



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة

أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع
التجزئة بالمملكة العربية السعودية

اعداد /

• الباحثة/ اسراء عبدالكريم بخاري

• الرقم الجامعي: 251000304

المشرف:

د. فايز جراد

2025م

1-1 المقدمة:

المورد البشري في المنظمات الحكومية هو الركيزة الأساسية في نجاح وتقدم المنظمات والهيئات الخدمية وذلك من خلال ما يملكه ويقدمه من العديد من القدرات الفكرية، والمهارات الشخصية للعنصر البشري وما يتمتع به من رغبة في العمل، لذا يجب على المنظمات والهيئات تركيز جهودها على الاستخدام الأمثل لأفرادها العاملين، ورضاهم الوظيفي، والتحسين المستمر في أدائهم، وإيجاد البيئة الملائمة لتحفيزهم لتحقيق أهدافها، مما يساعدها على اكتساب الميزة التنافسية والنجاح (هلوسة، 2020).

ان نجاح أي شركة سواء في القطاع الخاص او القطاع العام او القطاع الحكومي يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى اليد العاملة بها واكتسابهم المهارة لتجسيد ذلك في مستويات راقية من امكانية العطاء والعمل ومستوى الراقي للخدمات المقدمة والعمل على تطوير هذا العطاء وللوصول الى تحقيق درجة رضاهم عن العمل وتحسين أدائهم ويمكن تعريف الرضا "هو مجموعة الأفكار والقيم والمعايير التي يرسمها الفرد حول عمله والتي من خلالها يحدد علاقته مع زملاء عمله ومع ظروف العمل التنظيمية وعلى أساسها يحقق طموحه ورغباته ويختلف هذه الإشباعان من فرد إلى آخر وكذلك يختلف في طبيعتها سواء كانت مادية أو اجتماعية ترتبط بالمكانة الاجتماعية في البيئة التي يعمل ويعيش فيها (فيروز، 2017).

أثبتت العديد من الدراسات والابحاث أن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يُقاس بمجموعة من المتغيرات، منها الرضا الوظيفي، وهذا ما تحاول هذه الدراسة إثباته. وتتجلى أهمية الرضا الوظيفي من خلال الدور الذي يؤديه المورد البشري في تلك المنظمات من دور رئيسي وهام في عمليات التخطيط، والتنفيذ نشاطات المنظمة لبرامج التدريب والتحفيز والتقييم لتحقيق اهداف كلا من المورد البشري والمنظمة (عمر، 2021).

فبقاء المنظمات في ظل بيئة تتميز بمنافسة تامة وعدم الاستقرار، مرهون بمدى دراسة سلوك أفرادها والتأثير فيهم، بالشكل الذي يؤدي إلى ولائهم ورضاهم عن العمل، هذا الذي يجعل الفرد يتحرك في حدود ومجال ذلك الرضا عن المهام والأعمال المخولة إليه، وتنعكس بذلك مستويات الأداء لديه وفقاً لدرجات الرضا، إذ أن وجود مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي يؤثر إيجاباً على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء المنظمة كلها (العرو، 2018).

فلا بد ان يكون هناك دور فعال وجوهري لإدارة الموارد البشرية في بعض الممارسات الضرورية لتحقيق الرضا الوظيفي المتمثل في برامج التحفيز والمكافآت والتدريب والتطوير المهني وبرامج التقييم في العمل ويمكن تعرف إدارة الموارد البشرية "هي مفهوم علمي واسع للإدارات البشرية المختصة بإدارة الموظفين والعمال حيث تعتبر نظام هام وفعال في الأنظمة الإدارية للمنظمات كما تسعى إدارة الموارد البشرية الحديثة إلى تنشيط الأهداف والمهارات الاجتماعية الأسرية والتنظيمية والإدارية والإنسانية ومع وجود تحديات كثير في القطاع الحكومي مثل البيروقراطية والروتين الذي يمثل عائق كبير في تحقيق ممارسات إدارية سليمة تهدف الي تحقيق الرضا الوظيفي بشكل سريع كان لابد من دراسة اهم تلك المعوقات وإيجاد الحلول الإدارية المناسبة لها (العبيد ،2020).

سعت الدراسة الحالية إلى تقديم إطار نظري وميداني، يعتمد على طروحات الباحثين في مجال السلوك التنظيمي ونظرية المنظمة. ومن هذا المنطلق، وما لهذه المتغيرات من تأثير في المنظمات بشكل عام، وفي الدوائر الرقابية بشكل خاص، من خلال دراسة التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمية من ضعف برامج التحفيز وقلة برامج التدريب التي تهدف الي تحسين الأداء للخدمات المقدمة وجاء هذا البحث لتقييم لأثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في قطاع التجزئة بالملكة العربية السعودية

وقد شهد قطاع التجزئة السعودي تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة نتيجة للتغيرات الديموغرافية والاقتصادية والتكنولوجية. فمن ناحية، أدى النمو السكاني وارتفاع نسبة الشباب وزيادة معدلات التحضر إلى تغيير أنماط الاستهلاك وتوقعات العملاء. ومن ناحية أخرى، أدت جائحة كوفيد-19 إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي في القطاع، حيث اتجهت العديد من شركات التجزئة نحو تبني قنوات البيع الإلكترونية وتطوير تجربة العملاء الرقمية للتكيف مع القيود المفروضة على التسوق التقليدي.

تساعد ممارسات إدارة الموارد البشرية على توفير الوسائل والأساليب والتدريب اللازم والتحفيز المادي والمعنوي ونظام عادل للمكافآت التي تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالإضافة الي توفير برامج التدريب المناسبة والحديثة التي تناسب التطورات المعاصرة في بيئة العمل الحالية والتي تساعد المورد البشري علي أداء المهام بكفاءة وفاعلية بالإضافة الي وضع أسس وقواعد واضحة لعمليات التقييم للعنصر البشري بما يؤدي وبشكل مباشر الي تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال تقييم واضح وشفاف للأداء وتهدف الدراسة بشكل أساسي الي بيان أثر

ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية

2-1 مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة حول دور الرضا الوظيفي تحدده مجموعة من الأسباب تحمل في مجملها مجموعة من الحوافز والدوافع، التي تعد الركيزة الأساسية في المنظمة التي تعمل على رفع أداء وكفاءة الفرد. والرضا الوظيفي له ثقله عندما يتعلق الأمر بتحديد النجاح ماهية الممارسات الإدارية المناسبة لتحقيقه في المؤسسات والهيئات الحكومية (قاضي، 2018).

