

دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (stc)

The role of cultural diversity in human
resources management at stc

المقدمة:

تُعد إدارة الموارد البشرية من أهم المجالات التي تؤثر بشكل مباشر على أداء المؤسسات ونجاحها في تحقيق أهدافها ورسالتها، ومن بين العوامل الرئيسية التي تلعب دوراً حاسماً في نجاح عمليات إدارة الموارد البشرية هو التنوع الثقافي، فالتنوع الثقافي يمثل مفهوماً شاملاً يشير إلى تعدد الثقافات والخلفيات الاجتماعية والدينية واللغوية والجنسية والعرقية التي تتنوع في بيئة العمل.

يعتبر التنوع الثقافي في بيئة العمل تحدياً متنوعاً ومعقداً في نفس الوقت، حيث يتطلب من الشركات والمؤسسات الاهتمام والتفكير بشكل استراتيجي لإدارته بفعالية، وبما أن الموظفين هم أصول الشركة الأكثر قيمة، فإن تعزيز التنوع الثقافي في بيئة العمل يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحقيق الفوائد المتعددة، بما في ذلك زيادة الإبداعية والابتكار، وتعزيز الأداء الفردي والجماعي، وتعزيز التفاعل الاجتماعي الإيجابي، وتحسين سمعة الشركة في السوق.

إدارة التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية تتطلب استراتيجيات وأدوات خاصة تهدف إلى إدماج وتعزيز التنوع بين موظفي المؤسسة، فمن ضمن هذه الاستراتيجيات: توظيف موظفين من خلفيات مختلفة، وتقديم برامج تدريبية متعددة تأخذ بعين الاعتبار التنوع الثقافي، وتطوير سياسات وإجراءات داخلية تشجع على التعايش الثقافي ومكافحة التحيزات.

مشكلة الدراسة:

شركة (stc) واحدة من الشركات الرائدة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، وتعمل في بيئة تنافسية متطورة تتطلب الابتكار والتطوير المستمر، واحدة من التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في شركة (stc) هي كيفية التعامل مع التنوع الثقافي بين موظفيها وكيفية الاستفادة منه بشكل فعال لتعزيز الأداء العام للشركة.

وتتمثل مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (stc)، وكيف يمكن تفعيله وتحسينه لتحقيق أهداف الشركة وتعزيز التفاعل الإيجابي بين موظفيها؟

وتنبثق منه عدة تساؤلات فرعية:

1. ما هي فوائد التنوع الثقافي في بيئة العمل لشركة (stc)؟
2. ما هي التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في التعامل مع التنوع الثقافي في شركة (stc)؟
3. ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن تبنيها لتعزيز التفاعل الإيجابي بين موظفي شركة (stc) الذين ينتمون إلى ثقافات متنوعة؟
4. ما هي الأدوات والبرامج التي يمكن تطبيقها لتعزيز التنوع الثقافي وبناء جو من التعاون والاحترام في شركة (stc)؟
5. كيف يمكن قياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة وكيفية تحسينه بشكل مستمر؟

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

1. التعرف على فوائد التنوع الثقافي في بيئة العمل لشركة (stc).
2. التعرف على التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في التعامل مع التنوع الثقافي في شركة (stc).
3. التعرف على السياسات والإجراءات التي يمكن تبنيها لتعزيز التفاعل الإيجابي بين موظفي شركة (stc) الذين ينتمون إلى ثقافات متنوعة.
4. معرفة الأدوات والبرامج التي يمكن تطبيقها لتعزيز التنوع الثقافي وبناء جو من التعاون والاحترام في شركة (stc).
5. قياس تأثير التنوع الثقافي على أداء الشركة وكيفية تحسينه بشكل مستمر.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث من خلال العديد من النقاط منها:

1. تعزيز الفهم لأهمية التنوع الثقافي: يساهم البحث في توضيح أهمية التنوع الثقافي في بيئة العمل، مما يساعد على تعزيز الفهم والوعي لدى القادة والموظفين حول قيمة التنوع في تحقيق أهداف الشركة.

2. تحديد التحديات والفرص: يمكن للبحث تحديد التحديات التي قد تواجه إدارة الموارد

البشرية في التعامل مع التنوع الثقافي، وكذلك تحديد الفرص التي يمكن استغلالها

من خلال تنويع الخبرات والمهارات في الشركة.

3. تحسين أداء الموظفين والشركة: من خلال فهم تأثير التنوع الثقافي على أداء

الموظفين والشركة، يمكن للبحث أن يساعد في تطوير استراتيجيات تعزز الأداء

العام وتعزز التفاعل الإيجابي بين الموظفين.

4. تطوير السياسات والإجراءات الداخلية: يمكن لنتائج البحث أن توفر إطارًا لتطوير

سياسات وإجراءات داخلية تعزز التنوع الثقافي وتدعم إدارة الموارد البشرية في

مواجهة التحديات المرتبطة بهذا التنوع.

الدراسات السابقة:

1. لعطوي جلول ، بوزيداوي محمد ، 2018 ، إدارة التنوع كمقاربة حديثة لإدارة

الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

هدف البحث إلى التعرف على المناهج الحديثة لإدارة الموارد البشرية والتي هي مقارنة

إدارة التنوع وهي مقارنة تركز على الفروقات بين الجماعات واستغلالها لصالح المؤسسة

برفع فعالية وكفاءة الأفراد وهي بهذا إدارة معقدة وحساسة تحتاج لخبرة، وكفاءة نادرة

حتى يسهل التعامل مع هذا التنوع الوظيفي، وتمثلت مشكلة البحث من خلال الإشكالية

التالية: "كيف تساهم إدارة التنوع في تحسين أداء المؤسسة؟"، وتوصل البحث إلى أن

إدارة التنوع هي مسؤولية إدارة الموارد البشرية التي يجب أن تعمل على الاستفادة القصوى من التنوع واعتباره كمفتاح لتحقيق النجاح والانسجام والعمل الجاد، وتواجه إدارة التنوع تحديات كبرى وانتقادات متنوعة تجعل مهمتها معقدة وصعبة ومع ذلك فهناك أمل كبير يعقد عليها للقضاء على التمييز الظالم بكل أشكاله.

2. فاطمة عودة ، 2021، إثر اختبار مكونات التنوع الثقافي في السلوك المحاسبي لتحسين الأداء المالي، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 11، العدد تهدف الدراسة الى تقييم تأثير القيم الثقافية الوطنية على أداء المحاسب المالي في عينة من الشركات المدرجة في سوق العراق وعمّان للأوراق المالية. شملت عينة الدراسة التقارير المالية ل (100) شركة مدرجة في العراق والأردن للفترة من 2015 الى 2019. تم اعتماد القيم الثقافية ل Hofstede كمؤشر للقيم الثقافية، في المقابل فقد تم اعتماد مدخل القيمة الدفترية الى القيمة السوقية كمقياس للحفاظ المحاسبي، تشير نتائج الدراسة ان الدرجة العالية من ثقافة الذكورية ومسافة القوة وتجنب عدم التحقق مرتبطة بدرجة عالية من أداء محاسبي متجه نحو عدم التحفظ. من جانب آخر فأن ثقافة التساهل مرتبطة سلبيا بأداء محاسبي متجه نحو عدم التحفظ. أكد البحث على ضرورة اجراء ندوات تعريفية لأعضاء مجالس إدارة الشركات لغرض تعريفهم بالعوامل الثقافية وتأثيرها على أدائهم كمتخذي قرار.

منهج البحث:

ستعتمد هذه الدراسة على منهج البحث الوصفي، بالإضافة إلى منهج البحث الميداني، وذلك من خلال تعاملها ومعالجتها للمعلومات والبيانات التي سيتم الحصول عليها، حيث يتمثل البحث الوصفي بإجراءات المسح المكتبي واستطلاع فحوى التوجهات النظرية والميدانية السابقة ذات العلاقة بمضمون الدراسة ومتغيراتها، أما المنهج الميداني فيعتمد على إجراء مسح استطلاعي لأفراد عينة الدراسة، والتحليل العلمي للبيانات والإجابات المجمعة إزاء الاستبيانات الموزعة من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات.

حدود البحث:

1. الحدود الموضوعية: دور التنوع الثقافي في إدارة الموارد البشرية في شركة (stc).
2. الحدود الزمانية: سيتم تطبيق الدراسة خلال العام 2025/2024.
3. الحدود المكانية: سيتم تطبيق الدراسة الميدانية على شركة (stc)، في المملكة العربية السعودية.
4. الحدود البشرية: موظفي قسم الموارد البشرية في شركة (stc)، في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

1. لعطوي جلّول، بوزيد داوي محمد، 2018، إدارة التنوع كمقاربة حديثة لإدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
2. فاطمة عودة، 2021، إثّر اختبار مكونات التنوع الثقافي في السلوك المحاسبي لتحسين الأداء المالي، مجلة المثلى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 2.
3. أسعد عطوان، يوسف مطر، 2018، مناهج البحث العلمي، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
4. محمد بشارة، حسين حسين، 2021، دور ادارة تنوع الموارد البشرية في تعزيز الوعي الاستراتيجي من خلال الدور الوسيط لتقليل الصراع المعرفي، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد الثاني، العدد 4.
5. السالم، مؤيد سعيد السالم، 2014، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

6. يوسف حليم الطائي، هاشم فوزي العبادي، ادارة الموارد البشرية

(قضايا معاصرة في الفكر الإداري)، دار صفاء للنشر والتوزيع،

الأردن، عمان.

7. مؤيد سعيد الساعدي، 2021، إدارة الموارد البشرية منهج

متقدم، مؤسسة دار الصادق الثقافية، العراق، بابل.

8. إبراهيم علي يونس، 2020، العلاقة بين إدارة التنوع في الموارد البشرية والولاء

التنظيمي بالتطبيق على العاملين بالكادر العام بقطاع التعليم بجامعة المنصورة،

مجلة الدراسات والبحوث التجارية.

9. مدثر حسن، تقييم تجربة جامعة أبو ظبي في إدارة التنوع من وجهة نظر عينة من

أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، جامعة أبو ظبي، الإمارات.

10. عمر وصفي عقيلي، 2009، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد إستراتيجي،

دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

11. علي محمد المصاروة، 2011، أثر إدارة تنوع الموارد البشرية في قطاع

التمريض على الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة بين المستشفيات العامة والخاصة

في مدينة الرياض، رسالة دكتوراه في الإدارة، غير منشورة، جامعة عمان العربية

للدراسات العليا، عمان.

12. غازي فرحان أبو زيتون، 2005، أثر تنوع القوى العاملة على الأداء في منظمات الأعمال، دراسة تحليلية في الشركات العاملة في قطاع المنسوجات والألبسة في مدينة الحسن الصناعية، رسالة دكتوراة في إدارة الأعمال، غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.
13. عبد الحليم الحمزة، 2015، إدارة التنوع في الموارد البشرية: تجارب عالمية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية.
14. هبري اسية، 2019، إدارة التنوع الثقافي في منظمات الأعمال الدولية، تطبيقات إدارة التنوع في شركة زين اتصالات الخليج، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 6.
15. فرحي محمد، صفراني عائشة، 2016، استراتيجيات إدارة التنوع في منظمات الأعمال وأثرها في الإبداع، قسم علوم التسيير: جامعة عمار ثلجي الأغواط.
16. عقيلة صدوقي، 2016، إدارة التنوع الثقافي: مسار لنجاح إستراتيجية النمو بالمؤسسة دراسة حالة مؤسسات القطاع الصيدلاني في الجزائر، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.
17. عبد المجيد بكاي، 2021، التنوع الثقافي وعلاقته بالقيم التنظيمية داخل المنظمات متعددة الجنسيات في الجزائر، جامعة الجزائر.

18. محمد الفاتح محمود المغزبي، 2019، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
19. راوية حسن، 2000، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
20. فداء ناصر، 2021، إدارة التنوع، الجامعة الافتراضية، سوريا.
21. ريمة شخار، نزهة عبيد، 2022، أثر إدارة التنوع على الثقافة التنظيمية، جامعة جيجل، الجزائر.
22. محمود سلمان العميان، 2004، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
23. أشرف محمد ابراهيم عوض، 2016، أثر التنوع الثقافي على ممارسات الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة دمياط.
24. قيس حسين، توية أحمد، 2019، أثر إدارة التنوع المنظمي في تحقيق النجاح: دراسة استطلاعية في وزارة الصناعة و المعادن، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 25، العدد 114.
25. سامح محمد السولية، 2020، دور استراتيجية إدارة تنوع الموارد البشرية في بناء المقدرات التكنولوجية، دار المنهل للنشر والتوزيع.
26. سالم سفاح العون، سامر نيسان احمد الدليمي، 2008، أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية، جامعة الأنبار.