



جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية

The Impact of Human Resources Information Systems on the Performance of Workers in Jordan's hotels

إعداد

رامي سليمان سلامة المجالي

الرقم الجامعي

1670502003

إشراف

الأستاذ الدكتور: بهجت عيد مفلح الجوازنة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

الفصل الأول

٢٠١٩/٢٠١٨

نموذج التفويض

أنا رامي سليمان سلامة المجالي، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخة من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:

التاريخ:

إقرار والتزام بأنظمة وتعليمات جامعة آل البيت

أنا الطالب: رامي سليمان سلامة المجالي
الرقم الجامعي: 1670502003
التخصص: إدارة الأعمال
الكلية: الاقتصاد والعلوم الإدارية

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت، وأنظمتها، وتعليماتها، وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان:

"أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية"

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطروحات العلمية، كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل، أو اطروحات، أو كتب، أو أبحاث، أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية. وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك، بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها، وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم، أو الاعتراض، أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب:.....

التاريخ: ٢٠١٨ / /

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة :

أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية "

The Impact of Human Resources Information Systems on the Performance of Workers in Jordan's hotels

وأجيزت بتاريخ.....

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

.....	مشرف رئيسي	د. بهجت الجوازنة (جامعة ال البيت)
.....	عضو	د. رياض ابازيد (جامعة ال البيت)
.....	عضو	د. زياد الصمادي (جامعة ال البيت)
.....	عضو لجنة خارجي	د. ايمن عبدالله (الجامعة الاردنية)

الاهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا بروؤيتك...الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة، ونصح الأمة، إلى نبي الرحمة ونور العالمين، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل أسمه بكل افتخار، أبي طاب منامك الطويل ورحم الله جسدك الذي امتلأ طهراً وغاب عن الدنيا.

السلام على من لست أنساها إن غابت عن العين فإن القلب مركزها فإن كانت في قلبي فكيف القلب ينساها، إلى روح من كانت ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني، إلى بسملة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب...أمي الحبيبة
رحمك الله

إلى من صبرت وتحملت وشجعتني إلى شريكة حياتي نصفي الثاني جزاك الله كل خير زوجتي الغالية، كنت وما زلت سنداً لي لأتقدم دوماً إلى الامام.

إلى أولادي: أمجد، وعمر، وتاج أبنائي لطالما انتظروا هذه اللحظة مع تمنياتي لهم بالتوفيق

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا وحبينا محمد صل الله عليه وسلم وبعد:

قال الله تعالى في محكم تنزيله: ﴿لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾.

فبعد الشكر والحمد لله رب العالمين الذي وفقني لأكون هذا اليوم واقفاً بين يديكم، أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى هذا الصرح العلمي الرائع جامعة آل البيت، متمثلة برئيسها، وعميد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، وأعضاء هيئة التدريس في الكلية لإتاحة الفرصة لي للالتحاق ببرنامج الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، والذين نهلت من علمهم ومعارفهم.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لمشرفي الفاضل الدكتور بهجت الجوازنة الذي لم يتوانى عن تقديم المساعدة لي فجزاه الله عنا كل خير.

والشكر الموصول لأعضاء لجنة المناقشة الكرام اللذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الرسالة، وما سيقدمونه لي من تقييم وملاحظات وتوجيهات.

كما أتقدم بالشكر للأساتذة الافاضل من داخل وخارج الجامعة الذين ساعدوني بتحكييم نموذج الاستبانة قبل اعتماده.

قائمة المحتويات

ب	نموذج التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	الاهداء
و	الشكر والتقدير
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
م	الملخص باللغة العربية
ن	ABSTRACT
١	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
١	المقدمة
٢	مشكلة الدراسة
٢	أهمية الدراسة
٣	أهداف الدراسة
٣	فرضيات الدراسة
٥	التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
٥	حدود الدراسة

٦.....	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
٦.....	الإطار النظري
١٤.....	الدراسات السابقة
٢٠.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
٢٠.....	منهج الدراسة
٢٠.....	مجتمع وعينة الدراسة
٢٢.....	أداة الدراسة
٢٣.....	طرق جمع البيانات
٢٤.....	صدق وثبات أداة الدراسة
٢٧.....	الأساليب الإحصائية المستخدمة
٢٨.....	الفصل الرابع : عرض النتائج
٢٨.....	الإحصاء الوصفي
٣٤.....	التحقق من فرضيات الدراسة
٣٥.....	الفصل الخامس : مناقشة النتائج
٣٥.....	مناقشة النتائج المتعلقة بمجالات الدراسة:
٣٥.....	أ-المحور الأول: نظام الأجور والحوافز والإجازات
٣٥.....	ب-المحور الثاني: نظام التدريب
٣٥.....	ج-المحور الثالث: نظام الاختيار والاستقطاب
٣٦.....	د-المحور الرابع: نظام تقييم أداء العاملين
٣٦.....	هـ-المحور الخامس: أداء العاملين

٣٦.....	مناقشة النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة.....
٣٧.....	ملخص النتائج.....
٣٨.....	التوصيات.....
٣٩.....	قائمة المراجع.....
٣٩.....	المراجع باللغة العربية.....
٤١.....	المراجع باللغة الأجنبية.....
٤٢.....	قائمة الملاحق.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
7	مراجع مخطط الدراسة	١
33	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المنطقة (العقبة/البحر الميت)	٢
34	التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية (ن=١٤٥).	٣
39	معامل كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة والأداة ككل (ن=١٤٥)	٤
40	اختبار تجانس التباين (Tolerance) ومعامل التباين التضخمي (VIF) للمتغيرات المستقلة	٥
41	اختبار الارتباط الذاتي (Durbin-Watson) للمتغيرات المستقلة	٦
41	معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والمجال الذي تنتمي إليه	٧
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة الدراسة والأداة ككل (ن=١٤٥)	٨
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال نظام الأجور والحوافز والإجازات	٩
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال نظام التدريب	١٠
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال نظام الاختيار والاستقطاب	١١
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال نظام تقييم أداء العاملين	١٢
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال أداء العاملين	١٣
53	نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لأثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية	١٤

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
٦	أنموذج الدراسة	١
١٥	نظام معلومات الموارد البشرية	٢

قائمة الملحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
٦٦	قائمة بأسماء لجنة المحكمين لأداة الدراسة	١
٦٧	أداة الدراسة بصورتها النهائية	٢

أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية

إعداد

رامي سليمان سلامة المجالي

إشراف

الأستاذ الدكتور: بهجت عيد مفلح الجوازنة

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية بأبعادها (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

وقد تمثل مجتمع الدراسة من جميع الفنادق في المملكة الأردنية الهاشمية حيث اشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين في الفنادق الأردنية والبالغ عددها (٢٦٦) فندقاً، يعمل بها (١٧٢٨٥) عاملاً وعاملة حسب النشرة الإحصائية الصادرة عن وزارة السياحة والآثار الأردنية للربع الأول من عام ٢٠١٨، للفترة الممتدة بين شهري تشرين أول وكانون ثاني لسنة ٢٠١٨، وفيما يخص عينة الدراسة تم اختيار عينة ميسرة من مجتمع البحث، حيث تم توزيع (٢٠٠) استبانة واسترجع منها (١٦٥)، صالحة منها للتحليل الإحصائي (١٤٥) استبانة يمثلون ما نسبته (٢٠%) من مجتمع البحث من مدراء الفنادق ومساعدتهم الذين يعملون في الفنادق المصنفة في (العقبة، والبحر الميت) ولجمع بيانات الدراسة طور الباحث استبانة معتمداً على الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية. واعتماداً على نتائج الدراسة، يوصي الباحث بالحرص على استخدام نظام للأجور والحوافز والإجازات المعلومات عن عدد العاملين، ومراكزهم الوظيفية، وسنوات خدمتهم لتحديد الأجر والراتب بموضوعية، كما يصوي الباحث بالعمل على تدريب الموظفين لتطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين، وبين الإدارة. وكذلك ضرورة توفير نظام معلومات الموارد البشرية يقدم تغذية راجعة حول أسباب عدم قبول بعض المرشحين. كما أوصى الباحث بضرورة الحرص على توفير نظام معلومات خاصة يتميز بالسرية التامة لتقييم أداء العاملين، وكذلك تعزيز تفويض السلطات لتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين

الكلمات المفتاحية: نظم معلومات الموارد البشرية، أداء العاملين، الفنادق الأردنية.

The impact of human resources information systems on the performance of employees in Jordanian hotels

Prepared by

Rami Sulaiman Salameh al Majali

Supervisor

Prof. Dr. Bahjat Eid Moflh Al jawazneh

ABSTRACT

The aim of this study was to identify the impact of human resources information systems on the performance of Jordanian hotel workers in their dimensions (wage, incentives and leave system, training system, selection and polarization system, employee evaluation system.).

The study population consisted of all hotels in the Hashemite Kingdom of Jordan. The study population included all 266 hotels in Jordan. The total number of employees was 17285, according to the Statistical Bulletin issued by the Jordanian Ministry of Tourism and Antiquities for the first quarter of 2018. For the period between the months of October and January 2018, and for the sample of the study, a soft sample was selected from the research community, where 200 questionnaires were distributed and retrieved 165 of which are valid for statistical analysis 145)) Of the search community of hotel managers and their assistants who work in a thousand In order to achieve the study objectives and test hypotheses, the statistical package for social sciences was used. The study found that there is a statistically significant effect for all dimensions of the effect of information systems Human resources on the performance of Jordanian hotel workers (the system of wages, incentives and leave, the training system, the system of selection and polarization, the system of evaluating employees) on the performance of workers in Jordanian hotels. Based on the results of the study, the researcher recommends using a system of wages, incentives and leave information on the number of employees, their positions and years of service to determine the wage and salary objectively. The researcher also hopes to work on training employees to develop the methods of interaction between working individuals and management. As well as the need to provide a human resources information system to provide feedback on the reasons why some candidates did not accept. The researcher also recommended the need to ensure the provision of a special information system characterized by complete confidentiality to evaluate the performance of employees, as well as strengthening the delegation of authorities to improve the performance of employees

Keywords: wage system, incentives and leave, training system, selection and polarization system, employee performance appraisal system.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تتمتع الموارد البشرية بالعديد من الميزات والقدرات التي تصنع التفوق والنجاح والاستمرارية للمنظمة، فهي تعمل بالعديد من الأنشطة والمهام التي تسعى لتأمين الاحتياجات الحالية والمستقبلية عن طريق استقطابها وتدريبها وتطويرها وتحفيزها وتقييم أدائها وتنظيم علاقاتها مع الأقسام الأخرى والعديد من الجهات الخارجية في سبيل تحسين إنتاجية المنظمة.

وتكتسب إدارة الموارد البشرية أهمية كبرى في الزمن المعاصر كونها تشجع مواردها البشرية بغض النظر عن مناصبهم الوظيفية على الاجتهاد والابتكار بعد أن تعد لهم البيئة المناسبة لهكذا نشاط.

ورغم التطور التكنولوجي ووسائل الاتصالات، إلا أن العنصر البشري ما زال المرتكز الأساس لتسيير العمليات وتنفيذ البرمجيات، حيث تعتبر الموارد البشرية في أي منظمة من الأصول التي تعتمد عليها المنظمة لتحقيق أهدافها واستمراريتها، لما للعنصر البشري من أثر على الكفاءة الإنتاجية، كما وتعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف المنظمة التي لا تقل بأهميتها عن الوظائف الأخرى كالإنتاج والتسويق والمالية، وانصب اهتمام الإدارات على تحليل وتصنيف الوظائف ووضع الخطط المستقبلية للموارد البشرية، واستقطاب الكفاءات وتنمية وتدريب العاملين، وتأتي نظم معلومات الموارد البشرية كمحصلة لتطبيق أدوات ووسائل التكنولوجيا الحديثة في إدارة الموارد البشرية، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات، "نظم المعلومات" دوراً بارزاً في التخطيط والتنظيم والرقابة في إدارة الموارد البشرية، وذلك في ضوء الزيادة الكبيرة في عدد العاملين في الشركات، والكم الهائل من المعلومات الخاصة بالمهام والواجبات والحقوق الخاصة بهم، وما يرافقه من تعقيد وتداخل في المعلومات قد يؤدي إلى تباطؤ العمليات وصعوبة في تقييم الأداء والتخطيط للموارد البشرية.

وتتضح الأهمية الكبرى للموارد البشرية في المنظمات الخدمية حيث إن هذا النوع من المنظمات يركز بشكل أساسي في تقديم خدماته على المجهود الشخصي الذي يبذله الموظف عند تقديم الخدمة، فكلما كان المجهود الشخصي المبذول بمستوى عالٍ كانت الخدمة المقدمة بذات المستوى، لذلك يتفق الجميع على أن القوى البشرية تلعب دوراً حيوياً في المنظمات الخدمية، حيث تشير إحدى الدراسات الحديثة إلى أن تقديم برامج التأهيل والتطوير الاجتماعي للعاملين الجدد، إضافة إلى إمكانية تدرجهم خلال مسارهم الوظيفي يلعب دوراً مؤثراً في مستوى جودة الخدمة التي يقدمونها للعملاء (ديسلر، ٢٠٠٣، ص: ٥٣). فهل تؤثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية؟ هذا هو العنوان الذي اختاره الباحث ليكون عنوان دراسة الماجستير، نظراً لأن هناك العديد من المدن السياحية في المملكة الأردنية الهاشمية، خاصة وأن وزارة السياحة الأردنية أطلقت الاستراتيجية الوطنية لتطوير القطاع السياحي للأعوام (٢٠١٧ - ٢٠٢١) حول أثر السياحة على الاقتصاد الوطني بشكل عام وعلى المواطن بشكل خاص والتي تهدف إلى زيادة أعداد السياح الأردنيين والعرب والأجانب، وزيادة فترة إقامتهم بما ينعكس إيجاباً على الاقتصاد، ورفع سوية معيشة المواطن، إضافة إلى دمج المواطن في عملية النهوض بالمنتج السياحي الأردني كمكون أساسي، والارتقاء بأدائه في الحفاظ على المواقع والمرافق السياحية والأثرية وتعزيز السلوك الإيجابي للمواطن في التعامل مع السائح. ولما كانت الفنادق من أهم القطاعات الخدمية التي تهتم السائح أولاً والمواطن كذلك الأمر ونظراً لأهمية الموضوع وأهمية الموارد البشرية في تكوين صورة مشرقة عن السياحة في الأردن.