يواجه قطاع التجزئة السعودي تحديات متزايدة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية العالمية، وارتفاع توقعات العملاء نحو تجارب تسوق أكثر سلاسة وتكاملاً بين القنوات المختلفة. وتتفاقم هذه التحديات مع التغيرات الديموغرافية في المملكة، حيث يشكل الشباب نسبة كبيرة من السكان (أكثر من 70% من السكان تحت سن 35 عاماً)، وهم أكثر إلماماً بالتكنولوجيا وأكثر توقعاً لتجارب رقمية متميزة (الهيئة العامة للإحصاء، 2023).

أن الدراسات السابقة في مجملها ركزت على عدد من الأمور المشتركة التي من شأنها إيضاح أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية وذلك من خلال بيان أثر محددات تلك الممارسات (الحوافز والتدريب والتطوير وتقييم الأداء) على الرضا الوظيفي للعاملين باعتبارها المحددات الرئيسية والعناصر الأهم في تلك الممارسات والتي تؤثر بشكل مباشر على الرضا الوظيفي للعاملين ومنها هناك ركز الباحث على تلك الأبعاد الثلاثة (التدريب – التحفيز – والتقييم) دون غيرها من الأبعاد الأخرى وذلك لأثرها المباشر على الرضا الوظيفي واستناداً إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئياً إلى التأكيد من وجود المشكلة محل البحث الأمر الذي دفعنا إلى محاولة إجراء هذه الدراسة الميدانية على قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية للتعرف على أسباب هذه الظاهرة ومحاولة اقتراح الأسلوب المناسب لعلاج تلك الظاهرة أو على الأقل التقليل من حدتها.

وقد تناولت الدراسة العديد من الدراسات السابقة ابعاد ومحددات المتغير المستقل دور إدارة الموارد البشرية بالتحليل والدراسة ومن اهم تلك الدراسات كانت دراسة (المري، 2024) ودراسة (غانم، 2023). ودراسة (فكري وعبد الرحيم، 2023) وغيرها من الدراسات وقد تناولت الدراسة العديد من الدراسات السابقة المتغير التابع رضا العاملين بالتحليل والدراسة ومن اهم تلك الدراسات كانت دراسة (المري، 2024) ودراسة (غسان، 2023) فقط ام باقي الدراسات تناولت الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي والابداع الإداري والتميز المؤسسي كمتغير تابع مثل فكري (2023)، ودراسة (الغامدي، 2024) ودراسة (ادريس، 2020) ودراسة (العوضي واخرون ، 2021) ودراسة (غانم، 2023) وبناء على دراسة العديد من الدراسات السابقة تم الوقوف على الفجوة البحثية بالدراسة الحالية التي جمعت بين متغيرات الدراسة المستقل والتابع وتم تحديد الفجوة البحثية من خلال قياس أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين باستخدام ممارسات إدارة الموارد البشرية (الحوافز والمكافئات وبرامج التدريب والتقييم) واثرها على الرضا الوظيفي بأبعاده (المادية والنفسية والاجتماعية) دون غيرها من ابعاد اخري لصلتها المباشرة بمشكلة الدراسة وطبيعة مكان الدراسة حيث ينظر دائما ممارسات الموارد البشرية على أنها مفتاح لتحقيق الاهداف والتأثير على رضا العاملين على ضوء ما سبق يمكن صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعاده (التحفيز والتدريب والتقييم) على رضا العاملين بأبعاده (المادي والنفسي والاجتماعي) في بالملكة العربية السعودية؟

3-1 أهمية البحث:

-أولا: أهمية الدراسة العملية

- توضيح الأسس العلمية التي يمكن أن يستند إليها البحث لتحديد أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في المؤسسات الحكومية، ودراسة العلاقة بين هذه الممارسات والرضا الوظيفي.
- تحليل مدى تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية والعوامل المؤثرة فيها على مستوى رضا العاملين في القطاع الحكومي، وكيفية تأثير هذه الممارسات على الأداء الوظيفي والتحفيز.

- إبراز أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية كأداة استراتيجية لبناء أنظمة حوافز فعّالة، وبرامج تدريبية موجهة، وآليات تقييم متطورة تهدف إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.
- تحديد التحديات والصعوبات التي تواجه ممارسات إدارة الموارد البشرية في مجالات التحفيز، والتدريب، والتقييم، واقتراح حلول للتغلب على هذه التحديات بما يساهم في تحسين الأداء والرضا الوظيفي.
- إثراء المكتبة العربية بالدراسات والتحليلات المتعلقة بممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسات الحكومية، مما يساهم في تعزيز الفهم الأكاديمي والممارسات العملية في هذا المجال.

ثانياً: الأهمية العملية:

- يساعد البحث في تطوير فهم أعمق لكيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على تقييم أداء الموظفين في قطاع التجزئة بالرياض، من خلال تحليل وجهات نظر الموظفين لتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء
- يسعى البحث إلى قياس العلاقة بين مستوى رضا العاملين وإنتاجيتهم في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية بالرياض، مما يوفر بيانات يمكن استخدامها لتطوير استراتيجيات تحفيزية فعالة
- يساعد البحث في تحديد العوامل الأكثر تأثيراً على رضا الموظفين، مما يتيح للقادة في قطاع التجزئة لاتخاذ قرارات قائمة على البيانات لتحسين بيئة العمل
- أهمية تقديم توصيات قائمة على تحليل البيانات الميدانية، بهدف تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية في قطاع التجزئة بالرياض، مع التركيز على آليات التحفيز، التدريب، وتقييم الأداء لضمان تحقيق رضا وظيفي مستدام
- تنبع أهمية هذه الدراسة بتركيزها على قطاع التجزئة في منطقة الرياض، وهو قطاع لم يحظَ بالدراسة الكافية فيما يتعلق بتأثير ممارسات الموارد البشرية على رضا الموظفين، مما يساهم في تقديم حلول مخصصة لهذا القطاع
- يهدف البحث إلى تقديم استراتيجيات عملية لرفع مستوى الرضا في قطاع التجزئة، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة

4-1 أهداف الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة تم تحديد الهدف الرئيسي للبحث " تحديد أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعاده (التحفيز والتدريب والتقييم) على رضا العاملين بأبعاده (المادي والنفسي والاجتماعي) في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية ".

