

## قرار لجنة المناقشة

أثر ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية في جودة خدمات المستشفيات الأردنية  
في مدينة إربد: دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية

The Impact of Human Resource Management Practices on the  
Jordanian Hospital Services Quality in the city of Irbid: Field Study  
from Supervisory Employees Perspective

إعداد الطالبة

آية محمد مراد رضوان الهنداوي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في  
جامعة اليرموك، إربد، الأردن

وافق عليها

أ.د. محمد طعمنة ..... مشرفاً رئيساً

أستاذ في الإدارة العامة، جامعة اليرموك

د. محمد روابدة ..... عضواً

أستاذ في الإدارة العامة، جامعة اليرموك

د. حسن العيسى ..... عضواً

أستاذ في إدارة الأعمال، جامعة اليرموك

تاريخ المناقشة 2015/12/2م

## الملخص

الهنداوي، آية محمد مراد رضوان، "أثر ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية في جودة خدمات المستشفيات الأردنية في مدينة إربد (دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية)". رسالة ماجستير، إدارة العامة، جامعة اليرموك 2015. (المشرف: أ.د. محمد طعامنة).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية، وتعرف على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المستشفيات المبحوثة، والوقوف على أثر ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية في جودة الخدمات، والفروقات الإحصائية في إدراك المبحوثين لمستوى ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية، وللمستوى جودة خدمات المستشفيات، التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع (357) استبانة على أفراد عينة دراسة، تم استرداد (213) استبانة صالحة لتحليل الإحصائي، بنسبة استرداد (59.7%).

وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمستوى ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية لمستوى جودة خدمات المستشفيات العاملة في مدينة إربد.
- وجود مستوى متوسط لممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية في المستشفيات العاملة في مدينة إربد من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية بأبعاده (تخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب والاختيار، والتدريب والتطوير، والحوافز والرواتب).

• وجود مستوى مرتفع لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها المستشفيات العاملة في مدينة إربد من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية بأبعادها (الاستجابة، والموثوقية، والملمومية، والتعاطف، والاعتمادية).

• وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية في المستشفيات العاملة في مدينة إربد من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية تعزى للمتغيرات: مستوى الوظيفي، ونوع القطاع. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية تعزى للمتغيرات: الجنس، والعمر، وعدد سنوات الخدمة.

• وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات العاملة في مدينة إربد تعزى للمتغيرات: العمر، وعدد سنوات الخدمة، ونوع القطاع. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات تعزى للمتغيرات: الجنس، والمستوى الوظيفي.

وبناءً على هذه النتائج توصي الدراسة بضرورة: الاهتمام بتطوير كافة ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتحديث هذه الممارسات باستمرار لمواكبة المستجدات في إدارة الموارد البشرية، والعمل على توفير نظام حوافز يحقق رضا الموارد البشرية وتوقعاتهم، ويدفعهم للقيام بالعمل بكفاءة وجودة عالية، ومنح إدارة الموارد البشرية صلاحيات واسعة في عمليات استقطاب الموارد البشرية واختيارهم وتعيينهم، وإعداد برامج تدريبية يتم فيها توضيح مفهوم إدارة الموارد البشرية وأهميتها، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

الكلمات المفتاحية: ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية، جودة الخدمات، المستشفيات، شاغلي الوظائف الإشرافية، مدينة إربد.