مشكلة الدراسة:

تنبع مشكلة البحث في أن مواكبة التطور الكبير في مجال التكنولوجيا أصبحت اليوم من أهم وظائف الإدارة الحديثة في وقتنا الحاضر، وصار لزاماً على المنظمات مواكبة هذا التطور لمنع حدوث فجوة بين التكنولوجيا المتطورة باستمرار وأداء العاملين. ولهذا سعت إدارة المنظمات للحصول على التكنولوجيا اللازمة لتطوير عملها وتطوير أداء الموارد البشرية، وأضحت نظم معلومات الموارد البشرية من أهم الوسائل الفعالة لإدارة الموارد البشرية وزيادة كفاءة العاملين. إلا أن الكثير من المنظمات التي أنشأت نظماً وأقساماً خاصة بالموارد البشرية لم تطور هذه النظم لتساهم في اتخاذ القرارات، وبالتالي لم تحقق المنافع المرجوة، من هنا تتضح مشكلة الدراسة من خلال السؤال المحوري الرئيس التالي:

ما مدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

وينبثق من السؤال الرئيس في المشكلة البحثية الأسئلة الفرعية التالية:

ما مدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية (نظام الأجور والحوافز والإجازات)، على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

ما مدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية (نظام التدريب)، على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

ما مدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية (نظام الاختيار والاستقطاب)، على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

ما مدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية (نظام التقييم العاملين)، على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من جانبين هما الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية:

الأهمية النظرية: تظهر الأهمية النظرية لهذه الدراسة في دعمها للدراسات والبحوث النظرية في مجال الموارد البشرية وخاصة في الحقل الخدمي، وقطاع الفنادق الأردنية، فلربما أضفت شيئاً ولو بسيطاً للمكتبة العربية، فيستفيد منها بعض طلاب العلم والباحثون عن العلم والمعرفة، وربما استفاد أحد الدارسين من جزء صغير من هذه الدراسة فتذكر فيها موضوعاً هاماً للدراسة والمتابعة.

الأهمية التطبيقية: باعتبار أن هذا البحث سيحاول الإحاطة بموضوع نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، ونظراً لأهمية أداء العاملين في هذه الفنادق، ولما تتركه من أثر على القطاع السياحي بشكل عام وقطاع الفنادق بشكل خاص، من هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي أتت لتوضح الدور الكبير الذي يلعبه استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في هذه الفنادق، وبالتالي نجاح الفنادق في الأردن خلال فترة الدراسة في تنشيط السياحة وبالتالي انعكاساتها على الدخل القومي للمملكة الأردنية الهاشمية، من هنا تأتي أهمية هذا البحث العملية أو التطبيقية حيث يُمكن لواقعي الخطط في القطاع السياحي الاستفادة من هذه الدراسة، وخاصة أن هناك بعض المناطق الجاذبة للسياحة في المملكة الأردنية الهاشمية بشقيها الداخلي والخارجي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المواضيع التالية:

التعرف على قطاع الفنادق المصنفة في الأردن.

إبراز أهمية القطاع الخدمي، وخاصة قطاع الفنادق في جذب سياح الداخل والخارج.

التعرف على أثر كل بعد من أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية خلال فترة الدراسة.

تقديم مقترحات وتوصيات حول نظم معلومات الموارد البشرية بشكل يستفيد منه القطاع الفندق في المملكة الأردنية الهاشمية لاستقدام سياح الداخل والخارج وبالتالي المساهمة في التنمية وزيادة الدخل القومي، وبالتالي المساهمة في نجاح الاستراتيجية الوطنية لتطوير القطاع السياحي للأعوام (٢٠١٧ - ٢٠٢١).

فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة وعناصرها تم صياغة فرضية رئيسة تقول بأنه:

H0 - الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

وينبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

H01 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية (نظام الأجور والحوافز والإجازات)، على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

H02 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية (نظام التدريب)، على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

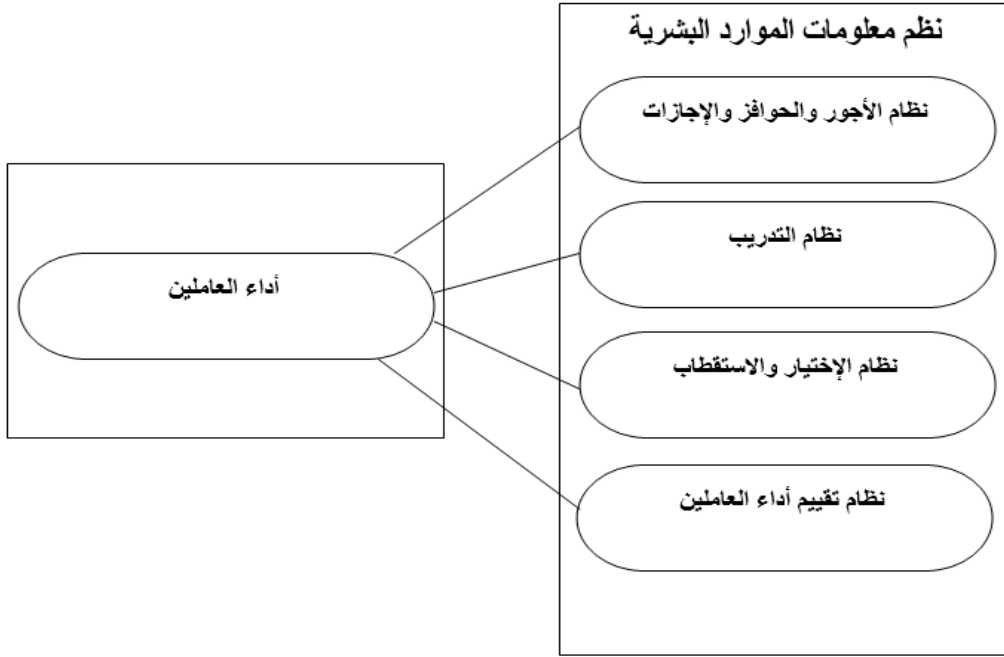
H03 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها (نظام الاختيار والاستقطاب)، على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

H04 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية (نظام تقييم العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

أهمودج الدرسة:

المتغير التابع

المتغير المستقل



شكل (١): أهمودج الدرسة

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء المراجع والدراسات المبينة في الجدول رقم (١)).

الجدول (١): مراجع الأهمودج

المراجع والدراسات المُعتمدة	محاور الدرسة	
(الرويلى، ٢٠١٤)	نظام الأجر والحوافز والإجازات	المتغير المستقل: نظم معلومات الموارد البشرية ويشمل
	نظام التدريب	
	نظام الإختيار والاستقطاب	
	نظام تقييم العاملين	
(الرشيدى، ٢٠١٤)	أداء العاملين في الفنادق الأردنية	المتغير التابع

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

نظم معلومات الموارد البشرية: هي النظم التي تستخدمها الموارد البشرية لحفظ بيانات الأفراد، وتسلسلهم الوظيفي، ودرجة تعينهم، ورواتبهم، وطرق تقييمهم، والحوافز والعقوبات التي حصلوا عليها. نظام الاجور والحوافز والاجازات: هو النظام الموضوع للتعرف على رواتب واجور وحوافز، وإجازات العاملين في الفندق.

نظام التدريب: هو النظام الموضوع لمعرفة الدورات التي انتسب إليها العاملون في الفندق، والدورات التي يحتاجون إليها مستقبلاً.

نظام الاختيار والاستقطاب: هو النظام الموضوع للمساعدة في اختيار واستقطاب الموظفين والعمال الجدد الذين يحتاجهم الفندق.

نظام تقييم العاملين: هو النظام الموضوع لمعرفة جميع ما يتعلق بالعاملين في الفندق

أداء العاملين: هي الطريقة التي يمكن بها قياس درجة أداء العامل في الفنق بالنسبة للشخص العادي

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: ستشمل الدراسة على جميع الفنادق في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الزمانية: الفترة الممتدة بين شهري تشرين اول وكانون ثاني لسنة ٢٠١٨.

الحدود البشرية: ستشمل الدراسة جميع العاملين في الفنادق الأردنية وعددها (٢٦٦)، يعمل بها (١٧٢٨٥) عاملاً وعاملة حسب النشرة الإحصائية الصادرة عن وزارة السياحة والآثار الأردنية للربع الأول من عام ٢٠١٨.

الحدود العلمية: تم اعتماد المتغير المستقل وهو استخدام نظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها (نظام الاجور والحوافز والاجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم العاملين) على أداء العاملين في جميع فنادق الأردن.

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري:

تم التعرف على المواضيع التالية في هذا الإطار: نظم المعلومات، وإدارة الموارد البشرية، ونظم معلومات الموارد البشرية، نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام للتدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم العاملين، وأداء العاملين، جودة الأداء، فاعلية الأداء، التواصل، اتخاذ القرارات، وفنادق الأردن.

نظم المعلومات:

تكمن أهمية نظم المعلومات في كونها تقوم بتنظيم ومعالجة الزخم المعلوماتي، ودورها في مجالات التخطيط، واتخاذ القرارات، والتعامل بواقعية، وعقلانية مع الأحداث المستجدة لمواكبة حركة العصر ومتغيراته؛ فانطلق الباحثون، والمتخصصون لتغطية هذا الحقل من الدراسة، وكانت العلوم الإدارية هي السبابة في نشأة الجذور النظرية الأولى لنظم المعلومات، فأصبحت نظم المعلومات، وكأنها من صلب اختصاص الإدارة (الزبيدي، ٢٠١٧).

وتعد نظم المعلومات أحد أهم الأدوات الإدارية التي يتم من خلالها تجميع البيانات الداخلية، والخارجية ذات الأهمية بالنسبة للإدارة في مجال معين، ومن ثم تحويل هذه البيانات إلى معلومات تستطيع الإدارة استخدامها من خلال معالجتها، وتصنيفها، وتخليها، وتبويبها وفقاً لقواعد وأسس متفق عليها، وتناولها حقول علم الإدارة على أنها: "بيئة تتكون من مجموعة من الأفراد والإجراءات والمصادر التي تجمع، وتحول، وتنتج معلومات في المنظمة (James, 1999,p: 6)، فيما يراها آخرون بأنها: "مجموعة الأفراد، والمعدات، والأفكار، والنشاطات التي تعمل على جمع البيانات، ومعالجتها بأسلوب معين لسد الحاجات إلى المعلومات النظامية في المنظمة (الدباغ، والصباغ، ١٩٩٦، ص: ٤٩).

إدارة الموارد البشرية:

يتعلق عمل إدارة الموارد البشرية بنشاطات الاختيار، والتعيين، والتدريب، ومعاملة الأفراد بما يزرع الثقة في نفوسهم في عدالة الإدارة، إضافة إلى تنمية التعاون الفعال بين عناصر المنظمة وصولاً إلى أعلى طاقة إنتاجية، وتعتبر إدارة الموارد البشرية ذاك التخصص في إدارة الأعمال الذي ينصب اهتمامه بكل ما يتعلق بالعاملين الذين تحتاجهم المنظمة، وهذا يعني توفيرهم بالأعداد المناسبة، وضمن مؤهلات مناسبة، وتعويضهم بالأجور والمكافآت التي تضمن بقاؤهم في المنظمة، وتطويرهم بحيث يتمكن من إشغال الوظائف الهامة في المنظمة مستقبلاً، إضافة إلى الحفاظ على أمنهم وسلامتهم، وكذلك الاهتمام بكل ما يتعلق بإجازاتهم، وساعات دوامهم، ومدى انضباطهم في العمل، وترقيتهم وإنهاء خدمتهم (رضا، ٢٠١٠، ص: ٣٤). ويمكن تلخيص الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية بالنقاط التالية (كلالدة، ٢٠١٠):

تحليل العمل: وهذا يعني التعرف على الأنشطة والمهام التي تتكون منها الوظيفة، وتوصيف هذه الوظيفة، وتحديد المسؤوليات التي تطلبها هذه الوظيفة، وبالتالي تصميم الوظيفة وتحديد مواصفات الفرد الذي سيشغل هذه الوظيفة.

تخطيط القوى العاملة: وتتلخص هذه الوظيفة في مهمتها بتحديد احتياجات المنظمة من الأفراد، ومن المؤهلات الواجب توافرها فيهم، بناءً على هو متاح.

الاختيار والتعيين: ينصب اهتمام هذه الوظيفة على مهمة اختيار الأفراد من المتاحين في سوق العمل من خلال طلبات التوظيف، وبالتالي تصنيفهم واختيار الأنسب منهم للوظائف المتاحة في المنظمة من خلال المقابلات، والاختبارات، وغيرها من الأساليب، وذلك لضمان وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

تصميم أنظمة الحوافز: تهتم هذه الوظيفة بمنح مقابل عادل لأداء العامل المتميز، وكذلك إمكانية تحفيز العاملين على أدائهم الفردي، أو أدائهم الجماعي، ويمكن أن تكون الحوافز مصممة بناءً على أداء العاملين في المنظمة ككل.

تصميم أنظمة مزايا وخدمات العاملين: ويعني هذا اهتمام المنظمة بمنح العاملين فيها بعض المزايا، مثل التأمين الصحي الدائم، للعامل أو للعامل ولعائلته، وربما قدمت المنظمة خدمات مالية، أو اجتماعية، أو ترفيهية للعامل، وربما امتدت هذه المزايا لتشمل السكن، والمواصلات.

تقييم الأداء: تهتم جميع المنظمات تقريباً بتقييم أداء موظفيها، وذلك من خلال أساليب معينة، وغالباً يقوم بهذا التقييم الرؤساء المباشرون بغرض التعرف على أوجه الكفاءة أو أوجه التقصير في أداء العاملين لدى المنظمة.

تخطيط المسار الوظيفي: تُعنى هذه الوظيفة بتخطيط التحركات الوظيفية للأفراد العاملين في المنظمة، خاصة فيما يتعلق بالترقية، أو التدريب، أو النقل، وجميع هذه النقاط تحتاج إلى معرفة نقاط القوة، ونقاط الضعف لدى العاملين بالمنظمة.

أهمية الموارد البشرية:

اكتسبت إدارة الموارد البشرية أهميتها من زيادة التركيز والاهتمام بالعنصر البشري؛ نظراً لارتباط إدارة الموارد البشرية بنجاح المنظمة وفشلها، كما تعد إدارة الموارد البشرية سبباً رئيساً في زيادة الإنتاج وتزايد أهمية العلاقات الإنسانية، وتحفيز العاملين وتشجيعهم، وقد شهدت العقود السابقة اهتماماً متزايداً بإدارة الموارد البشرية وأصبحت إحدى أهم الوظائف الإدارية الحديثة نظراً لحدوث تغيرات ملموسة ساهمت في زيادة أهمية العنصر البشري في العملية الصناعية وداخل التنظيم الإداري ولعل أبرز هذه التغيرات هو التوسع والتطور الصناعي والاتجاه المتزايد نحو التوسع في حجم المنظمات وما رافقه من زيادة الحاجة إلى القوى العاملة المدربة والمؤهلة لمواجهة هذا التطور وتوفير المواصفات الخاصة، مما جعل المنظمات تسعى لاستقطاب الكفاءات ووضع الخطط التدريبية لتأهيل العاملين. وقد كان ارتفاع مستويات التعليم والثقافة بين العاملين وزيادة الوعي والإدراك لديهم، وارتفاع الأجور والتكاليف ومستوى المعيشة من أهم الأسباب التي ساهمت في وجود خبراء ومتخصصين في إدارة القوى العاملة وتبني أساليب إدارية حديثة للتعامل مع النوعيات الحديثة من العاملين، ناهيك عن اتساع نطاق التدخل الحكومي في مجال الأعمال والعلاقات العمالية، وزيادة دور وأهمية المنظمات العالمية والدفاع عن حقوق العمال، وزيادة حدة الصراع بين الإدارة والعاملين، كما ساهمت العوامل السابقة في تغيير النظرة تجاه الموارد البشرية، وأصبحت المؤسسات تقاس بالاعتماد على ما يوجد لديها من أفراد يمتازون بالإبداع. واعتمدت النظرة الحديثة للموارد البشرية على المفاهيم الجديدة الآتية: العنصر البشري والذي هو منبع الأفكار ومصدرها، وهو العنصر الأساسي في تحويل التحديات إلى قدرات تنافسية من خلال التحسين المستمر والتطوير في قدرات ومهارات العاملين، مصدر المعرفة وأساس الابتكار، وتحويل الأفكار والمعلومات إلى منتجات وخدمات. حيث أنه عدم تميز العنصر البشري بالإبداع والابتكار، لن يكون هناك مزايا نسبية لدى المؤسسة، ولا يوجد لديها قدرة للتنافس (الدعجة، ٢٠١٣).