ومن خلال الهدف الرئيسي للبحث يمكن بيان اهداف البحث كما يلي:

- توضيح العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ومستويات الرضا الوظيفي من خلال تحليل الأدبيات العلمية وجمع بيانات ميدانية.
- تحليل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية لبرنامج الحوافز والمكافآت على رضا العاملين من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبيانات وتحليلها إحصائياً.
- تحليل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية لبرامج التدريب على رضا العاملين من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبيانات وتحليلها إحصائياً
- تحليل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية لبرنامج تقييم الاداء على رضا العاملين من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبيانات وتحليلها إحصائياً.
- تحديد التحديات التي تواجه قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية بالرياض في تبني سياسات وممارسات إدارية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين
- تقديم توصيات لصنّاع القرار في المؤسسات الحكومية بالرياض لتحسين استراتيجيات الموارد البشرية وزيادة رضا الموظفين.

5-1 الأسئلة الفرعية:

من خلال تحديد التساؤل الرئيسي وعلي ذلك امن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الحالية على رضا العاملين قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية ؟

- ما مدى تأثير بعد برنامج التحفيز والمكافئات كأحد ابعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية؟
- ما مدى تأثير بعد برامج التدريب التطوير كأحد ابعاد أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية؟
- ما مدى تأثير بعد برنامج تقييم الاداء كأحد ابعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية؟
- ما هي السياسات والتوصيات التي يمكن أن تتبناها المؤسسات الحكومية لتحسين رضا العاملين بناءً على نتائج البحث؟

6-1 فرضيات ومتغيرات الدراسة

❖ تعد الفروض من أهم مراحل البحث العلمي ومرحلة حساسة لأنها تساعد على تحديد معالم البحث وتبسيطها وربطها بالإشكالية المتبناة وهي همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة بناء على تحديد مشكلة الدراسة واستلها الفرعية وتحديد اهداف الدراسة يتم اعداد عدد من الفروض في سبيل الإجابة على تلك الأسئلة وتحقيق الأهداف المطلوبة حيث يقوم البحث على محاولة اختبار صحة الفروض التالية:

يمكن صياغة الفرضية الرئيسية للدراسة كما يلي:

يوجد تأثير ايجابي لممارسات إدارة الموارد البشرية وبين رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية.

ويمكن تلخيص فرضيات الدراسة كما يلي: -

- ❖ الفرضية الاولى: يوجد تأثير ايجابي لممارسات إدارة الموارد البشرية لبرنامج الحوافز والمكافئات وبين رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية.
- ❖ لفرضية الثانية: يوجد تأثير ايجابي لممارسات إدارة الموارد البشرية لبرامج التدريب والتطوير للمهام الوظيفية وبين رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية.

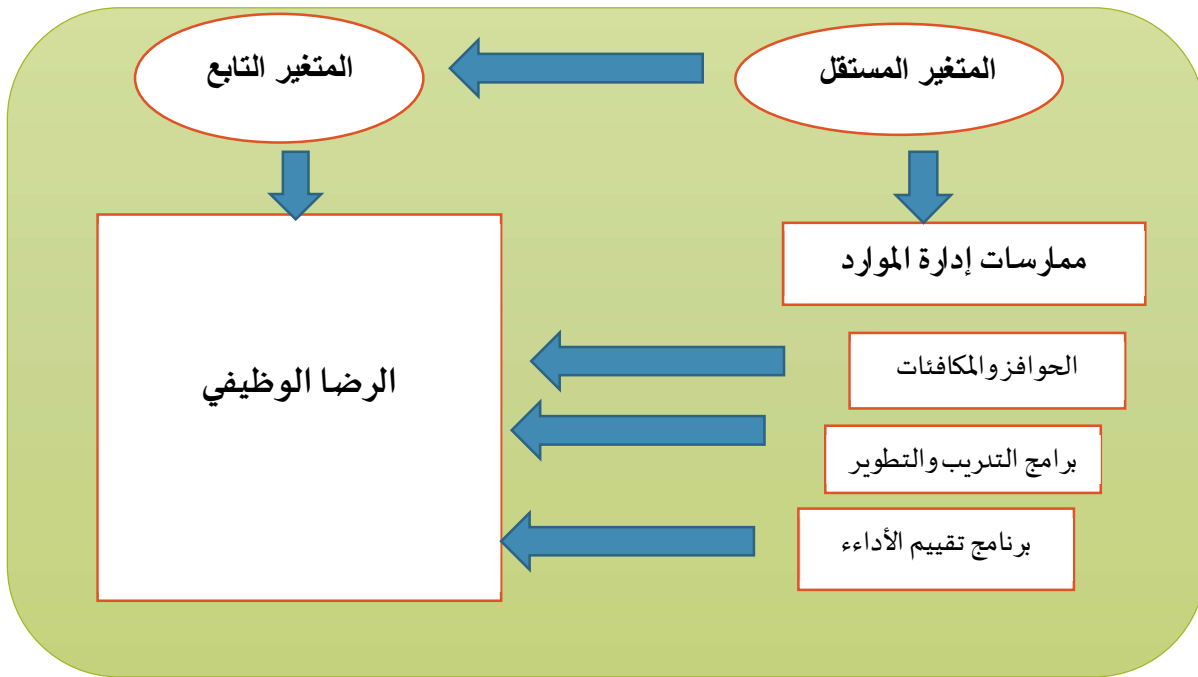
❖ الفرضية الثالثة: وجد تأثير ايجابي لبعد برنامج تقييم الأداء الإداري كأحد ابعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية وبين رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية.

7-1 نموذج الدراسة

نموذج الدراسة هو عبارة عن هيكل يعبر عن الظاهرة أو المشكلة الخاصة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين على قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية، ومن خلال هذا النموذج او الشكل يتم توضيح الفكرة المراد دراستها، ويحتوي على أهم المتغيرات التي يتكون منها البحث كما يلي:

اولا: المتغير التابع: الرضا الوظيفي

ثانيا: - المتغير المستقل: ممارسات إدارة الموارد البشرية



شكل 1 اعداد الباحث (نموذج الدراسة)

8/1 الدراسات السابقة

عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بغرض عرض إطار نظري للبحث، وتم عرض الدراسات السابقة حسب التسلسل الزمني من الاحداث الي الاقدم كما يلي:

دراسة (المري 2024):

