11.1 المراجع

- Armstrong, M. (2006). A handbook of human resource management practice .Kogan Page Publishers.
- Becker, B. E. , & Huselid, M. A. (1998). High performance work systems and firm performance: A synthesis of research and managerial implications. Research in Personnel and Human Resources Management , 16, 53-101.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. Journal of Management , 17(1), 99-120.
- Dessler, G. (2013). Human resource management .Pearson. Wright, P. M., & McMahan, G.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the selfdetermination of behavior. Psychological Inquiry , I I (4), 227-268.
- Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. Harvard Business Review, 78(2), 78-90.
- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man .Cleveland: World Publishing.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? Harvard Business Review 46(153-62.
- Judge, T. A. , & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. Annual Review of Psychology , 63, 341-367.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. -(2002). Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation. American Psychologist.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. Psychological Review.
- Nohria, N., Groysberg, B., & Lee, L.-E. (2008). Employee Motivation: A Powerful New Model. Harvard Business Review.
- Storey, J. (2007). Human Resource Management: A Critical Text .3rd ed. London: Thomson Learning.
- Theoretical (1992). perspectives for strategic human resource management. Journal of Management , 18(2), 295-320.

Tharenou, P. , Saks, A. M. , & Moore, C. (2007). A Review and Critique of Research on Training and Organizational-Level Outcomes. *Human Resource Management Review*.