نظم معلومات الموارد البشرية:

تعتبر نظم معلومات الموارد البشرية انعكاساً واضحاً لاهتمام المنظمة بالموارد البشرية، وتنمية استخدامها، من خلال توفّي البيانات، والحقائق المتعلقة بالأفراد العاملين، والوظائف، والأنشطة، وسياسيات التوظيف، ومعالجتها بهدف الحصول على المعلومات والتقارير التي على ضوءها تتمكن المنظمة من اتخاذ القرارات السليمة التي تتعلق بكفاءة وفعالية استخدام الموارد البشرية (المغربي، ٢٠٠٢، ص: ٣٢٧).

وقد عرّفها البعض بأنها: "ذلك النظام الذي يحتفظ بملفات الموظف من حيث تتبع مهاراته، وأدائه وتدريبه، ويدعم التخطيط لتعويضات الموظف والتطور الوظيفي" (Laudon & laudon, 2006, 50)، ويقول (Gara, 2001): "إن الهدف الأساسي لنظم معلومات الموارد البشرية هم الاحتفاظ بقاعدة بيانات دقيقة، وكاملة، ومتجددة، يمكن استخدامها عند الحاجة للتقارير، والسجلات، وآلية المهام والإجراءات مثل تتبع طلب توظيف"، فيما يُشير (Cascio, 1981, p: 583) إلى أن نظم المعلومات هي: "قاعدة بيانات متكاملة متعلقة بالموظفين، ووظائفهم لمساعدة المدراء في تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المنظمة، ووضع الأهداف للأنشطة الملائمة للموارد البشرية وتقييم نجاح تلك الأنشطة في المستقبل".

ولا يختلف نظام معلومات الموارد البشرية اختلافاً كبيراً عن نظم المعلومات الإدارية الأخرى، حيث يتكون من الأبعاد الرئيسية لأي نظام، والتي تتمثل في المدخلات، والعمليات التشغيلية والمخرجات، مع وجود عنصر التغذية المرتدة، إلا أن نظام معلومات الموارد البشرية يتميز بتعدد الأنشطة التي يشملها، ويعمل على خدمتها (المغربي، ٢٠٠٢، ص: ٣٣٣).

ويعتبر نظام معلومات الموارد البشرية نظاماً ديناميكياً يتأثر بكافة العوامل البيئية الداخلية والخارجية؛ فهو يتأثر ب (أبو رحمة، ٢٠٠٥) :

مدخلات النظام والتي تتمثل في جمع البيانات المتعلقة بالأفراد والوظائف المتاحة في المنظمة.

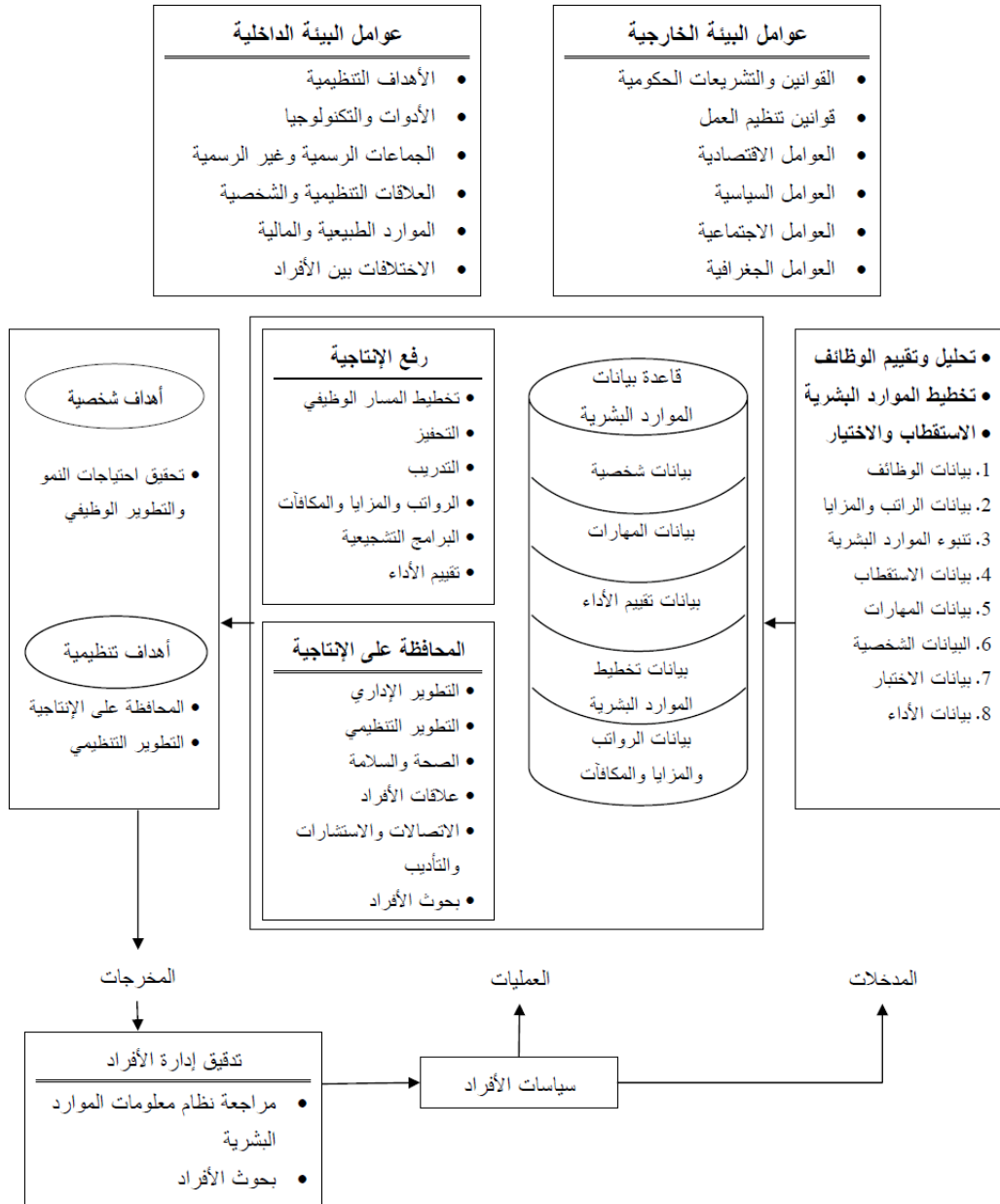
مخرجات النظام والتي تنقسم بدورها إلى معلومات وتقارير تحقق الأهداف الشخصية للأفراد العاملين، وتعمل على تحقيق رغباتهم، واحتياجاتهم في النمو، والتطور الوظيفي، إلى جانب تحقيق الأهداف التنظيمية المتعلقة بالمحافظة على الإنتاجية، واستمرار نمو المنظمة والمساهمة في تطورها التنظيمي.

عمليات التحويل والتشغيل المتعلقة بتكوين قاعدة بيانات الموارد البشرية والتي تشمل على البيانات الشخصية، وبيانات المهارات، وبيانات تقييم الأداء، وبيانات تخطيط الموارد البشرية، وبيانات الرواتب، والحوافز، والتي تفيد جميعها في رفع إنتاجية الأفراد العاملين في المنظمة من خلال برامج تخطيط المسار الوظيفي، والتحفيز والتدريب، وتقييم الأداء، والرواتب، والحوافز، والبرامج التشجيعية، إضافة إلى فائدتها في المحافظة على الإنتاجية، ورفع كفاءة الأداء التنظيمي من خلال التطوير الإداري، والتنظيمي، وإجراءات الصحة، والسلامة، والعلاقات بين العاملين، والاتصال، والتشاور، والتأديب، وبحوث الموارد البشرية.

يضاف إلى ما سبق عمليات المراجعة المستمر لأداء إدارة الموارد البشرية، وتقييم نظام معلوماتها، على أن يتم جميع ما سبق في ضوء سياسات، وإجراءات إدارة الموارد البشرية، وهذا ما يقصد به التغذية الراجعة لمخرجات النظام.

التأثيرات البيئية وهي التي تمثل المتغيرات التي تؤثر على فاعلية أنشطة الموارد البشرية، والتي منها ما يتعلق بالجهات الحكومية، والقوانين، والتشريعات المنظمة للعمل، والمتغيرات الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والتكنولوجية، وغيرها من المتغيرات الأخرى.

ويمثل الشكل التالي جميع ما سبق:



Source:

Casico, Wayne F. & Awad, Elias (1981), "Human Resources Information Management: an Information System Approach", P.63

الشكل رقم (١) نقلًا عن (أبو رحمة، ٢٠٠٥، ص: ٤١)

ويلاحظ مما سبق أن نظام معلومات الموارد البشرية يتم تصميمه بحيث يمكن معالجة البيانات التي يحصل عليها، وبيانات التي تتعلق بالعاملين، والوظائف، وتحويلها إلى معلومات يُمكن استخدامها لأغراض اتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشرية.

نظام الأجور والحوافز والإجازات:

تتكون عملية بناء الأجور والرواتب من عمليتين أساسيتين هما: تقييم الوظائف وبناء هيكل الأجور والرواتب، وبناء نظام الحوافز. ويبنى مضمون تقييم الوظائف، وبناء هيكل الأجور والرواتب على أساس فرضية أن القيمة النسبية للعمل الذي يقوم به العامل؛ يجب أن ينعكس على الأجر الذي يتقاضاه نتيجة الجهد الذي بذله في عمله، ونظراً لأن الأنشطة تختلف من حيث الجهد المبذول، والمؤهلات التي يتطلبها ذلك الجهد، وبالتالي ينعكس ذلك على هيكل الأجور والرواتب التي تخصص للأفراد الذين يعملون في مجالات مختلفة؛ لذا تعتبر عملية تحديد العوامل التي يتم على أساسها تقييم الوظائف، وجمع المعلومات عنها، واختبار التقييم ووضع هيكل الأجور والرواتب من أكثر الخطوات أهمية في ذلك الموضوع، حيث إن نقطة البدء تعتمد على طبيعة العوامل التي يجري على أساسها تحديد الأهمية النسبية للوظائف، والأعمال المختلفة) (الكلادة، ٢٠١٠، ص: ١٤٠).

كما تستخدم المنظمة نظام تحفيز العاملين بهدف تحفيز الأفراد العاملين ليقوموا بتحسين العمل، وزيادة الإنتاج، وإحدى هم الحوافز التي تستخدم في هذه الحالة هي المكافآت، كما يكون لها نظام معين وحوافز سلبية مثل العقاب، أو النقل، والحوافز هي: "وسيلة يحصل عليها الفرد نتيجة الدافع، فالحافز يساعد على تحريك الدوافع، أو إشباعها" (رضا، ٢٠١٠، ص: ١٣٩)، وتختلف أنظمة الحوافز التي تعدها المنظمات باختلاف المنظمة وإمكاناتها المتاحة في ضوء نظرها إلى الدافعية وأهميتها في تحريك مجهود العاملين نحو إنجاز الأهداف الموضوعية، كما إن الحوافز تأخذ صوراً مختلفة من حيث مادتها، ويقسمها.

حوافز مادية: وتمثل الأموال، والمزايا المادية، مثل السكن، والنقل، والطعام، وأكثرها شيوعاً الحوافز النقدية.

حوافز معنوية: وهي الحوافز التي تقوم بجذب العاملين نحو إنجاز عمل معين يكون من أحد أهداف المنظمة، ومثلها الحوافز المادية، والحوافز المعنوية.

الحوافز السلبية: وهي الحوافز التي تدفع الأفراد العاملين لتجنب سلوك معين لا تريده المنظمة، ويتضمن هذا أيضاً الحوافز المادية والمعنوية، التي تنطوي على العقاب في حال حصول موقف محدد لا تريده المنظمة أن يحدث.

نظام التدريب:

أصبح التدريب قضية رئيسية للعديد من المنظمات، نتيجة لتغير معايير الأداء في هذه المنظمات، والتي لم تعد قاصرة على مجرد تقديم الخدمة، أو المنتج، بل تعدته إلى الحرص على توفير الجودة التي تلبى حاجة العميل، بل أصبح الحرص على تلبية حاجات العميل ورغباته بالجودة الفائقة هو هدف المنظمات في الوقت الحاضر، لذا أصبح للتدريب أهمية كبيرة، وأصبح محور اهتمام الكثير من الباحثين والمختصين في مجال الإدارة الحديثة (الشرعة، ٢٠١٠).

وقد عرّف (عبد الباقي)، ٢٠٠٠، ص: ٦٩، التدريب بأنه: "الجهد المخطط والمنظم من قبل المنظمة لتزويد العاملين بمعارف معينة، وتحسين، وتطوير مهاراتهم، وقدراتهم، وتغيير سلوكهم، واتجاهاتهم بشكل إيجابي بناء"، فيما عرّفته عباس بأنه: "الوسيلة التي من خلالها يتم اكتساب الأفراد العاملين، المعارف والأفكار الضرورية لمزاولة العمل، والقدرة على استخدام وسائل جديدة بأسلوب فعال أو استخدام نفس لوسائل بطرق أكثر كفاءة مما يؤدي إلى تغيير سلوك واتجاهات الأفراد في التصرف نحو الأفراد، والأشياء، والمواقف بطريقة جديدة" (عباس، ٢٠٠٣، ص: ١٠٧).

نظام الاستقطاب والاختيار:

الاستقطاب: الهدف الأول من الاستقطاب هو تقليل العدد الكبير من المستخدمين إلى مجموعة صغيرة من الأفراد الذين سيتم في النهاية تعيين بعضهم، لذا على القائمين على الاستقطاب معرفة الوظائف المراد ملئها، ويجب أن تبدأ نشاطات الاستقطاب بفهم كامل للوظائف التي سيتم ملؤها، حتى يتمكن إضافة العدد المتوقع من الأفراد المتوقعين ملء الشواغر في المنظمة، كما يجب معرفة مصادر الموارد البشرية والتي تتكون من مصدرين رئيسيين هما: المصادر من داخل المنظمة، والمصادر من خارج المنظمة، والمصادر الداخلية تتم عادة بالترقية من الداخل، أو بالإعلان الداخلي، وبالتالي التنافس بين الراغبين في الانتقال للوظيفة الجديدة، أو إعادة تشغيل الأفراد المتقاعدين، أما المصادر الخارجية فتتكون من النقاط التالية: (رضا، ٢٠١٠، ص: ١٢٤): طلبات الاستخدام التي ترد إلى المنظمة، والإعلان عن الوظائف الشاغرة عن طريق وسائل الإعلام المختلفة، والإعلانات، أو الإعلام في الجامعة، والمعاهد، ومراكز التدريب، أو مكاتب التوظيف، أو نقابات العمال، أو توصيات العاملين بزملائهم من خارج المنظمة، أو الاستقطاب من المنظمات المنافسة عبر إعطاء شروط أفضل للراغبين بالعمل في المنظمة.