الدراسة بعنوان: "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للموظفين: حالة مؤسسة عامة في قطر". الهدف العام من هذا البحث هو دراسة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية (تدريب وتطوير الموظفين، وإدارة الأداء الوظيفي) على رضا الموظفين في حالة مؤسسة عامة في قطر. تم إجراء البحث خلال الربع الأول من عام 2024م. لتحقيق الأهداف الرئيسية والفرعية للبحث، تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة قوامها (92) موظفاً يعملون في إحدى المؤسسات العامة في دولة قطر. بلغ إجمالي عدد الاستبانات التي تم إرجاعها (78) استبانة، وهذا يعني أن نسبة الاستجابة كانت 84%. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. أظهرت نتائج تحليل البيانات أن: 1. هناك مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة. 2. الموظفون المشاركون في الدراسة ينظرون بشكل إيجابي إلى ممارسات التدريب والتطوير، وممارسات إدارة الأداء بطريقة إيجابية. 3. هناك علاقة إيجابية وقوية بين ممارسات التدريب والتطوير، وممارسات إدارة الأداء، من جهة والرضا الوظيفي للموظفين، من جهة أخرى. 4. علاقة ممارسات التدريب والتطوير بالرضا الوظيفي، أقوى وأكثر تأثيراً من علاقة إدارة الأداء بالرضا الوظيفي. 5. ممارسات التدريب والتطوير تفسر 22% من الرضا الوظيفي للموظفين، بينما تفسر ممارسات إدارة الأداء 19% من الرضا الوظيفي.

وبناء على ذلك، تم اقتراح: 1. تعزيز ممارسات إدارة الموارد البشرية لتعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين. 2. الاستثمار في الموارد البشرية، من خلال تعزيز ممارسات تدريب وتطوير الموظفين. 3. المراجعة المستمرة لنظام تقييم الأداء، والعمل على تحديثه، والتغلب على المعوقات التي تحد من فاعليته. 4. إجراء أبحاث مستقبلية للتحقيق في العوامل الأخرى التي قد تؤدي إلى الرضا الوظيفي للموظفين

• دراسة (الخالدي، 2024):

الدراسة بعنوان: "دور إدارة الموارد البشرية في التأثير على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي في المنظمة (دراسة ميدانية: شركة الفهاد)". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة الموارد البشرية في التأثير على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي داخل المنظمة. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الحصول على بيانات وافية ودقيقة لتحقيق غرض الدراسة وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين من المستوى المتوسط والمنخفض في شركة الفهاد، اعتماداً على من كان متاحاً وقت توزيع الاستبيانات ومن كان على استعداد للملئة. اختار الباحث عينة عشوائية

يمكن استخدامها لتمثيل مجتمع الدراسة. تكونت عينة الدراسة من (90) من أصل (100) موظف في شركة الفهداء. بعد توزيع (90) استبانة بالتساوي على الموظفين العاملين في شركة الفهداء تم استرجاع ما مجموعه (83) من (90) استبانة مجابة، منها (12) استبانة غير صالحة، لذلك كان ما عدده (71) من الاستبانات مجابة وصالحة للدراسة. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي داخل المنظمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط والتوظيف ولبرامج التدريب وللتعويضات ولتقييم الأداء على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي داخل المنظمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها، ضرورة تبني ثقافة معرفية جديدة معتمدة على ثقافة المنظمات التعليمية في الشركات التي تدعم برامج التدريب والتطوير وتستند على أساسيات التعلم المستمر وتهيئة البيئة الداخلية الداعمة لاستمراريتها وبأن تعمل الإدارة العليا في شركة الفهداء إلى تحسين جودة أبعاد إدارة الموارد البشرية من أجل تحسين نجاح..

دراسة (عبد الرؤف واخرون، 2023):

بعنوان

"Satisfaction, a Field Study on Impact of Human Resources Management Practices on Employees"
"the Rajhi Cement Factory

"أثر أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على تحسين أداء العاملين - دراسة تطبيقية على الكليات التكنولوجية المصرية " على الكليات التكنولوجية المصرية، وقد تناولت متغيرين في غاية الأهمية للكليات التكنولوجية المصرية وهما إدارة الموارد البشرية الخضراء وأداء العاملين حيث لا يوجد دراسات تناولت موضوع إدارة الموارد البشرية الخضراء وربطه بأداء العاملين بالتطبيق على الكليات التكنولوجية المصرية بشكل مباشر- في حد علم الباحثون ، وإجراء هذه الدراسة يعد مساهمة في حقل المعرفة الإدارية والبيئية حيث يلقي الضوء علي أهمية دور إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحسين أداء العاملين بالكليات التكنولوجية المصرية. وتتمثل مشكلة البحث في معرفة مدى تحسين أداء العاملين في الكليات التكنولوجية المصرية من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وفي سبيل الوصول لهذا الهدف قام الباحثون بوضع فروض الدراسة ، وقد اعتمد الباحثون علي استمارة استقصاء لجمع البيانات الأولية التي تخدم غرض الدراسة والتي تمثل ممارسات ادارة الموارد البشرية

الخضراء (متغير مستقل) وأداء العاملين (متغير تابع) و تمثلت أبعاد المتغير المستقل في الثقافة الخضراء والاستقطاب والاختيار الأخضر والتدريب والتطوير الأخضر ،وقد تم توزيع استمارة الاستقصاء على عدد من العاملين بالكليات التكنولوجية المصرية والبالغ عددها 8 كليات، وقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار فروض الدراسة. وطُبقت الدراسة على عدد 315 من العاملين بالكليات التكنولوجية المصرية ؛ وقد توصل الباحثون إلى رفض الفرض الرئيسي للدراسة والقائل بأنه "لا يوجد تأثير جوهري لإدارة الموارد البشرية الخضراء على تحسين أداء العاملين بالكليات التكنولوجية المصرية"، وبناءً على نتائج الدراسة تمكن الباحثون من تقديم عدد من التوصيات كان من أهمها: أن تقوم الكليات التكنولوجية المصرية محل الدراسة بتضمين ممارسات إدارة للموارد البشرية الخضراء ضمن أعمالها وذلك لتحسين مستوى أداء العاملين بها تجاه البيئة وضرورة الاهتمام الكافي بالتدريب وتنمية مهارات العاملين تجاه البيئة بما ينعكس على تحسين أدائهم وأن تشمل خصائص الوصف الوظيفي بالكليات التكنولوجية علي الاهتمامات البيئية ومراجعة الأنظمة الخاصة بالاستقطاب والاختيار الأخضر .

