

دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين
في الجامعة العربية المفتوحة
بمدينة الرياض المملكة العربية السعودية

اسم الطالبة:

عبير ادريس الشريف

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

1- المقدمة:

إدارة الموارد البشرية هي إدارة القوى العاملة للمنظمات أو الموارد البشرية. وتختص بجذب الموظفين، والاختيار، والتدريب، والتقييم، ومكافأة الموظفين، وأيضاً متابعة قيادة المنظمة والثقافة التنظيمية والتأكد من الامتثال بقوانين العمل. في حالات يكون الموظفون راغبين في إجراء مفاوضات جماعية، إدارة الموارد البشرية يكون دورها التواصل المبدئي مع ممثلي الموظفين (هارفارد، 2021). ويمكن النظر لإدارة الموارد البشرية بأنها نشاط يتم بموجبه الحصول على الأفراد اللازمين للمنظمة من حيث العدد والنوعية التي تخدم أغراضها وترغبهم في البقاء بخدمتها كما انها تبحث في توفير شروط عادلة للتوظيف وظروف عمل مرضية للجميع وهي تعمل على وضع القواعد السليمة لمعاملة العنصر البشري في المنظمة معاملة إنسانية ومساعدته في تحقيق آماله وتطلعاته وتقديم العون له في حل مشاكله وتقييم الاداء من الإجراءات الإدارية المرتبطة بالعنصر البشري في العمل.

الدراسات السابقة:

تناولت العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً وتحقيق الاستدامة التنافسية بالتطبيق على الجامعات العراقية تعرفت على مدى ادراك العاملين الإداريين في إدارة الجامعة محل الدراسة لأهمية تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً وتحقيق الاستدامة التنافسية للجامعة العراقية وعدم وجود علاقة بين الاستقطاب إلكترونياً وتحقيق الاستدامة التنافسية بأبعادها الثلاثة عدا الجودة حيث اثبتت وجود علاقة ارتباطية بين الجودة والاستقطاب إلكترونياً للجامعة محل الدراسة (دراسة علي، 2019).

مدى فعالية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الجامعيين

هدفت هذه الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي: إلى أي مدى يسهم التطبيق الفعال لسياسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المركز الجامعي سوق أهراس؟ وتم اختبار أثر كل من سياسة التوظيف، سياسة الحوافز، ظروف العمل المادية والمعنوية والاتصال الفعال مع الرؤساء. وقد كشفت هذه الدراسة عن انخفاض معتبر عند العينة المأخوذة من مجتمع الدراسة. ونصح الباحث بالاهتمام بنظام الحوافز والتعويضات وتحسين بيئة العمل وشروطه المادية والمعنوية (عادل، 2010).

دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا الموظفين

طرحنا هذه الدراسة التساؤل الأساسي التالي: ما هو دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسة؟ وقد ركزت هذه الدراسة على اختبار كل من ممارسات إدارة الموارد البشرية للتعويضات والحوافز وللتدريب والتطوير. وقد تبين غياب الأثر الإيجابي لإدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وذلك لعدم دعم الإدارة لنظام الحوافز وتجاهله على حساب نظام التدريب والتطوير لذا كان هناك حالة من عدم الرضا العام عن الموظفين (ظريف آمال، 2017).

- وفي العمل ليس من الممكن أن يشار إليه دون التعرض لإدارة الموارد البشرية ومجهوداتها لمعرفة الطرق الصحيحة للتقييم والاستفادة من التغذية المرتدة في معالجة نواحي الفجوات وعملية تقييم الاداء مرت بتطورات عديدة واصبحت أنظمة التقييم تتطلب التنسيق بين جهود كل من إدارة الموارد البشرية والمديرين المسؤولين عن رضا العاملين.

ومع عدم مراعاة التغيرات الديناميكية قد تتغير احتياجات وتطلعات الموظفين مع مرور الوقت، وبالتالي يجب أن تتطور ممارسات إدارة الموارد البشرية لتلبية هذه التغيرات، وهذا يشكل تحدياً للباحثين والممارسين في هذا المجال.