الاختيار: ترسي عملية الاختيار الدعائم المتينة لفاعلية المنظمة، إذا تمت وفق الأسس العلمية، ويحقق اختيار العاملين المناسبين للمنظمة أهدافها المتمثلة بالكفاءة الإنتاجية، والربحية من خلال وضع الشخص المناسب في المكان المناسب (عباس، ٢٠٠٦، ص: ١١٩)، ويهدف الاختيار إلى تقوم المنظمة باختيار أحد الأفراد الذين قد تم استقطابهم، وتتكون هذه العملية من سلسلة من المراحل التي يجب على الأفراد المتوقعين المرور بها حتى يتم تعيينهم، لذا فإن كل مرحلة من المراحل تقلل من المجموع الكلي للمستخدمين المتوقعين، حتى يتم في النهاية اختيار الأفراد المطلوبين، وتتلخص هذه المراحل في الخطوات التالية (رضا، ٢٠١٠، ص: ١٢٥): تقديم طلب التوظيف، إجراء المقابلات الشخصية، التحري والتوصية، اختبارات التوظيف، الفحص الطبي.

وقد عرّف (رضا، ٢٠١٠، ص: ١٢٥)، اختبار التوظيف بأنه: "إجراء منظم هدفه معاينة سلوك أو اتجاهات أو أداء شخص معين، أو مقارنة سلوك أو اتجاهات وأداء شخصين أو أكثر"، وتساعد الاختبارات في قرارات الترقية، والنقل، والتدريب، وتبنى فلسفة اختبارات التوظيف على فرضيتين أولهما أن القرارات والمهارات الإنسانية عادة ما تكون موزعة على الأفراد ويقترب من التوزيع الطبيعي، وثاني هذه النظريات تنبثق من مقولة: أن هناك درجة معقولة من الارتباط بين توافر القدرة أو المهارة موضع الاختبار، وبين احتمال النجاح في أداء وإنجاز متطلبات العمل، أو الوظيفة (رضا، ٢٠١٠، ص: ١٢٥-١٢٦).

نظام تقييم العاملين: هناك العديد من المصطلحات التي شاعت حول تقييم أدار العاملين، وقد استخدمت هذه المصطلحات بصفة الترادف في بعض الأحيان، وفي أحيان أقل استخدمت بصفة الوعي بالفرق بين هذه المصطلحات، لذا سيتم التعرف على المصطلحات الثلاث: القياس، التقييم، والتقويم في البداية:

القياس: يشير هذا المفهوم إلى التعبير عن مستوى الأداء لموظف ما باستخدام الأرقام والرموز، أخذين بعين الاعتبار طبيعة الأداء المقاسة في حال كان تصنيفاً، أو ترتيباً، أو فتوياً، أو نسبياً، وهو ما يعرف بمستويات القياس التي تتصف بالهرمية من خلال استخدام أدوات القياس المعروفة، ويطلق على هذه العملية بالقياس، والذي هو ضروري لكل من التقييم، والتقويم، حيث يوفر قاعدة من البيانات تجمع عادة على طول فترة التقييم، وتكون موثقة فيما يدعى بسجل الأداء التراكمي أو ما يُطلق عليه صحيفة الموظف، مما يعني أن القياس سابق على التقييم والتقويم حيث يتم الحكم على أداء الأشخاص (العاملين)، وإعطاء قيمة لهذا الأداء في ضوء المعلومات التي تم جمعها بأدوات القياس والتي يعتبر بناؤها وتطويرها من مهمات القياس (المحاسنة، ٢٠١٣، ص: ١١٥-١١٦).

التقييم: يشير هذا المصطلح إلى إعطاء مستوى الأداء قيمة تعبر عن مستوى الأداء المحقق إذا كان جيداً أو ضعيفاً، أو متدنياً، أو مرتفعاً أو مقبولاً في ضوء المعلومات التي وفرتها عملية القياس بمعنى إعطاء الأداء قيمة أو وضعه على سلم تدرج كما يعرف في علم القياس وهذا يتضمن توفر معلومات حول كمية أو مقدار الأداء والتي توفرها عملية القياس، حيث يتم تصنيف أو ترتيب أو مقارنة هذه القيمة والتي تمثل العامل الذي يمتلك الأداء بين أقرانه أو بالنسبة لمعايير محددة ويطلق على هذه العملية التقييم أو التقدير (ماضي، ٢٠١٤، ص: ٧).

التقويم: يعد التقويم المفهوم الأعم والشمل، حيث يشير إلى إصدار الحكم مع تضمين ذلك بقرار يتم اتخاذه في شأن مستوى الأداء المحدد، والذي يمثل موظفاً أو عاملاً، كالتوصية بإخضاعه لدورة تدريبية، أو ترقيته، أو تجميده، أو وضعه تحت المراقبة، إضافة إلى أن هذا الاصطلاح يشير إلى تعزيز نقاط القوة أو معالجة نقاط الضعف في الأداء، ويطلق على هذه العملية التقويم Evaluatin، بمعنى أنه يتم الحكم على الموظف من خلال القيمة التي أعطيت لأدائه والتي أعطيت له اعتماداً على إجراءات عملية القياس، واعتماداً على ذلك يتم اتخاذ القرار المناسب، بمعنى أن عملية التقويم مقترنة باتخاذ قرار، وليس بالضرورة أن يكون المقوم هو نفسه من يتخذ القرار، حيث تقدم المعلومات أحياناً لمتخذ القرار أو المسؤول (المحاسبة، ٢٠١٣، ص: ١١٧).

من مراجعة ما سبق يلاحظ أن العملية متكاملة لتقييم الأداء، على أن تتضمن كل من القياس والتقييم والتقويم وهي ما يعبر عنه بالمصطلح Appraisal أي يجب أن تنطوي هذه العملية على مهمة تحديد وقياس وإدارة العاملين في المؤسسة، وهي تشتمل على ثلاثة مكونات أساسية:

- الأداء المؤثر على فاعلية الأداء التنظيمي.

- مستوى جودة الأداء الفعلي قياساً بما تم تخطيطه.

- مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير واتخاذ الإجراءات الضرورية لتحسين الأداء (ماضي، ٢٠١٤، ص: ٨).

تعريف تقييم أداء العاملين: هناك العديد من التعريفات لتقييم أداء العاملين، ومنها: تعريف الزعبي والذي قال بأن: "تقييم أداء العاملين هي العملية التي بموجبها يتم تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك استناداً إلى عناصر ومعدلات يتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم (الزعبي، ١٩٩١، ص: ١٩١). أما ثابت فقال إنه يقصد بتقييم أداء العاملين قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الاستفادة من فرص الترقية وزيادة الأجور (ثابت، ٢٠٠١، ص: ٨٧).

وعرف شمسان (٢٠٠١، ص: ٥٧) تقييم العاملين بأنه: "قياس الأعمال التي تتم أو التي تمت، ويتم القياس بواسطة المعايير الرقابية التي تقررت، وتعتبر عملية قياس الأداء من أهم العمليات لأنه بدونها لا يمكن القيام بعملية الرقابة".

اهتم الفكر الإداري بموضوع الأداء نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية ومن هنا زادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءة.

كما تعددت مفاهيم الأداء وفقا لآراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا و لعل مرد ذلك يرجع إلى منطلقاتهم الفكرية و تصوراتهم، فمنهم من يعرف الأداء بأنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف، والانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور، وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلا (الشوابكة، ٢٠٠٨، ص:٩٠) وعند مراجعة الأدبيات الفكرية نجد أن هناك العديد من مستويات الأداء فمنها ما يكون على مستوى المنظمة ككل، ومنها ما يكون على مستوى الوحدة الإدارية، و منها ما يكون على المستوى الفردي للموظف. وتتمثل عناصره في المعرفة بمتطلبات العمل، كمية العمل المنجز، نوعية العمل، المثابرة والثوق. بينما يتحدد مستوى الأداء نتيجة لمحصلة التفاعل بين الدافعية الفردية، مناخ العمل، قدرة الفرد على أداء العمل(صلاح،١٩٩٩).

مفهوم الأداء: المقصود بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، وهذا يعني أن مفهوم الأداء يعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، وبالتالي فهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون في تلك المنظمات(Kuvaas,2006). وليس هناك أدنى شك في أن نجاح المنظمة في أعمالها يعتمد بشكل كبير على كفاءة العاملين فيها لذلك اهتم العديد من الباحثين بموضوع الأداء نظراً لأهميته الكبيرة بالنسبة للمنظمة وبالنسبة للأفراد، فالمنظمات تسعى دائماً إلى الارتقاء بأداء العاملين فيها من خلال تدريبهم وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى أهدافها، وحسب معايير الأداء المحددة كميّاً ونوعياً للجهود المبذولة ونمط الأداء (عاشور، ٢٠١٠، ص: ١١)، كما عرف آخر الأداء بأنه: "تفعل مشترك بين السلوك والإنجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج معاً، مع الميل إلى إبراز السلوك أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى (درة، ٢٠٠٣، ص: ٨٧)،

الأداء الوظيفي: يعتبر الأداء الوظيفي أهم أهداف الإدارة، فهو السبيل إلى نجاحها واستمراريتها، ويتوقف على نتائجه مصير المنظمة والعاملين بها بأكملهم، فبالتركيز على الأداء السيئ سيؤدي إلى تدهور أعمال المنظمة ثم اضمحلالها وزوالها،

وهذا ينعكس أيضاً على المصير الوظيفي للعاملين بها، لذا "يعتبر الأداء المحور الرئيس الذي تنصب حوله جهود الإدارة، لأنه يشكل أهم أهداف المنظمة، حيث تتوقف كفاءة أداء أي منظمة على كفاءة أداء مواردها البشرية، ويرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانه خاصة داخل أي منظمه باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة" (عبدالرحمن، ٢٠١١)، أما مرسي فقد عرف الأداء بأنه: "نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المنظمة التي تتولى بناء الجودة، وتحسينها والحفاظ بالشكل الذي يمكن منه تقديم السلعة أو الخدمة بأقل التكاليف مع تحقيق الرضا الكامل للعميل (المرسي، ٢٠٠٣، ص: ١٨).

جودة الأداء: وهي درجة من المماثلة والاعتمادية مع مراعاة التكلفة المنخفضة والمناسبة للأسواق، أما الجودة الشاملة فقد عرفت جودة الأداء بأنها: نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المنظمة التي تتولى بناء الجودة، وتحسينها والحفاظ بالشكل الذي يمكن منه تقديم السلعة أو الخدمة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا الكامل للعميل (المرسى، ٢٠٠٣، ص: ٢٩).

فاعلية الأداء: تعرف فاعلية الأداء بأنها عملية منظمة تهدف إلى تقدير مدى فاعلية وكفاءة الفرد في العمل من أجل مساعدة الإدارة المعنية على اتخاذ قرارات هامة تخص العامل أو الموظف وتهم مصيره الوظيفي (عليان، ٢٠٠٢، ص: ١٢٣).

التواصل: يمكن تلخيص ما يتعلق بهذا الموضوع في النقاط التالية:

ليكون هناك تواصل جيد بين العمال والموظفين وبين إدارة المنظمة على العامل أو الموظف التحلي والأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

مهارة الإنصات: وهذا يعني اختيار العامل ما يهمه من معلومات وبيانات مما يصل إلى سمعه.

مهارة التحدث: وهو الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه، ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث مع أثره على الآخرين.

مهارات الكتابة: وهي تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء النحوية، والإملائية، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقية أسلوبهم في الكتابة.

مهارات القراءة: وهي زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.

مهارة التفكير: وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال.

زيادة مهارات العاملين: في استخدام وسائل الاتصال المختلفة مثل البريد الإلكتروني والمخاطبات وما شابه.

الدراسات السابقة:

قام الباحث بمسح بعض الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة وتم الاستعانة والاستفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع هذا البحث وفيما يلي ملخص لهذه الدراسات:

الدراسات العربية:

دراسة أبو رحمة (٢٠٠٥)، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارات شؤون الموظفين بوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، وتقييم مجالات استخدامها، وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم، وتحدد من كفاءتها وفاعلية استخدامها في توفير المعلومات الملائمة بدقة وفي الوقت المناسب، وتقديم بعض المقترحات التي يمكن أن تساهم في تحسن كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية بما يمكنها من القيام بدورها في دعم فاعلية إدارات شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

وقد تم تحديد النتائج بناءً على استبانة تم توزيعها على مفردات الدراسة المتمثلة في مدراء دوائر شؤون الموظفين ونوابهم، وكانت نسبة الاسترداد (٩٧.٨%)، وكانت أهم النتائج كالتالي:

تركيز إدارات شؤون الموظفين بالوزارات على استخدام النظم اليدوية وبالتحديد نظام الملفات في معظم أنشطة ومجالات شؤون الموظفين بنسبة (٧٣%)، يليه الحاسب الآلي بنسبة (٣٦%) / يليه السجلات بنسبة (٢٣%) ومن ثم البطاقات بنسبة (٩%)، وتبين أن نسبة استخدام النظم اليدوية يؤثر سلباً على فاعلية إدارة شؤون الموظفين بالوزارات.

فيما يتعلق بمجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية، اتضح أنها تتركز في مجالات شؤون الموظفين التي تتعلق بدوام الموظفين واستمرارهم في عملهم بنسب (٧٥%)، و (٥٠%) على التوالي، وعليه فإن المجالات المحدودة لاستخدام نظم معلومات الموارد البشرية يؤثر سلباً على فاعلية إدارة شؤون الموظفين بالوزارات.

توفر نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة المعلومات الخاصة بالموظف بنسب عالية من الدقة بالنسبة لمعظم عناصر المعلومات تراوحت بين (٦٤%) و (٩٥%)، وتتفاوت درجة الدقة بين متدنية ومتوسطة بنسب بين (٩%) و (٦٦%) بالنسبة للمعلومات الخاصة بمجموع العاملين، والوظائف، والمعلومات الأخرى. وتدنّت سرعة توفير المعلومات الخاصة بالموظف، ومجموع العاملين، والوظائف، والمعلومات الأخرى، بنسب تتراوح بين (١١%) و (٦٦%)، وبدرجات متفاوتة من الملاءمة لاستخدام المعلومات الخاصة بالموظف، ومجموع العاملين، والوظائف، والمعلومات الأخرى، بنسب بين (١١%) و (٨٢%).

كما تبين أن تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية من أهم العوامل المؤثرة على فاعلية إدارة شؤون الموظفين.

دراسة الدعجة (٢٠١٣)، نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في بناء الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الأردنية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم معلومات الموارد البشرية في بناء الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (٢١٧) مديراً ورئيس قسم، واعتمد الباحث في جمع البيانات على استبانة تتكون من (٢٥) فقرة، كما تم تحليل البيانات باستخدام أدوات الاحصاء الوصفي كالوسط الحسابي والانحراف المعياري، وكذلك الاحصاء الاستدلالي.

وتمثلت النتائج الرئيسة بما يلي:

١. هناك دور متوسط لنظم معلومات الموارد البشرية في بناء الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية.

٢. هناك أهمية متوسطة لتوقيت الحصول على المعلومات في بناء الميزة التنافسية.

٣. هناك أهمية متوسطة لكفاءة العمليات في بناء الميزة التنافسية.

٤. هناك أهمية متوسطة لجودة المعلومات في بناء الميزة التنافسية.

٥. هناك أهمية متوسطة للإبداع والتطوير في بناء الميزة التنافسية.

وأوصى الباحث بضرورة تطوير نظم معلومات الموارد البشرية بحيث تساهم في تخفيض تكاليف الموارد البشرية وتكاليف الجودة، وتزيد من قدرة الشركة على استقطاب الخبرات التي تساعد في ترويج المنتجات والسيطرة على الأسواق، بالإضافة إلى مساهمتها في زيادة المعرفة، الإبداع، والمهارات عند العاملين.