دراسة (غانم، 2023 م):

بعنوان " أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على مدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية " هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على تخفيف ظاهرة الاحتراق الوظيفي على المدرسين والعاملين بمدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية، واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع الاستبيانات على عينة قدرها 500 مفردة، وكانت الاستمارات الصالحة للتحليل 420 استمارة وذلك بعد إجراء دراسة استطلاعية والتأكد من صدق وصلاحيّة أداة الدراسة. وتمثلت أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية للدراسة في (الاستقطاب، الاختيار، التدريب، والتعويضات، وتخطيط المسار الوظيفي، والأمن والسلامة، ونظم العمل المرن) بينما تمثلت أبعاد الاحتراق الوظيفي في (الإجهاد الانفعالي أو النفسي، تبلد الشعور، وانخفاض الشعور بالإنجاز) وخلصت الدراسة بعدد من النتائج أهمها وجود تأثير من ممارسات إدارة الموارد البشرية للدراسة على تخفيف ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وأن أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تساعد العاملين في تخفيف والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي تتمثل في أنظمة العمل المرن وممارسات الأمن والسلامة. وبناءً على النتائج الإحصائية

للدراصة أوصت الدراصة بعدد من التوصيات أهمها، دعم وتعزيز دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمات والحرص على تطبيق أنظمة العمل المرن بين العاملين وخاصة بين الإناث، وكذلك توفير عناصر الأمن والسلامة

دراصة (إسماعيل، 2023):

عنوان البحث "تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراصة تحليلية لآراء عينة عشوائية مكونة من الافراد العاملين في الجامعة في الجمهوري

ة العراقية - كلية الادارة والاقتصاد" هدف البحث الى معرفة تأثير ممارسات ادارة الموارد البشرية المتمثلة بأبعادها الاستقطاب- التدريب- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في تحقيق الرضا الوظيفي بأبعاده الترقية والحوافز في كلية الادارة والاقتصاد الجامعة العراقية ومن اجل تحقيق اهداف البحث صممت استبانة تتكون من (خمسـة وعشرون) فقرة من اجل العمل على جمع البيانات الاولى من عينة البحث. يتكون مجتمع الدراصة من العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد من الإداريين والموظفين وقد تم توزيع الاستبيان لعينة مؤلفة من (خمسـة واربعون) فردا تم جمعها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي spss باستخدام عددا من الاختبارات. وخلص البحث إلى نتيجة مفادها بأن مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل عام قد جاء بمستوى متوسط، حيث احتل مشاركة العاملين في اتخاذ القرار الترتيب الأول من حيث الأهمية وبمستوى مرتفع، ثم بقية الادوار بمستوى متوسط (التدريب ثم الاستقطاب). أما تحقيق الرضا الوظيفي فقد جاء بمستوى متوسط. أما اهم التوصيات فهي تفعيل مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتشجيعهم على المبادرة من خلال التحفيز الذي يقدمه عميد الكلية من حيث الاجتماع بالإداريين والموظفين بشكل دوري لمعرفة مطالبهم واحتياجاتهم لرفع مستوى رضاهم الوظيفي

دراصة العوضي (2021):

عنوان الدراصة "ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بمستوى الإبداع الإداري لدى العاملين" دراصة ميدانية " يهدف هذا البحث إلى دراصة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ، والتي تمثلت في (التدريب والتطوير، التعويضات والحوافز ، تقييم الأداء) ومستوى الإبداع الإداري، وذلك بالتطبيق على العاملين بالإدارات العامة في جامعتي المنصورة والزقازيق، من خلال تطوير أربعة فروض، وباستخدام قائمة الاستقصاء تم تجميع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراصة، من خلال عينة طبقية عشوائية قوامها (305) مفردة من العاملين في هذه الإدارات.

وباستخدام بعض الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في جامعتي المنصورة والزقازيق منخفض ، وأن مستوى الإبداع الإداري في جامعتي المنصورة والزقازيق متوسطا، وتوصلت إلى وجود علاقة معنوية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب، والتعويضات والحوافز) ومستوى الإبداع الإداري في جامعتي المنصورة والزقازيق ، فيما عدا ممارسة (تقييم الأداء)، بالإضافة إلى أنه اتضح أن أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية تأثيرا على مستوى الإبداع الإداري هي التدريب والتطوير، والتعويضات والحوافز، على الترتيب. واختتمت الدراسة بمناقشة النتائج ودلالاتها، وتوصيات الدراسة، وحدودها، والدراسات المستقبلية.

دراسة (سليم، 2020):

بعنوان " ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية جامعة 6 أكتوبر، محافظة الجيزة " تهدف الدراسة الى معرفة ما تواجه المؤسسات التعليمية للتعليم العالي تحديات كبيرة في النمو المتزايد في اعداد المقبلين على تلك المؤسسات وبما يفوق طاقتها الاستيعابية لتقديم الخدمات المطلوبة وبالتالي يؤدي هذا العجز الى اتجاه معظم الطلاب والطالبات الى مؤسسات التعليم الخاصة وازدياد المنافسة بين تلك المؤسسات فيما بينها في الحصول على نسبة الاقبال الأكبر من الطلاب والطالبات. وتحتاج مؤسسات التعليم العالي الخاصة الى تطوير وتحديث وخاصة مع كثرة عدد المؤسسات التعليمية العالي الخاصة في الفترة الاخيرة واشتداد المنافسة وتحول سوق التعليم من السوق المحدد والقاصر على المؤسسات الحكومية وعدد قليل من مؤسسات الخاصة الى سوق منفتح ومبنى على المنافسة القوية. ومما لا شك فيه أن الموارد البشرية تسهم بشكل كبير في تحسين نظم الادارة بصفة عامة وذلك عندما تتفاقم المشكلات الادارية التي تواجه المنظمات ويكون المنحنى الاستراتيجي للموارد البشرية يتمثل بصنع القرار بعيد المدى بشأن العاملين بالمنظمة على كافة المستويات التنظيمية حيث يكون توجه هذه الادارة تحت مظلة الادارة العليا للمنظمة والتي تعبر عن الاتجاه العام للمنظمة لبلوغ أهدافها الاستراتيجية طويلة الأجل وتحقيق التميز من خلال كل مواردها البشرية التي تسهم بجهودها في تنظيم اعمال ونشاطات المنظمة.