بيان دور وظائف إدارة الموارد البشرية في عملية تقييم العاملين والذي ينعكس بدوره في تحسين الأداء الإداري والتعرف على الطرق المتبعة لرضا العاملين بالجامعة ومعرفة نواحي الفجوة ومعالجتها والاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية في تقديم التوصيات التي تساعد الكليات بموضوع الدراسة في رفع مستوى أدائها.

- ومن إحدى المشكلات التي قد تؤثر على رضا الوظيفي للعاملين نتيجة لممارسات إدارة الموارد البشرية: هي عدم توفير فرص التطوير والتدريب المناسبة للموظفين، عندما يشعر العامل بأنه لا يحصل على الفرص اللازمة لتطوير مهاراته وزيادة معرفته، قد يؤدي ذلك إلى شعوره بالإحباط والإرباك وبالتالي تأثير سلبي على رضاه الوظيفي. كما قد تؤدي أيضاً سياسات الرواتب والمكافآت غير العادلة إلى تقليل مستوى رضا العاملين على وظائفهم. لذلك، من المهم أن تولي إدارة الموارد البشرية اهتماماً كبيراً لضمان تطبيق ممارسات فعالة وعادلة تساهم في تحقيق رضا العاملين وتعزيز أدائهم وإنتاجيتهم..

- تساهم إدارة الموارد البشرية في تخفيض التكاليف في المنظمة من خلال زيادة خبرة الموارد البشرية وتعليمها وبالتالي تقليل فرص الخطأ والهدر الناتج عنه.

إن إدارة الموارد البشرية هي الإدارة المهمة والأساسية التي تعمل لمواجهة التحديات والمتغيرات الجديدة في عالم اليوم منها نورد ما ذكره الرويلي (2014) في بحثه:

نمو واتساع حجم المنظمات تبعاً للتطور التكنولوجي، واتساع حجم الأعمال أدى إلى زيادة كبيرة في الطلب على الأيدي العاملة، مما يتطلب وجود وحدة إدارية متخصصة لإدارة الموارد البشرية تعنى في مواجهة هذا الاتساع، واستيعابه في ظل التنافسية في سوق العمل، والحصول على أفضل هذه الموارد بما يحقق لها الاستمرارية والقدرة على البقاء.

زيادة التطور الثقافي والعلمي، وزيادة وعي العاملين، وسعيهم نحو تحقيق طموحاتهم وآمالهم داخل المنظمات التي يعملون بها، وهو ما أبرز ضرورة وجود إدارة معينة في استيعاب هذا التطور وخلق جو جديد عن طريق مشاركة العاملين، والتنسيق للوصول إلى تحفيز ممارسات العنصر البشري إلى حد كبير، من أجل تحقيق القيمة التنافسية للمنظمات، وتفهم رغبات الأفراد بما تضمن استمرارية العطا المتميز، وخلق الولاء التنظيمي

ظهور النقابات والاتحادات العمالية، والمطالبة بحق العاملين زاد من أهمية إدارة الموارد البشرية وضرورة التنسيق، وخلق جواً من الود والتعاون لصالح الطرفين، وأوجب عملية التواصل والانسجام للعملية ضمن إطار مؤسسي.

مشكلة البحث:

ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً حاسماً في تحقيق رضا العاملين على وظائفهم. إذا تم تنفيذ هذه الممارسات بشكل فعال وعادل، فإنها قد تعزز مستوى الرضا الوظيفي وتعزز أداء الموظفين ومع ذلك، إذا لم تتبع هذه الممارسات بشكل صحيح، فإنها قد تؤدي إلى انخفاض رضا العاملين وتأثير سلبي في المنظمات بالجامعة العربية المفتوحة.

ومن بين المشكلات التي قد تحدث نتيجة لسوء ممارسات إدارة الموارد البشرية هي عدم تقديم فرص التطوير والتدريب اللازمة للموظفين، وعدم تقديم رواتب ومكافآت عادلة، وعدم وجود عمليات تقييم أداء شفافة وعادلة. كل هذه العوامل يمكن أن تؤثر سلباً على رضا العاملين وتزيد من مستوى الإجهاد والإحباط في بيئة العمل.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لدراسة ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعة موضوع البحث وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين فيها لمعرفة مدى فعالية هذه الممارسات وأوجه القصور فيها. وتم التركيز في هذه الدراسة على ممارسات التعويضات والأجور، الحوافز والمكافآت، التدريب والتطوير وعلاقات العمل حيث بينت العديد من الدراسات منها دراسة (Anwar, Lian, 2013) أنها الممارسات الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي بين ممارسات إدارة الموارد البشرية المتنوعة.

إلا أن العديد من الأبحاث والدراسات الميدانية تشير إلى أن إدارة الموارد البشرية في العديد من المنظمات العربية تعاني من العديد من المشكلات أهمها: اقتصار نشاطات هذه الإدارة على المهام المكتبية وإدخال البيانات وتنفيذ التعليمات والإشراف على الالتزام بالقوانين التي تضعها الإدارة العليا وعدم تفعيل دورها الاستراتيجي في المنظمة من جهة وعدم إعطاء اليد العاملة قيمة مساوية لقيمة باقي الموارد أو تفوقها كما في منظمات الأعمال في الدول الأخرى لذلك، من المهم أن تولي إدارة الموارد البشرية اهتماماً كبيراً لضمان تطبيق ممارسات فعالة وعادلة تساهم في تحقيق رضا العاملين وتعزز أدائهم وإنتاجيتهم.

وتتناول هذه الدراسة السؤال البحثي الرئيسي التالي:

ما هو دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة؟

أهمية البحث:

تسهم الدراسة في تأكيد دور إدارة الموارد البشرية في أداء العاملين في الجامعة العربية المفتوحة وتوجيه انتباه المسؤولين لضرورة الاهتمام بعملية إدارة الموارد البشرية من أجل تحسين الرضا الوظيفي، كما ستسهم الدراسة في تقديم التوصيات التي تساعد متخذي القرار في الإدارات المختلفة بضرورة استخدام نتائج الرضا الوظيفي في الترقيات والحوافز.

أهمية نظرية:

قامت هذه الدراسة باتباع منهج البحث النوعي والكمي لتحقيق أهداف الدراسة. فقد تم اعتماد منهج البحث النوعي وأدوات التحليل الموضوعي في التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية في الشركة قيد الدراسة. وتم اعتماد منهج البحث الكمي وأدوات التحليل الوصفي والتحليل الاستنتاجي في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها وتقييم الممارسات المتنوعة لإدارة الموارد البشرية وتبيان أثرها على رضاهم.

أهمية علمية:

توفر هذه الدراسة معلومات إدارة الموارد البشرية في الجامعة عن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالإضافة إلى مستوى رضاهم عن كل ممارسة من ممارسات إدارة الموارد البشرية، كما تبين الممارسة الأكثر تأثيراً في الرضا مما سيساعد الإدارة في عملية تقييم فعالية وإعادة تعديلها وفق أولوية الأكثر تأثيراً حتى تحافظ على مستوى رضا وظيفي عالي.

المراجع:

- 1- هارفارد، بزنس ريفيو، شرح معنى إدارة الموارد البشرية، دليل المصطلحات، 2021 .
- 2- آمال ظريف. (2017) دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا الموظفين دراسة ميدانية في ولاية أم البواقي"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي.
- 3- عادل، بضياف. (2010) مدى فعالية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الجامعيين دراسة ميدانية في المركز الجامعي سوق أهراس، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة.
- 4- Anwar, Sohail. Toufail, Umair. (2017) "Impact of HRM Practices on Job Satisfaction, Evidence from Private Universities of Pakistan", International Journal of Management Sciences and Business Research, Vol. 6, Issue 4
- 5-Lian, Chan and Others. (2013) "The Impact of Human Resource Management Practices on Job Satisfaction in Hotel Industry", Faculty of Business and Finance, Universiti Tunku Abdul Rahman.