دراسة الرشيدى (٢٠١٤)، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت، هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٨٠) موظفاً تم اختيارهم من مجتمع الدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام عدد من المعالجات الإحصائية منها الانحدار المتعدد والمتدرج والمتوسطات الحسابية، واختبار التوزيع الطبيعي، وقد أشارت النتائج إلى:

أن مستوى استخدام طريقة الإدارة بالأهداف من وجهة نظر العاملين كان متوسطاً.

كان مستوى أداء العاملين من وجهة نظر العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت متوسطاً.

أشارت نتائج التحليل إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لاستخدام طريقة الإدارة بالأهداف بأبعادها (الثقة بين الرئيس والمرؤوس، والمشاركة بين الرئيس والمرؤوس في تحديد الأهداف، والالتزام من العاملين بتحقيق الأهداف، والتغذية الراجعة بين الرئيس والمرؤوس) في أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

أشارت النتائج إلى أن بعد التزام العاملين في تحقيق الأهداف كان الأكثر تأثيراً في أداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت.

المتغير المستقل في هذه الدراسة كان: استخدام طريقة الإدارة بالأهداف بأبعادها (الثقة بين الرئيس والمرؤوس، والمشاركة بين الرئيس والمرؤوس في تحديد الأهداف، والالتزام من العاملين بتحقيق الأهداف، والتغذية الراجعة بين الرئيس والمرؤوس).

المتغير التابع: أداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت.

دراسة الرويلي، شعاع مؤنس سمران (٢٠١٤)، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية: دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، ومدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية المتمثلة بالتخطيط والتدريب والتطوير، والاستقطاب، والاختيار، والتعيين، وتقييم الأداء، والتعويض والحوافز، كما سعت الدراسة إلى الكشف عن أهمية إدارة الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية.

ولتحقيق أهداف الدراسة وزعت الباحثة (١٤٠) استبانة على أفراد عينة طبقية تم توزيعها لكافة المستويات الوظيفية، وبنسبة (٥٨%) من مجتمع الدراسة الأصلي المكون من الموظفين في دائرة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية في منطقة الجوف بمراكزها المختلفة، والبالغ عددهم (٢٤٠) موظفاً، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والخاضعة للتحليل الإحصائي (٩٧) استبانة، وقد تم معالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار أسئلة وفرضيات الدراسة في ضوء استخدام المنهج المسحي الوصفي التحليلي.

وقد أظهرت النتائج ما يلي:

هناك مستوى متوسط لتطبيق نظم المعلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية ككل، وجاءت درجة التأثير بالمرتبة الأولى على محور وظيفة التدريب والتطوير، تلاه في المرتبة الثانية محور وظيفة التخطيط، ثم محور وظيفة تقييم الأداء في المرتبة الثالثة، وجاء محور وظيفة التوظيف في المرتبة الرابعة، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة، وجاء محور وظيفة التعويض والحوافز.

كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات الوظيفية والخبرة والعمر، والمؤهل العلمي على توجهات العاملين نحو تطبيق نظم المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في محاور مختلفة.

وبينت النتائج وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً بين التخطيط والتوظيف الخاص بإدارة الموارد البشرية ونظام معلومات الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية.

ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فقد اقترحت الباحثة عدد من التوصيات، من أهمها العمل على تطبيق وتفعيل نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودي، وفي المؤسسات الأخرى استناداً إلى ما أشارت إليه النتيجة من وجود أثر إيجابي لهذه النظم في مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية.

دراسة الرويلي (٢٠١٤)، دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية بمملكة البحرين، وذلك في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية مثل (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخبرة)، تكونت عينة البحث الأساسية النهائية من (٢١٧) من العاملين والعمالات بإدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية، واستخدم الباحث استبيان لنظم معلومات الموارد البشرية ويحتوي على متغيري البحث (نظم معلومات الموارد البشرية، فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية)، بجانب بعض المتغيرات الديموغرافية. وقد أشارت نتائج البحث إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية وفاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين بإدارة الموارد البشرية في الدرجة الكلية والمحاور لكل من نظم معلومات الموارد البشرية وأداء إدارة الموارد البشرية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة).

دراسة جبر (٢٠١٤)، أثر إدارة نظم المعلومات على تنمية الموارد البشرية في البنك التجاري الأردني، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر إدارة نظم المعلومات على تنمية الموارد البشرية في البنك التجاري الأردني، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٩٢) موظفاً ورئيس قسم ومديراً يعملون في البنك التجاري الأردني وفروعه في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث تم اختيار أفراد الدراسة بطريقة الحصر الشامل، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة لتقدير مدى تطبيق إدارة نظم المعلومات وتنمية الموارد البشرية، وتناولت الاستبانة مجالين من

مجالات إدارة نظم المعلومات هما: بناء بنية تحتية لنظم المعلومات، وتحسين التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات. كما تناولت الاستبانة ثلاثة

مجالات من مجالات تنمية الموارد البشرية هي: النمو المهني، وأداء العاملين، ورضا العاملين.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وأشارت النتائج إلى ما يلي:

١- مستوى إدارة نظم المعلومات في البنك التجاري الأردني كان كبيراً، حيث جاء مجال بناء بنية تحتية لنظم المعلومات أولاً، أما مجال تحسين التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات فقد جاء ثانياً.

٢- مستوى تنمية الموارد البشرية في البنك التجاري الأردني كان متوسطاً، ف قد جاء مجال النمو المهني أولاً، أما مجال رضا العاملين فقد جاء ثانياً، وأخيراً جاء مجال أداء العاملين ثالثاً.

٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة نظم المعلومات على تنمية الموارد البشرية في البنك التجاري الأردني.

٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجالات إدارة نظم المعلومات (بناء بنية تحتية لنظم المعلومات، وتحسين التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات على النمو المهني).

٥- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجالات إدارة نظم المعلومات (بناء بنية تحتية لنظم المعلومات، وتحسين التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات على أداء العاملين).

٦- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجالات إدارة نظم المعلومات (بناء بنية تحتية لنظم المعلومات، وتحسين التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات على رضا العاملين).

٧- لا يوجد أثر (للجنس والموقع الوظيفي وسنوات الخبرة) على كل من إدارة نظم المعلومات وتنمية الموارد البشرية.

وأوصت الباحثة بعدة توصيات منها:

١- أن تركز إدارة البنك التجاري الأردني على مجال رضا العملاء بشكل أكبر وتوفير امتيازات وعلاوات لمنع هجرة الكفاءات لبنوك منافسة أخرى.

٢- العمل على تبادل الخبرات بين البنك التجاري الأردني والبنوك المحلية والعالمية لتطوير إدارة نظم المعلومات بما يتناسب مع البيئة المحلية والعالمية.

٣- إشراك العاملين في البنك التجاري الأردني في عملية التخطيط الاستراتيجي.

٤- إجراء دراسات أخرى حول أثر إدارة نظم المعلومات في المؤسسات المالية مثل:

أ- أثر إدارة نظم المعلومات على جودة الأوراق المالية.

ب- أثر إدارة نظم المعلومات على جودة التخطيط الاستراتيجي.

دراسة بن شويحة، (٢٠١٦)، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، فقد تطرق الباحث إلى مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية، وتقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم وتحد من فعاليتها. وقد أجريت الدراسة على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية واستخدمنا البرنامج SPSS لمعالجة بيانات الدراسة، حيث استخدم التحليل الوصفي (النسب المئوية، التكرارات، الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية).

Cho (2006), Measuring the impact of human resource management practices on hospitality firms,

بحث هذه الدراسة العلاقة بين استخدام ١٢ إدارة الموارد البشرية (HRM) الممارسات والأداء التنظيمي فقد قاست معدلات دوران الموظفين الإداريين وغير الإداريين، وإنتاجية العمل، والعائد على الأصول. أشارت نتائج تحليلات الانحدار إلى أن الشركات التي تطبق ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل برنامج المشاركة في إدارة العمل، وخطط الحوافز، واختبارات ما قبل التوظيف، من المرجح أن تشهد معدلات دوران أقل بالنسبة للموظفين غير الإداريين.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتفق هذه الدراسة مع دراسة أبو رحمة، وبن شويحة، والرويلي، والدعجة وأبو رحمة في أن المتغير المستقل في هذه الدراسات هو نظم معلومات الموارد البشرية، واختلفت هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة في كون المتغير التابع يتعلق بأداء العاملين في الفنادق الأردنية، وقد استفاد الباحث من جميع الدراسات السابقة في أخذ فكرة عن موضوع نظم المعلومات البشرية، وكيفية دراسة أثرها على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، كما اعتمد الباحث على بعض الدراسات السابقة لتطوير أداة الدراسة التي تم استخدامها لقياس متغيرات الدراسة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة التي اتبعتها الباحثة، كما تتضمن مجتمع الدراسة وكيفية تحديد العينة التي تم اختيارها، وأدوات الدراسة المستخدمة في جمع البيانات، كما يبين مراحل إعداد وتصميم أداة الدراسة، بالإضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات ومعالجتها واستخراج النتائج.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف واقع أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، حيث تم تصميم استبانة لقياس المتغير المستقل نظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم العاملين) على أداء العاملين، وإيجاد العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وتحليل هذه العلاقة، وتفسيرها بهدف التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد ويثري بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الفنادق في المملكة الأردنية الهاشمية حيث اشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين في الفنادق الأردنية والبالغ عددها (٢٦٦) فندقاً، يعمل بها (١٧٢٨٥) عاملاً وعاملة حسب النشرة الإحصائية الصادرة عن وزارة السياحة والآثار الأردنية للربع الأول من عام ٢٠١٨، للفترة الممتدة بين شهري تشرين أول وكانون ثاني لسنة ٢٠١٨، وفيما يخص عينة الدراسة تم اختيار عينة ميسرة من مجتمع البحث، حيث تم توزيع (٢٠٠) استبانة واسترجع منها (١٦٥)، صالحة منها للتحليل الإحصائي (١٤٥) استبانة يمثلون ما نسبته (٢٠%) من مجتمع البحث من مدراء الفنادق ومساعدتهم الذين يعملون في الفنادق المصنفة في (العقبة، والبحر الميت) حسب الجدول (٢) وهي فنادق مصنفة ضمن خمس نجوم وأربع نجوم وثلاثة نجوم، والجدول (٣) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتهم الديمغرافية.

الجدول (٢): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المنطقة (العقبة/البحر الميت).

اسم الفندق	التصنيف	اسم الفندق	التصنيف
العقبة		البحر الميت	
كمبسنكي	٥ نجوم	موفنبك	٥ نجوم
انتركونتيننتال	٥ نجوم	هليتون ديد سي ريزورت اند سبا	٥ نجوم
مارينا بلازا	٤ نجوم	كمبسنكي اشتار	٥ نجوم
دبل تري	٤ نجوم	هوليدي ان ريسورت	٥ نجوم
فور سيزونز	٤ نجوم	كروان بلازا الأردن	٥ نجوم
الزيتونة	٣ نجوم	سبا ماريوت	٥ نجوم
جولدن تولىب	٣ نجوم	سبا البحر الميت	٤ نجوم

الدويك	٤ نجوم	رامادا	٤ نجوم
موفنبك	٥ نجوم	Russian Pilgrims Residence	٥ نجوم
الكابتن	٤ نجوم	جراند ايست	٣ نجوم
لاكوستان	٤ نجوم		
يافكو	٤ نجوم		
المنارة	٥ نجوم		
القرية البدوية	٣ نجوم		

يظهر الجدول السابق توزيع مجتمع الدراسة حسب تصنيف الفنادق (العقبة، والبحر الميت) وتوزيعها من حيث تصنيفها ٣ نجوم، ٤ نجوم، ٥ نجوم.

جدول (٣) التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية (ن=١٤٥).

المتغير	المستوى	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	115	79.31
	أنثى	30	20.69
الحالة الإجتماعية	متزوج	104	٧١.٧
	أعزب	٤١	٢٨.٣
العمر	١٨-٢٥	٣٩	٢٦.٩
	٢٦-٤٠	٧٣	٥٠.٣
	٤١-٦٠	٣٣	٢٢.٨
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	١٠	٦.٩
	دبلوم متوسط	٨٠	٥٥.٢
	بكالوريوس	٣٠	٢٠.٧
	دبلوم عالي	٢٢	١٥.٢
	ماجستير	٣	٢.١
سنوات الخدمة	سنة إلى ٥ سنوات	١٤	٩.٧
	٦ إلى ١٠ سنوات	١١٤	٧٨.٦
	١١ سنة فما فوق	١٧	١١.٧

يظهر من الجدول:

بالنسبة لمتغير الجنس، بلغ عدد الذكور ١١٥ بنسبة مئوية (٧٩.٣%) بينما بلغ عدد الإناث ٣٠ بنسبة (٢٠.٧).

بالنسبة لمتغير الحلة الإجتماعية، بلغ عدد المتزوجين ١٠٤ بنسبة مئوية (٧١.٧) أما الأعزب فبلغ ٤١ فرداً بنسبة (٢٨.٣).

وفيما يخص العمر، بلغت التكرارات للعمر (١٨-٢٥ سنة) ٣٩ بنسبة مئوية (٢٦.٩)، وبلغت التكرارات لعمر (٢٦-٤٠ سنة) ٧٣ بنسبة مئوية (٥٠.٣)، بينما بلغت التكرارات عمر (٤١-٦٠ سنة) ٣٣ بنسبة مئوية (٢٢.٨).

أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي بلغت التكرارات للثانوية العامة ١٠ بنسبة مئوية (٦.٩) بينما بلغت التكرارات للدبلوم المتوسط ٨٠ بنسبة مئوية (٥٥.٢) وجاء البكالوريوس بتكرار ٣٠ بنسبة مئوية (٢٠.٧) وجاءت للبكالوريوس بتكرار ٢٢ بنسبة مئوية (١٥.٢) أخيراً بلغت التكرارات للماجستير ٣ بنسبة (٢.١).

أما سنوات الخدمة فقد بلغت التكرارات (سنة إلى خمس سنوات) ١٤ بنسبة مئوية (٩.٧)، وبلغت التكرارات ب (٦-١٠ سنوات) ١٤ بنسبة مئوية (٧٨.٦)، بينما بلغت التكرارات (١١ سنة فما فوق) ١٧ بنسبة مئوية (١١.٧).

أداة الدراسة:

تم إعداد الاستبيان بصيغته الأولية على الشكل التالي:

تمهيد: هناك وظيفة جوهرية لنظم معلومات الموارد البشرية تتجلى في تلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها حول جميع الأفراد العاملين ولتخطيط وتنظيم وتوجيه الأنشطة والعمليات الخاصة بهذه الإدارة. فضلاً عن ذلك، يتولى هذا النظام تزويد الإدارة بمعلومات شاملة ودقيقة عن إدارة الموارد البشرية بما في ذلك تقديم تقارير معلومات تتضمن مؤشرات تحليلية لأداء العاملين في المنظمة، ونظام معلومات الموارد البشرية يتضمن حزمة من النظم الفرعية نذكر منها نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم العاملين، في ضوء ما تقدم، يمكن القول أن المعلومات التي يقدمها نظام معلومات الموارد البشرية تعتبر على درجة بالغة من الأهمية لإدارة الموارد البشرية من ناحية ولإدارة المنظمة من ناحية أخرى، وذلك لصلته هذه المعلومات باحتياجات الإدارات وبمستلزمات تحسين كفاءة وفعالية رأس المال الإنساني من صانعي المعرفة ومن العاملين في المنظمة (الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي)

من المقدمة السابقة ومن خطة رسالة الماجستير الموسومة: أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية؛ تكون التصور المبدئي لأداة الدراسة الاستبيان بصيغته الأولية.