دراسة (العوضي، 2019):

هدفت الدراسة في الأساس الى رسم صورة اجمالية بين مجال دراسة الموارد البشرية واهم ممارسات إدارة الموارد البشرية ، وبين مجال السلوك التنظيمي ونظرية الإدارة كتخصصات أكاديمية تندرج في إطار العلوم الإدارية بوجه عام، ومنها سعى الباحثان عند اجراء تلك الدراسة الى الوقوف على عدد من المحددات المؤثرة على فاعلية أداء الموارد البشرية العاملة بالمؤسسات على اختلاف أنواعها عامة وخاصة امكن للباحثين تصنيفها لمحددات تنظيمية على المستوى الكلى للمنظمة ليفل ماركو ومحددات فنية متخصصة ذات صلة مباشرة بأساسات وممارسات إدارة الموارد البشرية التقليدية من أساليب الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب والتطوير وتقييم الأداء، ثم المحددات السلوكية على مستوى الأفراد وجماعات العمل والمنظمة ككل أي على المستوى الجزئي إطار ، وصولا مشترك يهدف لتطوير الأداء المستقبلي للمورد البشري بوصفه ميزة تنافسية مستدامة، مع صياغة عدد من التصورات لتعزيز دراسة إدارة الموارد البشرية كتخصص أكاديمي حيوي ضمن باقة العلوم الإدارية.

. التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة ، لاحظ الباحث أن هذه الدراسات قد تناولت بعض محاور الدراسة الحالية المتمثلة في المتغير المستقل ودراسات تناولت المتغير التابع ودراسات قد تناولت كلا المتغيرين ولكن ليس بطريقة مباشرة الا إن معظم تلك الدراسات لم تتطرق إلى العلاقة المباشرة لأثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين: على قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية حيث يعتبر الدراسة من الدراسات القلائل التي تم اجرائها علي المؤسسات الخدمية التي تناولت كلا المتغيرين مما يفتح الطريق نحو اجراء المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع عند تناول قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية بالدراسة سواء تناولت تلك الدراسات احدى متغيرات الدراسة الحالية وازضافة متغيرات جديدة من اجل تطوير أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين على قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية

نلاحظ أن الدراسات السابقة في مجملها ركزت على عدد من الأمور المشتركة التي من شأنها إيضاح أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية وذلك من خلال بيان أثر محددات تلك الممارسات (الحوافز والتدريب والتطوير وتقييم الأداء) على الرضا الوظيفي للعاملين باعتبارها المحددات الرئيسية والعناصر الأهم في تلك الممارسات والتي تؤثر بشكل مباشر علي الرضا الوظيفي للعاملين ومنها هناك ركز الباحث علي تلك الابعاد الثلاثة (التدريب – التحفيز – والتقييم) دون غيرها

من الابعاد الأخرى وذلك لأثرها المباشر علي الرضا الوظيفي ومن اهم أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة يمكن ايجازها في تحديد مشكلة الدراسة بشكل واضح وتحديد وجهة الدراسة وأهميتها وأهدافها وتحديد المتغيرات اللازمة لإجراء الدراسة والاستفادة من المراجع والدوريات والدراسات العلمية بالإضافة الي الاستفادة في تصميم الاستبيان الخاص بالدراسة.

وقد تناولت الدراسة العديد من الدراسات السابقة ابعاد ومحددات المتغير المستقل دور إدارة الموارد البشرية بالتحليل والدراسة ومن اهم تلك الدراسات كانت دراسة (المري، 2024) ودراسة (غانم، 2023). ودراسة (فكري وعبد الرحيم، 2023) وغيرها من الدراسات وقد تناولت الدراسة العديد من الدراسات السابقة المتغير التابع رضا العاملين بالتحليل والدراسة ومن اهم تلك الدراسات كانت دراسة (المري، 2024) ودراسة (غسان، 2023) فقط ام باقي الدراسات تناولت الرضا الوظيفي والاحترق النفسي والابداع الإداري والتميز المؤسسي كمتغير تابع مثل فكري، 2023) ودراسة (الغامدي، 2024) ودراسة (ادريس، 2020) ودراسة (العوضي وآخرون ، 2021) ودراسة (غانم، 2023) وبناء علي دراسة العديد من الدراسات السابقة تم الوقوف علي الفجوة البحثية بالدراسة الحالية التي جمعت بين متغيرات الدراسة المستقل والتابع وتم تحديد الفجوة البحثية من خلال قياس أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين باستخدام ممارسات إدارة الموارد البشرية (الحوافز والمكافئات وبرامج التدريب والتقييم) واثرها علي الرضا الوظيفي بأبعاده (المادية والنفسية والاجتماعية) دون غيرها من ابعاد اخري لصلتها المباشرة بمشكلة الدراسة وطبيعة مكان الدراسة حيث ينظر دائما ممارسات الموارد البشرية على أنها مفتاح لتحقيق الاهداف والتأثير على رضا العاملين ومنه نجد ان الفجوة البحثية للدراسة لم يتم تناولها في الدراسات السابقة ويمكن تعديدها من خلال العلاقة بين ابعاد كل من المتغير المستقل والتابع من خلال بيان أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعاده (التحفيز والتدريب والتقييم) على رضا العاملين بأبعاده (المادي والنفسي والاجتماعي). أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- الاتفاق على أن الرضا الوظيفي له علاقة طردية بممارسات ومحددات إدارة الموارد البشرية.
- أثر الرضا الوظيفي على مستويات الأداء الوظيفية كبير بشكل ملحوظ.
- وجود عوامل وخصائص تؤدي إلى ارتفاع او انخفاض مستوى الأداء يتوقف على دور الموارد البشرية

المتغير المستقل: ممارسات ادارة الموارد البشرية

تعتبر ممارسات إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري والذي يعتبر أثمن مورد لدى الإدارة والأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق حيث أن إدارة وتنمية الموارد البشرية تعتبر ركناً أساسياً في غالبية المنظمات أن ارتفاع أرباح شركة ونزول أرباح أخرى كان بسبب الموارد البشرية في هذه الشركة أو تلك فالمراد البشرية يمكن أن تساهم بقوة في تحقيق أهداف و ربح للمنظمة ويمكن أن تكون عبئاً مالياً على المنظمة كما هو الحال في أغلب المنظمات الحكومية في العالم النامي إن إدارة الموارد البشرية تعني باختصار الاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر والمتوقع على مدى كفاءة وقد ارتفعت وخبارت هذا العنصر البشري وحماسه للعمل تتوقف كفاءة المنظمة ونجاحها في الوصول لتحقيق أهدافها

أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية:

تنبع أهمية الموارد البشرية في التنظيم من كونها أهم عناصر العملية الإنتاجية فيه ولا بد من توفر الكفاءات الجيدة القادرة على الأداء والعطاء المتميز لذلك يمكن القول أن توسع الإنتاج وتقديم الخدمات لا يكون بالتوسع الأفقي فقط زيادة عدد الموظفين وتقنية عالية من الآلات والمعدات أو الأجهزة والبرامج المستخدمة بل أن التوسع الراسي للإنتاج هو مكمل للتوسع الأفقي وذلك برفع مستوى الكفاءة الإنتاجية عن طريق توفير الموارد البشرية المتحفزة والقابلة لعمليات التشكيل والتأهيل والتدريب

الإدارة السليمة للموارد البشرية تؤدي إلى النتائج التالية:

- تحسين الإنتاجية ورفع الأداء وتفجير الطاقات لدى العاملين.
- تزايد إدراك المديرين بأن قدرة المنظمة على التنافس
- تحقيق التميز والإبداع بالاعتماد على راس المال البشري لديها.
- تغير القيم الوظيفية لدى العاملين حيث يتطلعون إلى الاحترام والتقدير
- تسجيع العاملين في المشاركة في صنع القرارات التي تتعلق بعملهم.

