

مقرر قضايا بحثية ٢ – الأسبوع السادس

خطة الدراسة

دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات

STC

اعداد الباحث /

بندربن خالد الغامدي

إشراف:

د. دعاء محمد

2024م

الفهرس

٢	الفهرس
٣	المقدمة
٤	مشكلة الدراسة:
٥	أسئلة الدراسة
٥	أهمية الدراسة
٦	أولاً: الأهمية الأكاديمية (العلمية)
٦	ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية)
٧	أهداف البحث
٧	البيانات والمنهجية
٧	المنهج أو المدخل
٨	أنواع البيانات
٩	المراجع

١. المقدمة

تنبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من الشعور بالسعادة نتيجة نظرته تجاه الوظيفة والقيمة التي تعطيها له والتي تتمثل في رغبة الفرد في العمل وما يحيط به والتي تعكس بالضرورة كفاءة أدائه حيث أن مساهمة العنصر البشري في نجاح الشركة وتحقيق أهدافها واستراتيجيتها يختلف باختلاف الحالة التي يكون عليها هذا العنصر البشري فإذا كان الأفراد العاملين في الشركة بمختلف الفئات والمستويات راضيين ومحفزين على أداء أعمالهم فإن مساهمتهم في تحقيق الأداء تكون عالية والعكس صحيح حيث تتجسد أهمية العنصر البشري في المنظمات والهيئات الحكومية في أنه من أهم عناصر الانتاج التي تساهم في تنفيذ أنشطة الهيئة وتحقيق أهدافها وبالتالي فإن أغلب هذه المنظمات والهيئات تحاول أن تسخر جل جهدها ووسائلها لتوفير اليد العاملة الجيدة والمؤهلة تأهيلا عاليا ومدربة جيدا سواء عند اختيارهم لشغل الوظائف والمهام الخاصة لابد من الحرص على تدريبهم واكتسابهم المهارات المختلفة (فيروز، ٢٠١٧).

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 (عبد المحسن، ٢٠١٠).

فلا بد ان يكون هناك دور فعال وجوهري لإدارة الموارد البشرية في بعض الممارسات الضرورية لتحقيق الرضا الوظيفي المتمثل في برامج التحفيز والمكافئات 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 " (ظريف، ٢٠١٧).

وتساعد ممارسات إدارة الموارد البشرية على توفير الوسائل والأساليب والتدريب اللازم والتحفيز المادي والمعنوي ونظام عادل للمكافآت التي تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين لدور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC).

٢. مشكلة الدراسة:

التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي في الشركة السعودية للاتصالات (STC) حيث تواجه مشكلة هامة تتمثل في كيفية ضمان التعاون الايجابي والولاء والانتماء من جانب العاملين لتحقيق أهدافها وقد أدى هذا إلى زيادة الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي كأحد الأدوات الهامة لتحقيق ما سبق وما هو دور ممارسات الموارد البشرية في الشركة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (ظريف، ٢٠١٧).

ويلاحظ أن معظم الدراسات التي تمت عن الرضا الوظيفي تمت في القطاع الإنتاجي والصناعي بينما قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية لم تحظى بنصيب كافي في هذا المجال رغم كثافة العنصر البشري في تلك الشركات ومن هنا المنطلق قمنا وبهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضا موظفي الشركة السعودية للاتصالات (STC) وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستناداً إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئياً إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث الأمر الذي دفعنا إلى محاولة إجراء هذه الدراسة الميدانية على قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية للتعرف على أسباب هذه الظاهرة ومحاولة اقتراح الأسلوب المناسب لعلاج تلك الظاهرة أو على الأقل التقليل من حدتها.

تندرج إشكالية بحثنا هذا والتي يمكن صياغتها الإشكالية الأساسية على النحو التالي:

ما دور إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC)؟

٣. أسئلة الدراسة

من خلال تحديد التساؤل الرئيسي وعلى ذلك امن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة

الفرعية التالية:

- ما مفهوم الاداء الوظيفي وما هي عناصره ودور إدارة الموارد البشرية تطويره؟
- ما دور إدارة الموارد البشرية لبرنامج الحوافز والمكافآت على رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC)؟
- ما دور إدارة الموارد البشرية لبرامج التدريب والتطوير للمهام الوظيفية على رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC)؟
- ما دور إدارة الموارد البشرية لبرنامج تقييم الاداء في رضا العاملين على قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية؟

٤. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذا البحث من حيث إنه يدرس مدى أثر إدارة الموارد البشرية على مستوى الرضا الوظيفي والخاص بالأفراد العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC) معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي في الشركة السعودية للاتصالات (STC) من خلال ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج البحث وما سوف تطرحه من مقترحات وتوصيات قد تستفيد منها جميع الاطراف الفاعلة في المنظمة في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي ودور إدارة الموارد البشرية في تحديد ذلك المستوى وأيضاً تنبع أهمية الدراسة من أهمية عمليات إدارة الموارد البشرية التي تعد ممارسة إدارية حيوية والتي تعمل على تنمية رأس المال البشري وتحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز مما يحقق رضا الأفراد وينمي ولائهم والتزامهم نحو منظماتهم.

ويمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

٤,١ أولاً: الأهمية الأكاديمية (العلمية)

- أهمية البحث في محاولته تقديم الأسس العلمية التي يمكن أن تستند عليها لبيان لدور إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين.
- محاولة معرفة دور إدارة الموارد البشرية ومحدداته في تحقيق الرضا الوظيفي.
- محاولة تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة لممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين.
- أهمية دور إدارة الموارد البشرية بوصفه أسلوباً مهماً في بناء نظام للحوافز وبرامج للتدريب والتقييم لرفع مستوى الاداء.

٤,٢ ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية)

- فهم وممارسة إطارات إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للاتصالات (STC) لعملية إدارة أداء مرؤوسهم من خلال التعرف على وجهة نظر هؤلاء المرؤوسين بما يساهم في تنمية الأداء وتطويره.
- من ضمن أهداف هذا البحث هو اظهار المزيد من المعلومات حول علاقة الرضا الوظيفي بالإنتاجية .
- الفرد يمثل المورد المهم ألي منظمة وتطغى تلك الأهمية على ما عداه من عناصر الإنتاج لذلك من المهم دراسة العوامل المؤثرة على رضاه.
- أهمية الرضا الوظيفي حيث إنه يؤثر تأثير مباشر على الإنتاجية للأفراد والعاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC).
- تعد هذه الدراسة من الموضوعات الهامة إذ تتناول مفهومين أساسيين هما: إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي.

٥. أهداف البحث

بناء على مشكلة الدراسة تم تحديد الهدف الرئيسي للبحث " تحديد لدور إدارة الموارد

البشرية في تحقيق رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC) ".

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

❖ تحديد مفهوم الاداء الوظيفي وبيان عناصره ودور ممارسات إدارة الموارد البشرية لتحقيقه.

❖ تحديد لدور إدارة الموارد البشرية لبرنامج الحوافز والمكافئات في تحقيق رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC).

❖ بيان لدور إدارة الموارد البشرية لبرامج التدريب والتطوير للمهام الوظيفية في تحقيق رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC).

❖ بيان لدور إدارة الموارد البشرية لبرنامج تقييم الاداء في تحقيق رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC).

٦. البيانات والمنهجية

٦,١ المنهج أو المدخل

سيتم التحقق من الأهداف التي تم وضعها لهذا البحث واختيار مدى صحة الفروض، وللإجابة على أسئلة الدراسة وذلك من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ويتم الاعتماد في هذا المنهج على الكتب والمواقع الإلكترونية والدراسات السابقة التي ترتبط دور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي وذلك من أجل الحصول على الإطار النظري للدراسة كما يتم أيضا الاعتماد على جمع البيانات من مفردات العينة وذلك باستخدام قائمة الاستقصاء لغرض إتمام الدراسة. وسيتم عمل الاحصائيات المناسبة بناء على نتائج الاستبيان من المجاميع والمتوسطات والانحراف المعياري ودرجة الأهمية والنسبة المئوية لمتغيرات الدراسة ومحدداتها.

٦,٢ أنواع البيانات

تتعد مصادر المعلومات الخاصة بالدراسة:

- مصادر أولية: وهي الاستبانة وسيتم ذلك من خلال توزيع استمارات الاستبيان على عينه الدراسة وذلك للوقوف على آرائهم حول توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC).

- مصادر ثانوية:

- سيتم الحصول عليها من خلال الاطلاع على المراجع العلمية والمجلات والدراسات والأبحاث والدوريات العربية منها والأجنبية التي لها صلة بالموضوع محل الدراسة.
- أدوات الدراسة: سوف يتم تطوير الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات الأولية.

٧. المراجع

- أمال ظريف ٢٠١٧ "دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا الموظفين" دراسة ميدانية بولاية أم البواقي رسالة ماجستير جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي الجزائر.
- عبد المحسن ٢٠١٠ "ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي" دراسة تطبيقية في شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط.
- فيروز ٢٠١٧ أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء الميزة التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات بولاية سطيف.