ب: تحديد محاور وعناصر الاستبانة: تم صياغة الاستبانة بثلاثة أجزاء (ملحق ٢)، الجزء الأول خصائص العينة طبقاً للمعلومات الديموغرافية حيث ضم: الجنس، العمر.

فيما يحتوي الجزء الثاني على خصائص العينة طبقاً للمعلومات المهنية، والذي ضم: المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، المنصب الوظيفي.

أما الجزء الثالث فهو المتعلق بمتغيرات الدراسة وهما استخدام نظم معلومات الموارد البشرية، وأداء العاملين، وسوف يضم الجزء الثالث أربعة محاور على الشكل التالي:

المحور الأول: نظام الأجور والحوافز والإجازات.

المحور الثاني: نظام التدريب.

المحور الثالث: نظام الاختيار والاستقطاب.

المحور الرابع: نظام تقييم العاملين.

وجميع هذه المحاور وعباراتها تتناسب مع موضوع البحث والاستبانة من حيث الموضوع والأهمية وأهداف الدراسة.

ج: المقاييس المستخدمة في تصميم الاستبانة: تم إعطاء لكل فقرة وزناً مدرجاً وفق مقياس ليكرت الخماسي، وذلك باستخدام العبارات التالية:

موافق بشدة (٥ درجات)، موافق (٤ درجات)، موافق بدرجة متوسطة (٣ درجات)، موافق بدرجة متدنية (٢ درجة)، موافق بدرجة متدنية جداً (١ درجة).

د: تم تطوير هذه الاستبانة بصيغتها الأولية بناءً على الدراسات السابقة التالية:

دراسة الرويلي، عماد صفوك جلود (٢٠١٤)، دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين.

دراسة الروسان، محمود علي، ومثنى، محمد العموش (٢٠١٣)، دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية في القطاع الفندقي الأردني.

دراسة أبو رحمة، أمل إبراهيم (٢٠٠٥)، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

طرق جمع البيانات:

اعتمد الباحث على نوعين من مصادر البيانات لجمع البيانات اللازمة لتحقيق غرض الدراسة والمتمثلة بما يأتي:

البيانات الثانوية: وهي البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر النظرية والوثائقية والكتب والمقالات والدوريات العلمية المحكمة والدراسات السابقة التي تناولت كل نظم معلومات الموارد البشرية، وأداء العاملين.

البيانات الأولية: تم الاعتماد على جمع البيانات الأولية من خلال استبانة صممت لتحقيق غرض الدراسة، بحيث تغطي كافة الجوانب التي تناولها الإطار النظري والتساؤلات

والفرضيات التي استندت عليها الدراسة، حيث تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة من خلال الباحث شخصياً، وقد تم الأخذ بعين الاعتبار عند تصميم الاستبانة، وضوح الأسئلة وتسلسلها وترابطها وقاسكها مع مراعاة عدم وجود صعوبات أثناء التعبئة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق أداة الدراسة: تم اختبار الصدق الظاهري للإستبانة من خلال عرضها على هيئة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من الأساتذة الأكاديميين (ملحق ١)، وذلك لإبداء الرأي بخصوصها من حيث مدى صلاحيتها لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، ووضوحها وترابطها وتماسكها، أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتصحيح، أو الحذف وحسب ما يراه المحكم. وسوف يتم الأخذ بملاحظات المحكمين، واقتراحاتهم بعين الاعتبار.

اختبار ثبات أداة الدراسة: سيتم اختبار مدى ثبات الاداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha Coefficient)، حيث تكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمة كرونباخ ألفا أكبر من (0.60) (Sekaran, 2006, 311)، وكلما اقتربت القيمة من (100%) دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة، وبعدها سوف يتم قياس معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، لمتغيرات الدراسة ولأبعادها ولأداة الدراسة ككل، لمعرفة مدى الاتساق في الإجابات الجدول التالي يوضح ذلك.

تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ لأبعاد الأداة والأداة ككل والجدول التالي يبين ذلك.

جدول (٤) معامل كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة والأداة ككل (ن=١٤٥)

الرتبة	المجال	قيمة معامل كرونباخ ألفا
1	نظام الأجور والحوافز والإجازات	٠.٩١
4	نظام التدريب	0.92
5	نظام الاختيار والاستقطاب	0.88
2	نظام تقييم أداء العاملين	0.90
3	أداء العاملين	0.75
	الأداة ككل	0.95

يظهر من الجدول أن قيم معامل الثبات جميعها مقبولة لأغراض تطبيق الدراسة، حيث بلغ معامل مرونباخ ألفا لمجال نظام الأجور والحوافز والإجازات (٠.٩١) وبلغ لنظام التدريب (٠.٩٢) بينما نظام الاختيار والاستقطاب (٠.٨٨)، أما نظام تقييم أداء العاملين بلغ (٠.٩٠)، أما المتغير التابع وهو أداء العاملين بلغ (٠.٧٥)، وفيما يخص الأداة ككل بلغ معامل كرونباخ ألفا (٠.٩٥).

اختبار تجانس التباين والارتباطات الذاتية المتعددة:

الجدول (٥): اختبار تجانس التباين (Tolerance) ومعامل التباين التضخمي (VIF) للمتغيرات المستقلة

المجال	اختبار تجانس التباين (Tolerance)	معامل التباين التضخمي (VIF)
نظام الأجور والحوافز والإجازات	0.65	1.55
نظام التدريب	0.51	1.94
نظام الاختيار والاستقطاب	0.36	2.78
نظام تقييم أداء العاملين	0.29	3.41

بالرجوع إلى الجدول تبين أن جميع قيم (VIF) (Variance Inflation Factor) لجميع المتغيرات المستقلة كانت أقل من ١٠ وقيم (Tolerance) أكبر من (٠.٠٥) لجميع المتغيرات المستقلة؛ مما يدل على عدم وجود مشكلة في تجانس التباين، وقبول مستوى التباين في جميع المتغيرات المستقلة للدراسة.

الجدول (٦): اختبار الارتباط الذاتي (Durbin-Watson) للمتغيرات المستقلة

المجال	الارتباط الذاتي (Durbin-Watson)
نظام الأجور والحوافز والإجازات	٢.١٧٢
نظام التدريب	٢.١٩٩
نظام الاختيار والاستقطاب	٢.٠٣٢
نظام تقييم أداء العاملين	١.٩٤٦

بالرجوع إلى الجدول تبين أن جميع قيم الارتباط الذاتي (Durbin-Watson) لجميع المتغيرات المستقلة تراوحت بين (١.٩٤٩ - ٢.١٩٩)؛ وهي قيم مقبولة (أقل من ٤) وتدلل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في جميع المتغيرات المستقلة للدراسة.

الجدول (٧) معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والمجال الذي تنتمي إليه

معامل الارتباط بين المجال والأداة الكلية	معامل ارتباط الفقرة مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط بين المجال والأداة الكلية	معامل ارتباط الفقرة مع المجال	رقم الفقرة
.521**	.190**	١٩	.716**	.284**	١
.569**	.204**	٢٠	.648**	.317**	٢
.646**	.327**	٢١	.668**	.310**	٣
.602**	.433**	٢٢	.645**	.252**	٤
.695**	.202**	٢٣	.643**	.253**	٥
.675**	.256**	٢٤	.742**	.263**	٦
.762**	.206**	٢٥	.835**	.298**	٧
.741**	.192**	٢٦	.818**	.300**	٨
.586**	.271**	٢٧	.692**	.331**	٩
.751**	.292**	٢٨	.602**	.198**	١٠
.834**	.308**	٢٩	.620**	.303**	١١
.627**	.195**	٣٠	.628**	.299**	١٢
.601**	.391**	٣١	.587**	.265**	١٣
.680**	.242**	٣٢	.595**	.146**	١٤
.630**	.232**	٣٣	.588**	.268**	١٥
.688**	.222**	٣٤	.519**	.418**	١٦
.619**	.152**	٣٥	.585**	.171**	١٧
			.576**	.341**	١٨

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١).

بينت النتائج أن قيم معاملات ارتباط بيرسون وتقديراتهم على الدرجة الكلية للفقرة والمجال ككل ذات دلالة إحصائية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences- SPSS)، لإجراء التحليلات والاختبارات الإحصائية المختلفة، ولغايات تحقيق أغراض الدراسة سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic Measures) من خلال النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية، لتقديم وصف لخصائص عينة الدراسة.

اختبار معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alfa) بهدف التحقق من مقدار معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة كأحد المؤشرات على ثبات أداة الدراسة.

الأهمية النسبية وسيتم تحديدها طبقاً للصيغة التالية ووفقاً لمقياس ليكرت الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة:

$$1.33 = \frac{1 - 0}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \text{الأهمية النسبية}$$

حيث يعتبر المستوى^(١):

منخفضاً إذا بلغ المتوسط الحسابي من ١.٠٠ - إلى أقل من ٢.٣٣.

متوسطاً إذا بلغ المتوسط الحسابي من ٢.٣٣ - إلى أقل من ٣.٦٦.

مرتفعاً إذا بلغ المتوسط الحسابي من ٣.٦٦ - ولغاية ٥.٠٠.

تحليل الإنحدار الخطي المتعدد Multiple linear regression لإختبار فرضيات الدراسة.

(١) البلداوي، عبدالمجيد عبدالحמיד (٢٠٠٧). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، دار الشروق، عمان:الأردن.

الفصل الرابع : عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، وفيما يلي عرضاً لنتائج الدراسة تبعاً لفرضياتها:

الإحصاء الوصفي:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات الدراسة.

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة الدراسة والأداة ككل (ن=١٤٥)

الرتبة	المجال	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الدرجة
1	نظام الأجور والحوافز والإجازات	3.99	0.74	مرتفعة
4	نظام التدريب	3.74	0.71	مرتفعة
5	نظام الاختيار والاستقطاب	3.73	0.62	مرتفعة
2	نظام تقييم أداء العاملين	3.81	0.62	مرتفعة
3	أداء العاملين	3.80	0.50	مرتفعة
	الأداة ككل	3.80	0.56	مرتفعة

يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي للأداة ككل بلغ (٣.٨٠)، وبلغ الانحراف المعياري (٠.٥٦) وبدرجة تقييم مرتفعة، وجاء بالمرتبة الأولى المجال "نظام الأجور والحوافز والإجازات" بمتوسط حسابي (٣.٩٩) وبلغ الانحراف المعياري (٠.٧٤)، بينما جاء بالمرتبة الثانية المجال "نظام تقييم أداء العاملين" بمتوسط حسابي (٣.٨١) وانحراف معياري

(٠.٦٢)، بينما جاء بالمرتبة الثالثة "أداء العاملين" بمتوسط حسابي (٣.٨٠) وبلغ الانحراف المعياري (٠.٥٠)، وجاء بالمرتبة الرابعة "نظام التدريب" بمتوسط حسابي (٣.٧٤) وبلغ الانحراف المعياري (٠.٧١)، بينما جاء بالمرتبة الأخيرة "نظام الاختيار والاستقطاب" بمتوسط حسابي (٣.٧٣) وبلغ الانحراف المعياري (٠.٦٢).

المحور الأول: نظام الأجور والحوافز والإجازات:

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال نظام الأجور والحوافز والإجازات
(ن=١٤٥)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الدرجة
1	1	يوجد في نظام معلومات الموارد البشرية الخاص بالفندق معايير واضحة خاصة بالأجور والحوافز والإجازات	4.08	0.79	مرتفعة
2	2	تحاط جميع بيانات العاملين الخاصة بالأجور والإجازات بسرية تامة.	3.98	0.92	مرتفعة
2	3	يحتوي نظام المعلومات البشرية على المعايير والأسس الخاصة بمنح الحوافز	3.98	0.85	مرتفعة
4	4	لدى نظام الأجور والحوافز والإجازات المعلومات عن عدد العاملين، ومراكزهم الوظيفية، وسنوات خدمتهم لتحديد الأجر والراتب بموضوعية	3.93	0.87	مرتفعة
3	5	يملك نظام الأجور والحوافز والإجازات معلومات كافية عن مستويات إنجاز العاملين لمهامهم بما يُمكنها من تحديد نوع المكافأة	3.97	0.87	مرتفعة
المتوسط العام					مرتفعة
			3.99	0.74	مرتفعة

يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي لمجال نظام الأجور والحوافز والإجازات بلغ (٣.٩٩) بانحراف معياري (٠.٧٤)، وبدرجة مرتفعة. جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (١) والتي تنص على "يوجد في نظام معلومات الموارد البشرية الخاص بالفندق معايير واضحة خاصة بالأجور والحوافز والإجازات" بمتوسط حسابي (٤.٠٨) وانحراف معياري (٠.٧٩) وبدرجة تقييم مرتفعة، بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٤) والتي تنص على " لدى نظام الأجور والحوافز والإجازات المعلومات عن عدد العاملين، ومراكزهم الوظيفية، وسنوات خدمتهم لتحديد الأجر والراتب بموضوعية" بمتوسط حسابي (٣.٩٣)، وانحراف معياري (٠.٨٧) وبدرجة تقييم مرتفعة.

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال نظام التدريب (ن=١٤٥)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الدرجة		
4	1	تؤمن إدارة الموارد البشرية في الفندق بأهمية استخدام التكنولوجيا في التدريب	3.72	0.83	مرتفعة		
2	2	يوجد في برامج الفندق برامج خاصة لتدريب العاملين تناسب احتياجات جميع العاملين	3.81	0.80	مرتفعة		
1	3	تتوفر لدى نظام معلومات الموارد البشرية أدوات للحكم على جدوى عمليات التدريب وقياس فعاليتها مع مرور الوقت	3.82	0.81	مرتفعة		
6	4	تؤمن إدارة الفنادق أن التدريب هو وسيلة لزيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي	3.63	0.96	متوسطة		
5	5	يساعد التدريب في تطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين، وبين الإدارة	3.70	0.80	مرتفعة		
3	6	يساعد التدريب في تحسين فهم العاملين للمنظمة، وتوضيح أدوارهم فيها	3.78	0.91	مرتفعة		
4	7	يساعدني التدريب في تحقيق مزيد من الإنتاجية	3.72	0.89	مرتفعة		
المتوسط العام					3.74	0.71	مرتفعة

يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي لمجال نظام التدريب بلغ (٣.٧٤) بانحراف معياري (٠.٧١)، وبدرجة مرتفعة، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (٣) والتي تنص على "تتوفر لدى نظام معلومات الموارد البشرية أدوات للحكم على جدوى عمليات التدريب وقياس فعاليتها مع مرور الوقت" بمتوسط حسابي (٣.٨٢) وانحراف معياري (٠.٨١) وبدرجة تقييم مرتفعة، بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٥) والتي تنص على "يساعد التدريب في تطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين، وبين الإدارة" بمتوسط حسابي (٣.٧٠)، وانحراف معياري (٠.٨٠) وبدرجة تقييم مرتفعة.