أهم العوامل التي أبرزت دور أهمية إدارة الموارد البشرية هي:

- اكتشاف أهمية العنصر البشري وانه مورد رئيسي من موارد المنظمة.
- كبر حجم المنظمة ونموه وكبر عدد الموظفين.
- ظهور النقابات العمالية وتأثير ذلك على وضع الموظف وأنظمة العمل

أهداف إدارة الموارد البشرية:

- المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة من توفير مناخ محفز للعمل.
- توظيف المهارات والكفاءات عالية التدريب والمتحفزة.
- زيادة الرضا الوظيفي وتحقيق الذات عند الموظفين إلى أعلى قدر ممكن.
- عمل نظام للحوافز والمكافآت كفاء وفعال.
- إيصال سياسات الموارد البشرية إلى جميع الموظفين في المنظمة.
- المساهمة في المحافظة على السياسات السلوكية وأخلاقيات العمل.
- إدارة وضبط عملية "التغيير" لتعود بالنفع على كل من المنظمة والموظف.

التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

هذه التحديات وغيرها التي فرضتها خصائص وسمات القرن الحادي والعشرين كالعولمة وشدة المنافسة والتطور النوعي الشامل وثورة الاتصالات والمعلومات والتجارة الحرة يمكن القول بأن التحديات التي واجهت إدارة القوى البشرية أسهمت بشكل فاعل على ممارسات إدارة القوى البشرية بصورة أكثر مما كانت عليه قبل حلول هذه المتغيرات وافراز أثارها المختلفة في جوانب الحياة الإدارية والتنظيمية على وجه الخصوص ويمكن إيجاز هذه التحديات بما يلي:

- تحديات العولمة التنافسية: لقد أسهمت العولمة في خلق توسع في الأسواق العالمية بحيث أصبح المجتمع الإنساني قرية صغيرة
- التحديات التكنولوجية: لقد لعب التطور التكنولوجي وتحديات ثورة المعلومات والاتصالات دورا مهما في إحداث العديد من التطورات الاقتصادية والاجتماعية والحضارية

- إدارة الجودة الشاملة: لقد أسهم التحدي النوعي الشامل في مختلف مسارات إدارة الموارد البشرية من خلال بناء الإستراتيجيات التنظيمية لمختلف المنظمات العاملة بالتركيز على العنصر البشري وإيلاء أهمية كبيرة

المتغير التابع: الرضا الوظيفي ماهيته أهميته ونظرياته

١ - مفهوم الرضا الوظيفي

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي فعرّفها عالم النفس هوب (Hop pock ١٩٣٥) (يرى أنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق: إنني راضي في وظيفتي ويرى فروم أنه المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيم إيجابية أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ ويرى لمولر أن الرضا هو عبارة عن الاختلاف ما بين

- شعور الشخص تجاه ما سيحصل عليه
- ما يدركه الشخص بأنه حصل عليه بالفعل " فعندما تكون المكافأة المقدمة اقل مما كان يدرك الشخص أو الفرد أنه يجب الحصول عليه فإن عدم الرضا هو النتيجة وعندما يتساوى إدراكه مع المكافأة المقدمة يكون الرضا هو النتيجة

ونستنتج ان المقصود بالرضا الوظيفي هو حالة العامل داخل المنظمة التي تعكس مدى قبوله وقناعته بالعوامل والظروف الوظيفية المحيطة ببيئة العمل داخل محل عمله ويتكون الرضا الوظيفي من العناصر التالية: -

- الرضا عن الوظيفة داخل محل العمل
- الرضا عن علاقات العمل في محل العمل
- الرضا عن زملاء العمل ودرجة التعاون بينهم
- الرضا عن الرؤساء واتخاذهم قدوة

- الرضا عن المرؤوسين ودعمهم
- الرضا عن اساليب التوجيه والاشراف والقيادة داخل إطار العمل
- الرضا عن بيئة العمل الداخلية والخارجية ومدي الانتاجية المحققة

٢-دواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي

ان الفهم الصحيح لدوافع العاملين في اعمالهم ورضاهم الوظيفي بقطاع التجزئة يساعد الادارة على تصميم بيئة تساعد على الاستغلال الامثل لطاقت العاملين بحيث يمكن للإدارة التوفيق بين اهدافها واهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شعور السخط والاستياء مم يكون له عظيم الاثر علي تعظيم الانتاجية وتحسين وجودة الخدمة

٣-العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

- البيئة العمل العامة داخل قطاع التجزئة: ويقصد بها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والفنية المحيطة ببيئة عمل قطاع التجزئة
- خصائص بيئة العمل داخل قطاع التجزئة: وتشمل الانظمة الاجراءات الرواتب والحوافز المادية والمعنوية وعلاقة ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل بقطاع التجزئة "
- خصائص العامل والموظف بقطاع التجزئة والتي تتمثل شخصيته وقدراته واستعداداته وذكاؤه وطموحه ومدى ولائه وانتمائه للمنظمة والعمر والتجارب والدخل الشهري
- الانجاز: الجهد الذي يبذله العامل خلال ادائه لعمله والانتاجية

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث من خلال وصف وتعريف متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات المباشرة وغير المباشرة فيما بينها بالإضافة إلى المنهج التاريخي في معالجة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث وذلك عن طريق الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لإتمام البحث بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال توزيع استبيان وتعتبر منهجية الدراسة هي الاستراتيجية المتبعة عند إجراء البحث أو الرسالة العلمية، وعلى الباحث أن يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهلت ادبيات البحث العلمي ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المنظمة للبحث. وعليه سيتم الاعتماد على ثلاث مناهج وبناء سيكون الاتجاه البحثي للدراسة مختلط يشمل تحليل البيانات كميًا وورقيًا وتاريخيًا

أدوات الدراسة

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخدامًا في العلوم الاجتماعية، وهي استثمار بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية)

حدود مكانية:

سوف تكون الدراسة في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية

حدود زمنية: عام 2025 م – 1446 هـ

حدود موضوعية:

تستعرض الدراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية

حدود بشرية:

العاملين والموظفين في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية بمختلف مستوياتهم الإدارية (إدارة عليا من المديرين ومساعدتهم – الإدارة الوسطى – الإدارة التشغيلية)

المصطلحات والمفاهيم

إدارة الموارد البشرية:

- العريف الإجرائي للموارد البشرية "هي العملية الخاصة باستقطاب الأفراد وتطويرهم والمحافظة عليهم في إطار تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق أهدافهم" (أبو جليدة، 2018).
- التعريف الاصطلاحي: الموارد البشرية: هي تلك المجموعة من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأداء أنواع معينة من الأعمال داخل المؤسسة (الطوالة، 2020).
- إدارة الموارد البشرية مسؤولة عن إنشاء وتنفيذ السياسات والمزايا وبرامج التدريب التي تدعم مشاركة الموظفين وتحفيزهم والاحتفاظ بهم (الخطيب، 2019).

ممارسات إدارة الموارد البشرية

تشير إلى الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات التي تستخدمها المنظمات لإدارة القوى العاملة لديها بشكل فعال. وتشمل هذه الممارسات التوظيف والاختيار والتدريب والتطوير والتعويضات والمزايا وإدارة الأداء وعلاقات الموظفين. الهدف من هذه الممارسات هو جذب الموظفين والاحتفاظ بهم وتحفيزهم لتحقيق أهداف وغايات المنظمة. تعتبر ممارسات إدارة الموارد البشرية ضرورية لخلق بيئة عمل إيجابية، وتعزيز مشاركة الموظفين، وتحقيق النجاح التنظيمي (الزبيدي، 2019).

تعريف الرضا لغة واصطلاحاً:

- الرضا لغة ضد السخط، والرضا بالشيء الركون إليه وعدم النفرة منه.
- واصطلاحاً: هو طيب النفس بما يصيبها ويفوتها مع عدم التغير.

الرضا الوظيفي

- يعرف الرضا الوظيفي اصطلاحاً: بأنه استجابة عاطفية إيجابية تشعر بها عند القيام بعملك أو عندما تكون موجوداً في العمل. تحاول المنظمات الرائدة قياس هذا الشعور حيث أصبحت استطلاعات واستبيانات الرضا الوظيفي عنصراً أساسياً مهماً لجميع مدراء المواد البشرية في الشركات (بشير، 2015).
- يعرف الرضا الوظيفي اجرائياً " بأنه حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن المورد البشري بتلك المؤسسات من القيام بعمله دون ملل أو ضيق. (Khattak, A. (2017)).

هيكل الدراسة

- ❖ الفصل الأول خطة الدراسة
- ❖ الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
- ❖ الفصل الثالث منهجية الدراسة
- ❖ الفصل الرابع الدراسة الإحصائية
- ❖ الفصل الخامس النتائج والتوصيات
- ❖ المراجع
- ❖ الملاحق

المراجع والمصادر المقترحة

المراجع العربية

- العبيد، ساره المحمود، (2020). "إدارة الموارد البشرية في المنظمات السورية ودورها في تعديل العلاقة بين الابتكار والأداء: دراسة تطبيقية على الأفراد الذين يعملون في المنظمات في تركيا الداخل السوري"، مجلة ربحان للنشر العلمي، مركز فكر للدراسات والتطوير.
- العرو، أحمد شاهر، (2018). "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي" جامعة الإسراء الخاصة، الأردن.
- الطوالبة، نهار عابد عبد العزيز، (2020). "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية في إقليم الشمال"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، بحوث ومقالات، الناشر المركز القومي للبحوث غزة
- الخطيب، أيمن. (2019). "مساهمة الثقافة الوطنية والتنظيمية في الابتكار"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة، الأردن.
- الزبيدي، غني دحام وعباس، محمد حسين ناظم، (2019). "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في استدامة رأس المال المعرفي" بحث ميداني في جامعة بابل، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
- بشير (2015). "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي" بالتطبيق على كلية الإمارات للعلوم والتكنولوجيا". رسالة ماجستير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا السودان.
- بوبكر صالح ابراهيم، (2016). "معايير الأداء المني للعلاقات العامة ودرجة الالتزام بها في المؤسسات الحكومية"، رسالة ماجستير، جامعة بنغازي.
- بوقرة (2017). "إدارة الموارد البشرية ودور التخطيط في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين" بالمكتبات الجامعية "دراسة ميدانية بجامعة ماي 1945 قالمة".

حماد، أبو الحسن جمعة حامد، (2015). "أثر الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على أداء العاملين: دراسة شيكان للتأمين المحدودة في الفترة من 2008-2014م"، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

سعید، سمیر، أبو جلیدة، (2018). "أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية"، دراسة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.

عبد الحكيم، قاضي، (2018). "أثر الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

عمر محمد. (2021). "مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة فيلادلفيا وعلاقته بمستوى الروح المعنوية لديهم". مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات العدد الرابع والعشرون. فيروز (2017). "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء الميزة التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية: دراسة ميدانية". في بعض المؤسسات بولاية سطيف.

هلسه، محمد، (2020). "أثر إدارة الوقت على أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية: دراسة تطبيقية على مديرية تربية بيت لحم". مجلة جامعة فلسطين.

المراجع الاجنبية

- Ahmed, A., Zaman, Y. & Khattak, A. (2017). "Impact of H.R practices on employee's job satisfaction: A case study". from fertilizer industry of Pakistan ,
- Al-Hawari, S., & Shefte, F. (2016). "Impact of Human Resources Management practices on Employees' Satisfaction". A Field Study on the Rajhi Factory
- Atapattu, R (2016). "Fundamentals of Human Resource Management" Managing People at work, Pearson, USA.

- Celine, F. (2018). "Effects of Job – Stress on Employee Performance in an Enterprise: A microfinance institution in Cameroon. Master" Thesis, Centrica University of Applied Sciences.
- Guan, X., & Frankel, S. (2018). "How HR practice, work engagement and job crafting influence employee performance". Chinese Management Studies. 12

Midocean University

College of Management

Department of Management



**The Impact of Human Resource Management Practices on Employee Job Satisfaction in the
Retail Sector in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by: Esraa Abdulkarim Bukhari

University number/251000304

/Supervision

Dr. Fayez Jrad

Year:2025