المحور الثالث: نظام الاختيار والاستقطاب:

جدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال نظام الاختيار والاستقطاب (ن=١٤٥)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الدرجة
1	1	تهتم إدارة الفندق باستقطاب الكفاءات من العاملين ذوي الخبرة	3.81	0.75	مرتفعة
3	2	يتيح نظام معلومات الموارد البشرية إجراءات جمع وتحليل المعلومات عن الأفراد المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة	3.77	0.89	مرتفعة
4	3	تهتم إدارة الفندق باعتماد المعلومات الواردة في قاعدة البيانات أو ملفات المتقدمين للعمل، لغرض استقطاب العاملين من ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل	3.76	0.79	مرتفعة
2	4	تعتبر المقابلة أحد عوامل التعيين في الفندق	3.79	0.78	مرتفعة
2	5	يستطيع المتقدمين من خلال نظام معلومات الموارد البشرية في الفندق التعرف على أسباب عدم قبولهم للوظائف التي تقدموا لها	3.79	0.75	مرتفعة
5	6	هناك عدة عوامل وأسس تتخذها الفنادق لاختيار المتقدمين للوظائف الشاغرة	3.62	0.86	متوسطة
6	7	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية تغذية راجعة حول أسباب عدم قبول بعض المرشحين	3.57	0.83	متوسطة
المتوسط العام					مرتفعة

يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي لمجال نظام الاختيار والاستقطاب بلغ (٣.٧٣) بانحراف معياري (٠.٦٢)، وبدرجة مرتفعة، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (١) والتي تنص على " تهتم إدارة الفندق باستقطاب الكفاءات من العاملين ذوي الخبرة" بمتوسط حسابي (٣.٨١) وانحراف معياري (٠.٧٥) وبدرجة تقييم مرتفعة، بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٧) والتي تنص على "يوفر نظام معلومات الموارد البشرية تغذية راجعة

حول أسباب عدم قبول بعض المرشحين" بمتوسط حسابي (٣.٥٧)، وانحراف معياري (٠.٨٣) وبدرجة تقييم متوسطة.

المحور الرابع: نظام تقييم أداء العاملين:

جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال نظام تقييم أداء العاملين (ن=١٤٥)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الدرجة
6	1	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية في الفندق العاملين على معرفة مستوى أدائهم بشكل دوري	3.64	0.87	متوسطة
5	2	تم عملية تقييم العاملين وفق آليات موضوعية ولا تترك للأهواء الشخصية	3.68	0.83	مرتفعة
4	3	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية الشفافية الكاملة لإعلام الموظفين عن مستوى أدائهم وأسباب الترقى أو عدم الترقى.	3.72	0.88	مرتفعة
7	4	تتصف المعلومات الخاصة بتقييم أداء العاملين بالسرية التامة	3.61	0.88	متوسطة
3	5	تحتاج إدارة الفندق إلى معلومات كافية وتفصيلية لغرض تطبيق نظام تقييم العاملين بفاعلية	3.92	0.69	مرتفعة
2	6	يعتمد الفندق على معايير خاصة للإبداع والابتكار عند تقييم العاملين	3.94	0.77	مرتفعة
3	7	يتم بناءً على تقييم عملي الإشارة إلى نقاط القوة والضعف لدي	3.92	0.75	مرتفعة
1	8	يتم بناءً على تقييم أدائي إعادة تدريبي أو منحي بعض المكافآت	4.01	0.82	مرتفعة
المتوسط العام					مرتفعة
			3.81	0.62	

يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي لمجال نظام تقييم أداء العاملين التقييم بلغ (٣.٨١) بانحراف معياري (٠.٦٢)، وبدرجة تقييم مرتفعة، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (٨) والتي تنص على "يتم بناءً على تقييم أدائي إعادة تدريبي أو منحي بعض المكافآت" بمتوسط حسابي (٤.٠١) وانحراف معياري (٠.٨٢) وبدرجة تقييم مرتفعة، بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٤) والتي تنص على "تتصف المعلومات الخاصة بتقييم أداء العاملين بالسرية التامة" بمتوسط حسابي (٣.٦١) وانحراف معياري (٠.٨٨) وبدرجة تقييم متوسطة.

جدول (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال أداء العاملين (ن=١٤٥)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الدرجة
1	1	أسهم استخدام التقنيات الحديثة في تحسين أدائي الوظيفي	3.93	0.81	مرتفعة
3	2	تفهم رؤسائي لمشاعري واحتياجاتي أسهم في تحسين أدائي الوظيفي	3.84	0.87	مرتفعة
2	3	توفير الرعاية للعاملين في الفندق أسهم في تحفيزي للقيام بعملتي بشكل ممتاز	3.92	0.75	مرتفعة
1	4	عدالة نظام الحوافز ساعدني على أداء أفضل في عملي	3.93	0.71	مرتفعة
6	5	مشاركتي في اتخاذ القرارات ساعد كثيراً في تحسين أدائي الوظيفي	3.78	0.79	مرتفعة
5	6	فتور العلاقات الإنسانية أسهم في تحين أدائي الوظيفي	3.79	0.85	مرتفعة
4	7	توفير الرعاية للعاملين أسهم في تحفيزي للقيام بمهام عملي	3.82	0.90	مرتفعة
7	8	عدالة نظام الحوافز ساعدني على أداء عملي بصورة أفضل	3.68	0.82	مرتفعة
8	9	ضعف تفويض السلطات أعاق تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين	3.65	0.80	متوسطة
					المتوسط العام
			3.80	0.50	مرتفعة

يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي لمجال التقييم بلغ (٣.٨٠) بانحراف معياري (٠.٥٠)، وبدرجة مرتفعة، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرتان رقم (١، ٤) على التوالي واللتان تنصان على "أسهم استخدام التقنيات الحديثة في تحسين أدائي الوظيفي" "عدالة نظام الحوافز ساعدني على أداء أفضل في عملي" بمتوسط حسابي (٣.٩٣) وبدرجة تقييم مرتفعة، بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٩) والتي تنص على "ضعف تفويض السلطات أعاق تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين" بمتوسط حسابي (٣.٦٥) وانحراف معياري (٠.٨٠) وبدرجة تقييم متوسطة.

التحقق من فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية؟ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر نظم معلومات الموارد البشرية الممثل بـ (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم أداء العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية والجدول (١٤) يوضح ذلك.

الجدول (١٤): نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لأثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية

المتغير المستقل	قيمة (t)	Sig (t)	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R ²	قيمة f	دلالة f الإحصائية	نتيجة الفرضية
نظام الأجور والحوافز والإجازات	٠.١٢٣	٠.٩٠٢	٠.٠١٠	٠.٦٧٩	٠.٤٦١	٢٩.٩٥٦	٠.٠٠٠	رفض الفرضية
نظام التدريب	٠.٢٤٩	٠.٨٠٤	٠.٠٢٢					
نظام الاختيار والاستقطاب	١.٤٢٧	٠.١٥٦	٠.١٤٧					
نظام تقييم أداء العاملين	٥.٠٢٦	٠.٠٠٠	٠.٥٧٦					

المتغير التابع: أداء العاملين في الفنادق الأردنية. P-value=0.05

يظهر من الجدول (١٣) وجود أثر دال إحصائياً لنظم معلومات الموارد البشرية الممثل بـ (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم أداء العاملين) ككل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية حيث بلغت قيمة (f)

(٢٩.٩٥٦) وبدلالة إحصائية (٠.٠٠٠). كما بلغت قيمة (R) والتي تمثل نموذج الارتباط الكلي (٠.٦٧٩)، وقيمة (R²) والتي تمثل قوة تأثير المتغير المستقل (نظم معلومات الموارد البشرية) على التابع (أداء العاملين) (٠.٤٦١)؛ وبذلك ترفض الفرضية الرئيسية للدراسة.

وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر لنظم معلومات الموارد البشرية الممثل بـ (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم أداء العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية"

الفصل الخامس : مناقشة النتائج

يتضمن هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة بالإضافة إلى ملخص النتائج والتوصيات.

مناقشة النتائج المتعلقة بمجالات الدراسة:

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي للأداة ككل جاء بدرجة تقييم مرتفعة، وجاء بالمرتبة الأولى المجال "نظام الأجور والحوافز والإجازات" يليه "نظام تقييم أداء العاملين" يليه "أداء العاملين" يليه "نظام التدريب"، بينما جاء بالمرتبة الأخيرة "نظام الاختيار والاستقطاب" وجميعها جاءت بدرجة مرتفعة. وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الفنادق الأردنية تتمتع بنظم معلومات الموارد البشرية قادرة على تحفيز العاملين لرفع مستوى أدائهم مما أظهر أن جميع المحاور جاءت بدرجة مرتفعة.

أ-المحور الأول: نظام الأجور والحوافز والإجازات:

أظهرت النتائج أن الفقرات المتعلقة بنظام الأجور والحوافز والإجازات جاءت أولها الفقرة رقم (١) والتي تنص على "يوجد في نظام معلومات الموارد البشرية الخاص بالفندق معايير واضحة خاصة بالأجور والحوافز والإجازات" وبدرجة تقييم مرتفعة، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن المعايير الواضحة توفر الأمان والاستقرار والرضا للعاملين مما يجعلهم يتمتعون بأداء عالي. بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٤) والتي تنص على " لدى نظام الأجور والحوافز والإجازات المعلومات عن عدد العاملين، ومراكزهم الوظيفية، وسنوات خدمتهم لتحديد الأجر والراتب بموضوعية" وبدرجة تقييم مرتفعة، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الموظفين يشعرون بعدالة الأجر مقابل المركز الوظيفي لهم، وبالتالي شعورهم بالموضوعية الكاملة مما ينعكس بدوره على الأداء.

ب-المحور الثاني: نظام التدريب:

أظهرت النتائج أن الفقرات المتعلقة بنظام التدريب جاءت أولها الفقرة رقم (٣) والتي تنص على "تتوفر لدى نظام معلومات الموارد البشرية أدوات للحكم على جدوى عمليات التدريب وقياس فعاليتها مع مرور الوقت" وبدرجة تقييم مرتفعة، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الأدوات التي تقيس جدوى عملية التدريب تجعل الإدارة تقبل على الاستمرار في ذلك البرنامج لما له الأثر على الأداء وبالتالي يساهم نظام التدريب في رفع أداء العاملين نظرا لما يزيد من خبرتهم، بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٥) والتي تنص على "يساعد التدريب في تطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين، وبين الإدارة" وبدرجة تقييم مرتفعة.

ج-المحور الثالث: نظام الاختيار والاستقطاب:

أظهرت النتائج أن الفقرات المتعلقة بنظام الاختيار والاستقطاب جاءت أولها الفقرة رقم (١) والتي تنص على " تهتم إدارة الفندق باستقطاب الكفاءات من العاملين ذوي الخبرة" وبدرجة تقييم مرتفعة وربما يعود السبب في ذلك إلى أن إدارة الفندق تسعى دائما في الحفاظ على سمعتها الجيدة والرفع من خدماتها وبالتالي تسعى إلى استقطاب الموظفين من ذوي الكفاءة مما ينعكس بدوره على الأداء نظرا لخبرتهم وكفاءتهم، بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٧) والتي تنص على "يوفر نظام معلومات الموارد البشرية تغذية راجعة حول أسباب عدم قبول بعض المرشحين" وبدرجة تقييم متوسطة، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن إدارة الفندق تحتفظ بالمعلومات المتعلقة بالمرشحين للوظائف نظرا لكون معلوماتهم تعتبر خاصة وسرية نوعا ما وبالتالي تقدم الإدارة تغذية راجعة للموظف نفسه ليتعرف على أسباب عدم قلولة في الوظيفة مما يعزز من أدائه الوظيفي نتيجة لغيرته في زيادة أداءه.

د-المحور الرابع: نظام تقييم أداء العاملين.:

أظهرت النتائج أن الفقرات المتعلقة بنظام تقييم أداء العاملين جاءت أولها الفقرة رقم (٨) والتي تنص على "يتم بناءً على تقييم أدائي إعادة تدريبي أو منحي بعض المكافآت" وبدرجة تقييم مرتفعة وربما يعود السبب في ذلك إلى أن تقييم الأداء يُمكن إدارة الموارد البشرية من إصدار الحكم والقرار فيما إذا كان العاملين بحاجة إلى إعادة تدريب نظرا لتعدد الوظائف وتعقدها يوما بعد يوم، بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٤) والتي تنص على "تتصف المعلومات الخاصة بتقييم أداء العاملين بالسرية التامة" وبدرجة تقييم متوسطة،

وهنا يأتي دور خصوصية الموظف حيث أن السرية التامة تجعل الموظف يقبل التقييم بروح رياضية وبدون أي غضب تجاه هذا النظام، مما يحسن أدائه ببعده عن النقاط السلبية.

ه-المحور الخامس: أداء العاملين:

جاءت بالمرتبة الأولى الفقرتان رقم (١، ٤) على التوالي واللذان تنصان على "أسهم استخدام التقنيات الحديثة في تحسين أدائي الوظيفي" "عدالة نظام الحوافز ساعدني على أداء أفضل في عملي" وبدرجة تقييم مرتفعة وربما يعود السبب في ذلك إلى أ، استخدام التقنيات الحديثة يساعد في تحسين الأداء نظرا لما يوفر من جودة وسرعة واتقان في العمل بالإضافة إلى تسهيل العمليات وتقليل الوقت والجهد المستغرقان بالإضافة إلى أن عدالة نظام التحفيز يساعد على زيادة الأداء، بينما جاءت بالدرجة الأخيرة الفقرة رقم (٩) والتي تنص على "ضعف تفويض السلطات أعاق تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين" وبدرجة تقييم متوسطة وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الموظف عندما يشعر بأنه المسؤول عن قراره في الأداء المزعم له والمتعلق وظيفته فإنه يصبح أكثر قدرة على التعامل مع الموقف، وبالتالي شعور الموظف بالرقابة الدائمة يحد من أدائه ويقلل منه.

مناقشة النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

أظهرت النتائج المتعلقة بأثر لنظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، وجود أثر دال لنظم معلومات الموارد البشرية الممثل بـ (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم أداء العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن تقييم المحاور جاء بدرجات مرتفعة على المجالات المتعلقة بالدراسة وسيتم عرض كل محور من المحاور على حدا.

وجود نظم معلومات الموارد البشرية عادلة للأجور والحوافز والإجازات تحسن وتزيد من أداء العاملين في الفنادق الأردنية وذلك لما يزيد من شعور الموظف بالعدل والانصاف وأن جهده يلقى استحسان وتقدير من قبل الإدارة.

كلما زاد التدريب كلما أثر ذلك على رفع كفاءة الموظفين واكتشاف مواطن الضعف والقوة لديهم والعمل على تقديم التغذية الراجعة فيما يتعلق بنقاط الضعف وبالتالي العمل على تطوير مهاراتهم وتقديم التغذية الراجعة فيما يتعلق بالقصور وبالتالي تحسين الأداء على المدى البعيد.

نظم المعلومات يختار الموظفين من ذوي الكفاءة والخبرة من مختلف التخصصات والخبرات للعمل في فنادقهم مما يحسن من الأداء نتيجة للخبرة والمعرفة والدراية المتوفرة لديهم حيث أن نظم معلومات الموارد البشرية تحرص على استقطاب الكفاءات من ذوي الخبرة والكفاءة.

توفر نظام تقييم عادل للعاملين من شأنه أن يساهم في سد الثغرات مما يعزز ويحسن ويرفع من مستوى الأداء.

ومما سبق يلاحظ أن نظم إدارة الموارد البشرية تشكل الدعامات الأساسية في تحسين ودعم أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة أبو رحمة (٢٠٠٥)، والتي توصلت إلى الاستخدام المحدود لنظم معلومات الموارد البشرية يؤثر سلباً على فاعلية إدارة شؤون الموظفين بالوزارات، كما توفر نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة المعلومات الخاصة بالموظف بنسب عالية من الدقة بالنسبة لمعظم عناصر المعلومات وفيما يتعلق بالنسبة للمعلومات الخاصة بمجموع العاملين، والوظائف، والمعلومات الأخرى. كما تبين أن تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية من أهم العوامل المؤثرة على فاعلية إدارة شؤون الموظفين، ودراسة الرشيد (٢٠١٤)، والتي أشارت إلى أن مستوى أداء العاملين كان متوسطاً، ودراسة الرويلي (٢٠١٤) والتي أشارت إلى وجود علاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وفاعلية أداء إدارة الموارد البشرية.

ملخص النتائج:

هناك أثر دال لنظم معلومات الموارد البشرية الممثل بـ (نظام الأجور والحوافز والإجازات، نظام التدريب، نظام الاختيار والاستقطاب، نظام تقييم أداء العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

يوجد أثر دالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية (نظام الأجور والحوافز والإجازات) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

وجود أثر دالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية (نظام التدريب) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

يوجد أثر دالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية (نظام الاختيار والاستقطاب) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

يوجد أثر دالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية (نظام تقييم العاملين) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

التوصيات:

الحرص على استخدام نظام للأجور والحوافز والإجازات المعلومات عن عدد العاملين، ومراكزهم الوظيفية، وسنوات خدمتهم لتحديد الأجر والراتب بموضوعية.

العمل على تدريب الموظفين لتطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين، وبين الإدارة.

توفير نظام معلومات الموارد البشرية يقدم تغذية راجعة حول أسباب عدم قبول بعض المرشحين.

الحرص على توفير نظام معلومات خاصة يتميز بالسرية التامة لتقييم أداء العاملين.

تعزيز تفويض السلطات لتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين.

الاهتمام بتدريب الموظفين في مختلف الأقسام في الفنادق بشكل يتناسب ومتطلبات عملهم.

العمل على مواكبة التطورات في مجال أنظمة المعلومات بالشكل الذي يمكن الفنادق من زيادة كفاءة الأداء لدى العاملين لديها.

الاهتمام بالاستراتيجيات المتعلقة بالموظفين والتي تسهم في رفع كفاءة وأداء العاملين في الفنادق الأردنية.

اعطاء المزيد من العناية بالموظفين لزيادة فاعلية الموظفين وتأهيلهم وذلك باعطائهم دورات تدريبية تعزز من أدائهم.

الحرص على مشاركة العاملين في القرارات وزيادة التفاعل بين القادة والمرؤوسين وتقبل مقترحات العاملين لديهم مما يعزز بدوره من الأداء على أكمل وجه.

الحرص على تبني نظام عادل للحوافز والأجور وتشجيع العاملين على بذل المزيد من الجهد لتطوير أدائهم.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أبو رحمة، أمل إبراهيم (٢٠٠٥)، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

بدر، حسن حجاج (١٩٩٨)، إدارة وتنظيم المكتبات الحديثة. القاهرة: مكتبة عين شمس،

بن شويحة، بشير (٢٠١٦)، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية. العدد الثاني.

ثابت، زهير (٢٠٠١)، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر

الدباغ، عبد الرحمن، والصباغ، عناد (١٩٩٦)، مبادئ نظم المعلومات الإدارية والحاسوبية، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

درة، عبد الباري (٢٠٠٣)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

دعجة، أسامة مدهان حمدان (٢٠١٣)، نظم معلومات الموارد البشرية و دورها في بناء الميزة التنافسية : دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الأردنية ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية.

الريبيق، محمد بن إبراهيم (٢٠٠٤)، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

الرشيدي، محمد مبارك محمد (٢٠١٤)، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

رضا، هاشم حمدي (٢٠١٠)، تنمية وبناء نظم الموارد البشرية، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.

الرويلي، عماد صفوك جلود (٢٠١٤)، دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، عمان.

الرويلي، شعاع مؤنس سمران (٢٠١٤)، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية: دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك.

جبر، ميساء محمود (٢٠١٤)، أثر إدارة نظم المعلومات على تنمية الموارد البشرية في البنك التجاري الأردني، ماجستير في نظم المعلومات الإدارية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

- الزبيدي، ضبيان شمام حسن (٢٠١٧)، نظم المعلومات وأثرها في التخطيط الاستراتيجي، عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- الزبيدي، فايز (١٩٩١)، الرقابة الإدارية في منشآت الأعمال: طرق وأساليب وسياسات واستراتيجيات، عمان: دار هلال.
- عاشور، أحمد (٢٠١٠)، السلوك الإنساني في المنظمات، ط٢، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- عليان، عبد الرحمن (٢٠٠٢)، موازنة البرامج والمحاسبة عن الأداء، القواعد والتطبيق، القاهرة: مؤتمر تحديث نظم الموازنة والرقابة على الأداء، أكتوبر ٢٠٠٢.
- شمسان، أحمد محمد صالح (٢٠٠١)، قضايا إدارية بمركز دراسات جامعة القاهرة، القاهرة: جامعة القاهرة.
- الشوابكة، خالد محمد، (٢٠٠٨)، العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية. رسالة ماجستير في الإدارة العامة الجامعة الأردنية.
- صلاح، عبد الله، (١٩٩٩)، فعالية تقييم الأداء، بحث مقدم لندوة المدير الفعال، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- عبد الرحمن، طارق (٢٠١١)، أثر الالتزام التنظيمي في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي: دراسة تحليلية باستخدام نموذج التحليل التوسطي، المملكة العربية السعودية معهد الإدارة العامة.
- كلالدة، طاهر محمود (٢٠١٠)، أساسيات إدارة الموارد البشرية، عمان: دون ناشر.
- ماضي، وديعة وبو دربان، عز الدين (٢٠١٤)، نظام تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية، دراسة استطلاعية بمكتبات جامعة قلمة، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، المجلد: ٤٩، العدد: الرابع.
- محاسنة، إبراهيم محمد (٢٠١٣)، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير.
- المرسى، جمال (٢٠٠٣)، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية: مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الواحد والعشرين، ط١، القاهرة: الدار الجامعية.
- المغربي، عبد الحميد (٢٠٠٢)، نظم المعلومات الإدارية، المنصورة: المكتبة العصرية.

Seonghee, Cho (2006), Measuring the impact of human resource management practices on hospitality firms' performances, International Journal of Hospitality Management, Volume 25, Issue 2, June 2006, Pages 262-277.

James A.O Brien, (1996), Management information system: Managerial End User Perspective, Boston- U.S.A, Richard. D. I win Inc.

Kuvaas, Bård,(2006), Performance appraisal satisfaction and employee outcomes: mediating and moderating roles of work motivation, <https://doi.org/10.1080/09585190500521581>

Laudon, Kenneth & Laudon, Jane (2006). Management Information Systems (9th ed.). USA: Printice hall.

قائمة الملاحق

ملحق (١)

قائمة المحكمين

اسم المحكم	الدرجة العلمية	الجامعة	الكلية
رياض أبا زيد	أستاذ مشارك	جامعة آل البيت	الإقتصاد والعلوم الإدارية
هديل السرحان	أستاذ مساعد	جامعة آل البيت	الإقتصاد والعلوم الإدارية
علي القرعان	أستاذ مساعد	جامعة آل البيت	الإقتصاد والعلوم الإدارية
بندر أبو تايه	أستاذ مشارك	جامعة البلقاء التطبيقية/فرع العقبة	العلوم المالية والإدارية
عدنان الرواشدة	أستاذ مشارك	الجامعة الأردنية/ فرع العقبة	الإدارة والتمويل
محمد المصاروة	أستاذ مساعد	الجامعة الأردنية/ فرع العقبة	الإدارة والتمويل
علاء الرواد	أستاذ مساعد	الجامعة الأردنية/ فرع العقبة	الإدارة والتمويل
الهام الفاعوري	أستاذ مساعد	الجامعة الأردنية/ فرع العقبة	الإدارة والتمويل
محمد البطاينة	أستاذ مشارك	جامعة جرش الأهلية	الإقتصاد والعلوم الإدارية
محمد الزعبي	أستاذ مشارك	جامعة جرش الأهلية	الإقتصاد والعلوم الإدارية



جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

السيدات والآسات المحترمات، السادة المحترمين:

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى معرفة أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، وتأتي هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

ويأمل الباحث من حضراتكم الإجابة على أسئلة هذه الاستبانة بكل صراحة وموضوعية وشفافية، حيث يعتبر حرصكم على تقديم المعلومات الكافية والمطلوبة بدقة سيؤدي إلى تقييم أفضل لموضوع البحث.

أرجو من حضرتكم مع جزيل الشكر والامتنان التكرم بالإجابة على فقراتها بوضع إشارة (√) عند الفقرة المناسبة مع العلم أن هذا البحث هو لغايات البحث العلمي فقط، أشكركم سلفاً لحسن التعاون.

الباحث: رامي سليمان سلامة المجالي



شارك في الإستبانة

أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية

فضلاً اكتب الإجابة الملائمة، أو ضع إشارة (√) أمام البيانات التي تنطبق عليك:

الجزء الأول البيانات الديموغرافية:

الجنس: ذكر أنثى

الحالة الاجتماعية: متزوج غير متزوج

العمر: ١٨- ٢٥ ()، ٢٦-٤٠ ()، ٤١-٦٠ ()، ٦١- فما فوق () .

الجزء الثاني: المعلومات العلمية والمهنية:

المؤهل العلمي:

ثانوية عامة دبلوم
 بكالوريوس دبلوم عالي
 ماجستير دكتوراة

عدد سنوات الخدمة:

من سنة إلى ٥ سنوات ()، من ٦ إلى ١٠ سنوات ()، من ١١ سنة فما فوق () .

الجزء الثالث، المحور الأول: نظام الأجور والحوافز والإجازات:

الرقم	يرجى وضع إشارة (√) عند المؤشر الذي تعتقد أنه يُمثل رأيك الشخصي على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة متدنية	موافق بدرجة متدنية جداً
١	يوجد في نظام معلومات الموارد البشرية الخاص بالفندق معايير واضحة خاصة بالأجور والحوافز والإجازات					
٢	تحاط جميع بيانات العاملين الخاصة بالأجور والإجازات بسرية تامة.					
٣	يحتوي نظام المعلومات البشرية على المعايير والأسس الخاصة بمنح الحوافز					
٤	لدى نظام الأجور والحوافز والإجازات المعلومات عن عدد العاملين، ومراكزهم الوظيفية، وسنوات خدمتهم لتحديد الأجر والراتب بموضوعية					
٥	يمتلك نظام الأجور والحوافز والإجازات معلومات كافية عن مستويات إنجاز العاملين لمهامهم بما يُمكنها من تحديد نوع المكافأة					

الجزء الثالث: المحور الثاني: نظام التدريب:

الرقم	يرجى وضع إشارة (√) عند المؤشر الذي تعتقد أنه يُمثل رأيك الشخصي على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة متدنية	موافق جداً
١	تؤمن إدارة الموارد البشرية في الفندق بأهمية استخدام التكنولوجيا في التدريب					
٢	يوجد في برامج الفندق برامج خاصة لتدريب العاملين تناسب احتياجات جميع العاملين					
٣	تتوفر لدى نظام معلومات الموارد البشرية أدوات للحكم على جدوى عمليات التدريب وقياس فعاليتها مع مرور الوقت					
٤	تؤمن إدارة الفنادق أن التدريب هو وسيلة لزيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي					
٥	يساعد التدريب في تطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين، وبين الإدارة					
٦	يساعد التدريب في تحسين فهم العاملين للمنظمة، وتوضيح أدوارهم فيها					
٧	يساعدني التدريب في تحقيق مزيد من الإنتاجية					

الجزء الثالث: المحور الثالث: نظام الاختيار والاستقطاب:

الرقم	يرجى وضع إشارة (√) عند المؤشر الذي تعتقد أنه يُمثل رأيك الشخصي على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة متدنية	موافق بدرجة متدنية جداً
١	تهتم إدارة الفندق باستقطاب الكفاءات من العاملين ذوي الخبرة					
٢	يتيح نظام معلومات الموارد البشرية إجراءات جمع وتحليل المعلومات عن الأفراد المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة					
٣	تهتم إدارة الفندق باعتماد المعلومات الواردة في قاعدة البيانات أو ملفات المتقدمين للعمل، لغرض استقطاب العاملين من ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل					
٤	تعتبر المقابلة أحد عوامل التعيين في الفندق					
٥	يستطيع المتقدمين من خلال نظام معلومات الموارد البشرية في الفندق التعرف على أسباب عدم قبولهم للوظائف التي تقدموا لها					
٦	هناك عدة عوامل وأسس تتخذها الفنادق لاختيار المتقدمين للوظائف الشاغرة					
٧	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية تغذية راجعة حول أسباب عدم قبول بعض المرشحين					

الجزء الثالث: المحور الرابع: نظام تقييم أداء العاملين:

الرقم	يرجى وضع إشارة (√) عند المؤشر الذي تعتقد أنه يُمثل رأيك الشخصي على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة متدنية	موافق بدرجة متدنية جداً
١	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية في الفندق العاملين على معرفة مستوى أدائهم بشكل دوري					
٢	تتم عملية تقييم العاملين وفق آليات موضوعية ولا تترك للأهواء الشخصية					
٣	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية الشفافية الكاملة لإعلام الموظفين عن مستوى أدائهم وأسباب الترقى أو عدم الترقى.					
٤	تتصف المعلومات الخاصة بتقييم أداء العاملين بالسرية التامة					
٥	تحتاج إدارة الفندق إلى معلومات كافية وتفصيلية لغرض تطبيق نظام تقييم العاملين بفاعلية					
٦	يعتمد الفندق على معايير خاصة للإبداع والابتكار عند تقييم العاملين					
٧	يتم بناءً على تقييم عملي الإشارة إلى نقاط القوة والضعف لدي					
٨	يتم بناءً على تقييم أدائي إعادة تدريبي أو منحي بعض المكافآت					

الجزء الثالث: المحور الخامس: أداء العاملين:

الرقم	يرجى وضع إشارة (√) عند المؤشر الذي تعتقد أنه يُمثل رأيك الشخصي على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة متدنية	موافق بدرجة متدنية جداً
١	أسهم استخدام التقنيات الحديثة في تحسين أدائي الوظيفي					
٢	تفهم رؤسائي لمشاعري واحتياجاتي أسهم في تحسين أدائي الوظيفي					
٣	توفير الرعاية للعاملين في الفندق أسهم في تحفيزي للقيام بعملتي بشكل ممتاز					
٤	عدالة نظام الحوافز ساعدني على أداء أفضل في عملي					
٥	مشاركتي في اتخاذ القرارات ساعد كثيراً في تحسين أدائي الوظيفي					
٦	فتور العلاقات الإنسانية أسهم في تحين أدائي الوظيفي					
٧	توفير الرعاية للعاملين أسهم في تحفيزي للقيام بمهام عملي					
٨	عدالة نظام الحوافز ساعدني على أداء عملي بصورة أفضل					
٩	ضعف تفويض السلطات أعاق تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين					