

العنوان:	التأثير المعدل لإعادة هندسة عمليات الأعمال بين ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية والقدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن
المؤلف الرئيسي:	الويسبي، أحمد محمد خير فالج
مؤلفين آخرين:	الحوري، سليمان إبراهيم(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2018
موقع:	المفرق
الصفحات:	1 - 90
رقم MD:	922525
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة آل البيت
الكلية:	كلية الاقتصاد والعلوم الادارية
الدولة:	الاردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	إعادة هندسة العمليات، الموارد البشرية الإلكترونية، القدرات التنظيمية، شركات الطيران، الأردن، عمليات الأعمال
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/922525



جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

التأثير المعدل لإعادة هندسة عمليات الأعمال بين ممارسات الموارد

البشرية الإلكترونية والقدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن

**The Moderating Effect of Business process re-engineering between
Electronic Human Resources Management Practices and Organizational
capabilities at airlines companies in Jordan**

إعداد الطالب

أحمد محمد خير فالح الويسي

(1670502022)

إشراف

الأستاذ الدكتور سليمان إبراهيم الحوري

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

جامعة آل البيت

عمادة الدراسات العليا

الفصل الصيفي 2018/2017

التفويض

أنا **احمد محمد خير فالح الويسي** ، أفوض جامعة ال البيت بتزويد نسخ
من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها .

التوقيع*Ahmad*..... التاريخ : 2018/8/2 م

إقرار والتزام بقوانين جامعة ال البيت وأنظمتها وتعليماتها

أنا الطالب : **أحمد محمد خير فالح الويسي** الرقم الجامعي: 1670502022
التخصص : إدارة الأعمال الكلية : الاقتصاد والعلوم الإدارية

أقر بانني قد التزمت بقوانين جامعة ال البيت، وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصيا بإعداد رسالتي بعنوان :

التأثير المعدل لإعادة هندسة عمليات الأعمال بين ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية والقدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية . كما أعلن بأن رسالتي غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسياً على ما تقدم فإنني أتحمّل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة ال 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 .

التاريخ 2018 / 8 / 2م

توقيع الطالب Ahmad

قرار لجنة المناقشة

**التأثير المعدل لإعادة هندسة عمليات الأعمال بين ممارسات الموارد
البشرية الإلكترونية والقدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن**
The Moderating Effect of Business process re-engineering between
Electronic Human Resources Management Practices and
Organizational capabilities at airlines companies in Jordan

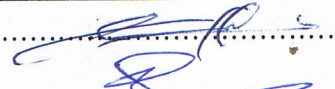
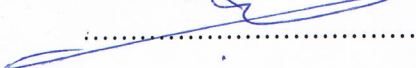
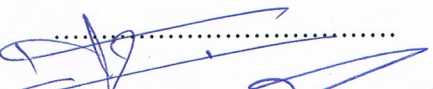

نوقشت واجيزت بتاريخ 2 / 8 / 2018 م

إعداد

احمد محمد خير فالح الويسي

إشراف

الاستاذ الدكتور سليمان ابراهيم الحوري

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة
	الأستاذ الدكتور سليمان ابراهيم الحوري مشرفاً ورئيساً
	الدكتور هائل طلاق محمود عباينه عضواً
	الدكتور هائل فلاح مقداد السرحان عضواً
	الدكتور عاكف يوسف محمد الزيادات عضواً خارجياً

الإهداء

إلىمن ربياني صغيراً

والداي منبع الدفء والحنان الذي لا ينضب

اليهما..... ادعو

" وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيراً"

سورة الاسراء

الاية (24)

إلى روح فارقتنا... وفي القلب مسكنها

(إلى أخي جمال)

إلى من أشاركهم جناحي ...

(إخواني ..وأختي)

إلى زوجتي الغالية...

(أم عون)

إلى من اسعد برؤياهم ...

أبنائي (آية ... عون)

إليهم جميعاً أهدي باكورة جهدي العلمي

شكر وتقدير

لا يسعني بعد ان انجزت هذه الرسالة، بعون الله وتوفيقه، الا ان اتقدم بجزيل الشكر، وعظيم الامتنان، وخالص التقدير والعرفان، بالفضل الكبير لاستاذي الفاضل الاستاذ الدكتور سليمان ابراهيم الحوري، الذي اشرف على هذه الرسالة وتحمل جهدا وعناء، فحرص على قراءة كل كلمة فيها ومناقشة جميع أفكارها، مدة اشرافه، حتى خرجت نبتة طيبه بفضلته وحسن رعايته. كما اتقدم بالشكر إلى كل من تعاون معي، وساهم في اخراج هذه الرسالة إلى حيز الوجود، كما أتوجه بخالص الشكر والاحترام إلى أساتذتي الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة، على ما بذلوه من جهد أثناء قراءة هذه الرسالة ومناقشتها. وأتقدم كذلك بوافر الشكر وعظيم الامتنان لأساتذتي أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة آل البيت.

والله ولي التوفيق

الباحث

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	التفويض
ج	إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	الإهداء
و	شكر وتقدير
ز	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
ل	الملخص بالعربية
م	الملخص بالإنجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	1-1 المقدمة
2	2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها
3	3-1 أهمية الدراسة
4	4-1 أهداف الدراسة
4	5-1 فرضيات الدراسة
6	6-1 نموذج الدراسة
7	7-1 التعريفات الإجرائية
9	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
9	1-2 المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية الإلكترونية
20	2-2 المبحث الثاني: القدرات التنظيمية
27	3-2 المبحث الثالث: إعادة هندسة العمليات
34	4-2 المبحث الرابع: الدراسات السابقة

الصفحة	الموضوع
38	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
38	1-3 مقدمة
38	2-3 مجتمع وعينة الدراسة
38	3-3 مصادر البيانات
39	4-3 أداة الدراسة
39	5-3 المقياس
40	6-3 ثبات وصدق أداة الدراسة
46	7-3 نموذج الدراسة
47	8-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة
48	الفصل الرابع: تحليل البيانات وعرض النتائج
48	1-4 خصائص عينة الدراسة
49	2-4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات أداة الدراسة
58	3-4 افتراضات تحليل الانحدار الخطي
59	4-4 مؤشرات جودة المطابقة بين النموذج وبيانات الدراسة
59	5-4 اختبار الفرضيات
69	6-4 ملخص نتائج اختبار الفرضيات
70	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
70	1-5 مناقشة النتائج
77	2-5 التوصيات
78	قائمة المراجع
78	أولاً: المراجع والمصادر العربية
79	ثانياً: المراجع الإنجليزية
87	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم
14	الأهداف والفوائد المترتبة (E-HRM)	1.
39	اختبار مقياس الاستبانة	2.
40	مقياس تحديد مستوى الملاءمة للوسط الحسابي	3.
41	التحليل العاملي (Factor Loading) للأنموذج المقترح	4.
43	معيار (Fornell-Larcker Criterion) لقيم الارتباط (Multicollinearity) بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير الوسيط والتابع	5.
46	نتائج اختبار (AVE) و (CR) و (Cronbach's Alpha)	6.
48	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للبيانات الشخصية	7.
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية	8.
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستقطاب والاختيار الإلكتروني	9.
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التدريب والتطوير الإلكتروني	10.
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تقييم الأداء الإلكتروني	11.
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التعويضات الإلكترونية	12.
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة إعادة هندسة عمليات الأعمال	13.
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التزام ودعم الإدارة في تطبيق منهج إعادة الهندسة	14.
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتكنولوجيا المعلومات	15.
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تمكين العاملين	16.
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات إعادة بناء الهيكل التنظيمي	17.
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو القدرات التنظيمية	18.
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات قدرات التعلم التنظيمي	19.
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقدرات الإبداع التنظيمي	20.
58	اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار Shapiro-Wilk	21.
58	نتائج اختبار التداخل الخطي بين المتغيرات (Variance Inflation Factor (VIF)	22.
59	مؤشرات جودة مطابقة النموذج لبيانات الدراسة (MODEL FIT)	23.
59	نتائج اختبار أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بإبعادها (الاستقطاب الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، ونظام المكافآت الإلكتروني) في القدرات التنظيمية	24.
60	نتائج تحليل المسار (SmartPLS) لقياس الاستقطاب الإلكتروني في القدرات التنظيمية	25.

الصفحة	الموضوع	رقم
61	نتائج تحليل المسار (SmartPLS) لقياس أثر للتدريب الإلكتروني على القدرات التنظيمية	.26
62	نتائج تحليل المسار (SmartPLS) لقياس أثر تقييم الأداء في القدرات التنظيمية	.27
62	نتائج تحليل المسار (SmartPLS) لقياس أثر نظام التعويضات الإلكتروني في القدرات التنظيمية	.28
63	نتائج اختبار اثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الاستقطاب الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، ونظام المكافآت الإلكتروني) في إعادة هندسة العمليات الإدارية	.29
63	نتائج تحليل المسار (SmartPLS) أثر الاستقطاب الإلكتروني في إعادة هندسة العمليات	.30
64	نتائج تحليل المسار (SmartPLS) لقياس أثر التدريب الإلكتروني متغير إعادة هندسة العمليات	.31
64	نتائج تحليل المسار (SmartPLS) لقياس أثر تقييم الأداء الإلكتروني متغير إعادة هندسة العمليات	.32
64	نتائج تحليل المسار (SmartPLS) لقياس أثر التعويضات الإلكتروني في إعادة هندسة العمليات	.33
65	أثر هندسة العمليات الإدارية بأبعادها (التزام ودعم الإدارة في تطبيق منهج إعادة الهندسة، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي) في القدرات التنظيمية	.34
66	نتائج تحليل المسار (SmartPLS) لقياس اثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في القدرات التنظيمية بوجود هندسة العمليات كمتغير وسيط	.35
69	نتائج اختبار فرضيات الدراسة	.36

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم
6	أنموذج الدراسة	1
41	التحليل العائلي (Factor Loading) للأنموذج المقترح	2
44	نتائج اختبار تحليل المصدائية (CR) Composite Reliability	3
45	AVE	4
46	نموذج الدراسة	5
61	يوضح نتائج الفرضيات الفرعية لكل من الرئيسية الأولى والثانية ونتائج الفرضية الرئيسية والرابعة	6
66	أثر هندسة العمليات بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والقدرات التنظيمية	7
68	أثر هندسة العمليات بين ابعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية والقدرات التنظيمية	8
68	توضيح لقيم R2 لتفسر التباين الحاصل في العلاقات (هندسة العمليات بين ابعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية والقدرات التنظيمية)	9

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم
87	أداة الدراسة (الاستبانة)	1

التأثير المعدل لإعادة هندسة عمليات الأعمال بين ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية والقدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن

إعداد

احمد محمد خير فالح الويسي

إشراف

الاستاذ الدكتور سليمان ابراهيم الحوري

الملخص بالعربية

هدفت الدراسة إلى اختبار التأثير المعدل لإعادة هندسة عمليات الأعمال بين ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية والقدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن، تمثلت ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ب (الاستقطاب الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، ونظام المكافآت الإلكتروني)، وتمثلت ابعاد إعادة هندسة عمليات الأعمال ب (التزام ودعم الإدارة في تطبيق منهج إعادة الهندسة، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي)، كما تمثلت القدرات التنظيمية ب (قدرات التعلم التنظيمي، وقدرات الإبداع التنظيمي) تكون مجتمع الدراسة من جميع من جميع المدراء في المستويات الإدارية المختلفة في شركات الطيران في الأردن (الملكية الأردنية، الأردنية للطيران، فلاي جوردن) والبالغ عددهم ما يقارب 235، استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل. تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة، استرد منها (153) صالحة للتحليل الإحصائي. لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية كالتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل المسار.

توصلت الدراسة إلى وجود أثراً لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعاده (التدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، ونظام المكافآت الإلكتروني) في القدرات التنظيمية، ووجود اثراً لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعاده (الاستقطاب الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، ونظام المكافآت الإلكتروني) في إعادة هندسة عمليات الأعمال، ووجود أثر لإعادة هندسة عمليات الأعمال بأبعاده (التزام ودعم الإدارة في تطبيق منهج إعادة الهندسة، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي) في القدرات التنظيمية، وأخيراً وجود اثراً لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في القدرات التنظيمية من خلال إعادة هندسة عمليات الأعمال في شركات الطيران في الأردن، وبناءاً على نتائج الدراسة أوصى الباحث إدارة وصانعي القرار في شركات الطيران في الأردن التركيز بشكل أكبر على عملية التدريب والتطوير الإلكتروني بهدف رفع القدرات التعليمية للأفراد مما ينعكس على قدراتهم الإبداعية من خلال تشجيع العاملين على حضور الورشات الإلكترونية والمؤتمرات وحضور اللقاءات الإلكترونية وفتح باب الحوار والاستفادة من التجارب الناجحة للمنافسين في نفس القطاع.

كلمات دالة: إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، إعادة هندسة عمليات الأعمال، القدرات التنظيمية، شركات الطيران، الأردن.

The Moderating Effect of Business process re-engineering between Electronic Human Resources Management Practices and Organizational capabilities at airlines companies in Jordan

Prepared by
Ahmed Mohammad Kher Faleh Al-Weasy
Supervision
Prof. Dr Sulieman Iraheem Al-hawary

Abstract

The study aimed to examine the moderate effect of business process re-engineering between electronic human resources management practices and the organizational capabilities of airlines in Jordan. The E-HRM practices were (e-recruitment, e-training, e-performance evaluation and e-rewards system). Business Process Engineering represented by (the commitment and support of management in the application of the re-engineering approach, information technology, empowerment of employees, and the restructuring of organizational structure). Organizational capacities were also represented by (organizational learning capabilities, and organizational innovation capabilities), the questionnaire was distributed to the study population, of which 153 were valid for statistical analysis. To achieve the objectives of the study and answer the questions, and test hypotheses, the researcher used a number of statistical methods such as mean, standard deviations and path analysis.

The study found an impact of electronic human resources management (e-training, e-performance evaluation, and e-reward system) on the organizational abilities, and the impact of electronic human resources management practices (e-recruitment, e-training, electronic performance evaluation) on business process re-engineering , and an impact of business process re-engineering (E-communication and e-communication) in business process reengineering, and the impact of business process reengineering (the commitment and support of management in the application of the re-engineering approach, information technology, empowerment of employees, and the restructuring of organizational structure) on the organizational abilities . Finally a moderate effect of business process re-engineering between electronic human resources management practices and the organizational capabilities of airlines in Jordan.

Based on the study results, the researcher recommended the management and decision makers in the airlines in Jordan to focus more on the process of training and electronic development in order to raise the learning capabilities of individuals, which reflects on their creative abilities by encouraging employees to attend workshops, conferences and attend electronic meetings, open the door of dialogue and benefit from the successful experiences of competitors in the same sector.

Keywords: Business process re-engineering, Electronic Human Resources Management, Organizational capabilities, airlines companies, Jordan.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

ساهمت التطورات في علم التكنولوجيا والاتصال المتسارعة والأستثمار المتزايد في نظم المعلومات إلى حدوث ثورة رقمية هائلة في وظائف منظمات الأعمال وانفجار المعرفة وحدثت التغييرات في بيئة الأعمال الداخلية والخارجية، وما كان مقبولاً في الماضي لم يعد مقبولاً في الوقت الحاضر، يلعب العنصر البشري دوراً هاماً في إحداث هذه التغييرات الإيجابية والتي انعكست على اقتصاديات العالم ككل، لذلك أصبحت منظمات الأعمال تدرك أن مفتاح النجاح يعتمد على إدارة فاعله لموردها البشري وبظهور التكنولوجيا الحديثة ودخولها الي ممارسات الموارد البشرية ظهر علم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) ليست وليده الساعة، إنما هي نتيجة لتطورات متلاحقة وجهد كبير في ممارسات إدارة الموارد البشرية التقليدية التي اقتصرت على المهام الروتينية لإدارة الموارد البشرية (كالأستقطاب، التعيين، الحوافز والمكافآت، ومنح الإجازات) لتتسع هذه المهام وتصبح أكثر استراتيجية من خلال أتمته ممارسات الموارد البشرية التقليدية.

ساهمت التكنولوجيا بانفتاح العالم حيث لم يعد هناك حدود وبذلك اصبحنا المنظمات تتنافس بينها في الاسواق العالمية وبالتالي اصبحنا بعض المنظمات تواجه المنافسين بشكل مستمر فاصبح من الضرورة الاستمرار في إعادة النظرة في كيفية أداء أعمالها لمواكبة التطورات المتطردة بين الحين والآخر ومعالجة مشاكلها في حين كانت بحالة تدهور وخطر بمعالجة هيكلها التنظيمي وبالتالي اصبح من المهم إعادة هندسة العمليات وإعادة هندسة العمليات من المواضيع التي شغلت الفكر الإداري في القرن الماضي، ويعتبر مفهوم إعادة هندسة عمليات الأعمال (الهندرة) من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي تزامنت مع التطورات التي أحدثتها التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي تعنى بتحقيق الكفاءة والفاعلية للإدارة، وتعتبر إعادة هندسة عمليات الأعمال (Business Process Reengineering "BPR") النموذج الأساس لإحداث التغيير التنظيمي لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، ومرونة العمليات، وتحسين جودة المنتج، والاستجابة إلى التغييرات البيئية، وتخفيض الكلفة، وارضاء الزبائن باعتبارها مبادرة تنظيمية مُحركة لإعادة اختبار عمليات الأعمال وإعادة تصميمها، وتعتبر إعادة هندسة عمليات الأعمال عن إعادة التفكير

الجوهري واعدة التصميم الأساسي في عمليات الأعمال من خلال تبني تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بهدف تحسين الأداء التنظيمي ودعم رسالة المنظمة وخفض الكلفة، تبدأ عملية إعادة الهندسة بالمستوى الأعلى في رسالة المنظمة، والأهداف الاستراتيجية، واحتياجات العملاء.

ونظراً لزيادة التنافس بين المنظمات بتلبية احتياجات الزبائن بتقديم أفضل الخدمات والسلع أصبح من الضروري على الشركة التفكير بشكل مستمر بقدراتها التنظيمية وتعبير القدرات التنظيمية على قدرة المنظمة على إدارة مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية بكفاءة في سبيل تحقيق الميزة التنافسية، ويجب ان تركز القدرات التنظيمية على قدرة المنظمة على تلبية احتياجات العميل، كما يجب ان تكون هذه القدرات ذات خصائص فريدة لتجنب الازدواجية مع المنافسين، وتتمثل القدرات التنظيمية في اي شيء تعمله الشركة بشكل جيد، والتي تحسن من أداءها وتميزه في بيئة العمال. تمكن القدرات التنظيمية منظمة الأعمال من امتلاك المعرفة والقدرة على الإبداع. لذلك على قادة المنظمات تحديد قدراتهم التنظيمية وتوضيحها بطرق تشغيلية وسلوكية. وميز الباحث بين مختلف القدرات التنظيمية، حيث اشار (Collis 1994) إلى اربعة انماط للقدرات التنظيمية، وهي القدرات التي تعكس قدرة المنظمة على إنجاز وظائفها الرئيسة، والقدرات الثانية وتهتم بالتحسين الديناميكي لأنشطة المنظمة كالتحسين المستمر للأنشطة، والقدرات الثالثة وتتمثل بإدراك القيمة الجوهرية للموارد الأخرى لتطوير استراتيجيات نادرة قبل المنافسين والقدرات الرابعة وتتمثل بمطالب أساسية وتعود للتعلم.

جاءت هذه الدراسة لاختبار اثر ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية في القدرات التنظيمية، من خلال التأثير المعدل لهندسة العمليات الإدارية في شركات الطيران في الأردن.

2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

قام الباحث بمراجعة للأدبيات المتعلقة بمفاهيم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وإعادة هندسة العمليات والقدرات التنظيمية، وتبين ان هناك ندرة في الدراسات التي تناولت هذه المفاهيم وخاصة مفهوم القدرات التنظيمية وإعادة هندسة العمليات، كما تبين عدم وجود دراسات على المستوى المحلي والعالمى تناولت متغيرات الدراسة معاً (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وإعادة هندسة العمليات والقدرات التنظيمية) في دراسة واحدة وفي قطاع الطيران لذلك استطيع القول بوجود فجوة أدبية وذلك بنقص الدراسات التي تناولت المفاهيم مجتمعة، على الرغم من أن هناك

عدد من الدراسات التي تناولت المفهوم التقليدي لإدارة الموارد البشرية والقليل منها تناول القدرات التنظيمية وإعادة هندسة العمليات.. واستناداً إلى ما ذكر أعلاه يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر وضوحاً من خلال إثارة عدد من التساؤلات التالية:

1. ما مستوى تبني إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في شركات الطيران في الأردن؟
2. ما مستوى توافر متطلبات إعادة هندسة عمليات الأعمال في شركات الطيران في الأردن؟
3. ما مستوى توافر القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن؟
4. ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على إعادة هندسة العمليات في شركات الطيران في الأردن؟
5. ما أثر إعادة هندسة العمليات في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن؟
6. ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن؟
7. هل تعدل إعادة هندسة العمليات من اثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن؟

3-1 أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في تناولها لمفاهيم عصرية تمثلت بـ (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وإعادة هندسة العمليات والقدرات التنظيمية) التي تنتقص الأدبيات العربية لمثل هذه المفاهيم وخاصة في تناوله للربط التحليلي لمتغيرات الدراسة الثلاثة، لذلك تساهم هذه الدراسة في سد الفجوة الأدبية على المستوى العربي والاجنبي، حيث يعتبر مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية من المفاهيم التي تخط بين العنصر الالهم على مستوى المنظمة والمتمثل بالموارد البشري، وميزة استخدام والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الذي يسهم في الحصول على المورد البشري الانسب من خلال قدرة المنظمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات على استقطاب الافضل من المورد البشري، ومن بيئات مختلفة في سبيل تحقيق تنوع مثالي للعنصر البشري. إضافة إلى تناولها لمفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية التي بدورها تسهم في تحقيق التغيير التنظيمي في سبيل تحقيق الجودة والتميز وتخفيض الكلف وتحسين خدمة العميل والذي يعزز قدرة المنظمة عي تحقيق الميزة التنافسية.، كما تكمن أهمية الدراسة من تناولها لقطاع حيوي ومهم له دور أساسي في تنشيط السياحة التعليمية والصحية والترفيهية والدينية، الامر الذي ينعكس على تحسين اقتصاد الدولة.

4-1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى اختبار التأثير المعدل لإعادة هندسة العمليات الإدارية بين ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية والقدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن من خلال التعرف إلى ما يلي:

1. مستوى تبني إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في شركات الطيران في الأردن؟
2. مستوى توافر متطلبات إعادة هندسة العمليات في شركات الطيران في الأردن؟
3. مستوى توافر القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن؟
4. أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على إعادة هندسة العمليات في شركات الطيران في الأردن؟
5. أثر إعادة هندسة العمليات في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن؟
6. أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن؟
7. التأثير المعدل لإعادة هندسة العمليات بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والقدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن؟

5-1 فرضيات الدراسة

بالاعتماد على أسئلة وأهداف الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:
الفرضية الرئيسية الأولى H_01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (الاستقطاب الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، ونظام المكافآت الإلكتروني) في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الاستقطاب الإلكتروني في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة التدريب الإلكتروني في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة تقييم الأداء الإلكتروني في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة نظام المكافآت الإلكترونية في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الرئيسية الثانية H_02 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (الاستقطاب الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، ونظام المكافآت الإلكتروني) في إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركات الطيران في الأردن.

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية.

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الاستقطاب الإلكتروني في إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة التدريب الإلكتروني في إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة تقييم الأداء الإلكتروني في إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة نظام المكافآت الإلكتروني في إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الرئيسية الثالثة H_03 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها (التزام ودعم الإدارة في تطبيق منهج إعادة الهندسة، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي) في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية متمثلة ببعيد التزام ودعم الإدارة في تطبيق منهج إعادة الهندسة في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

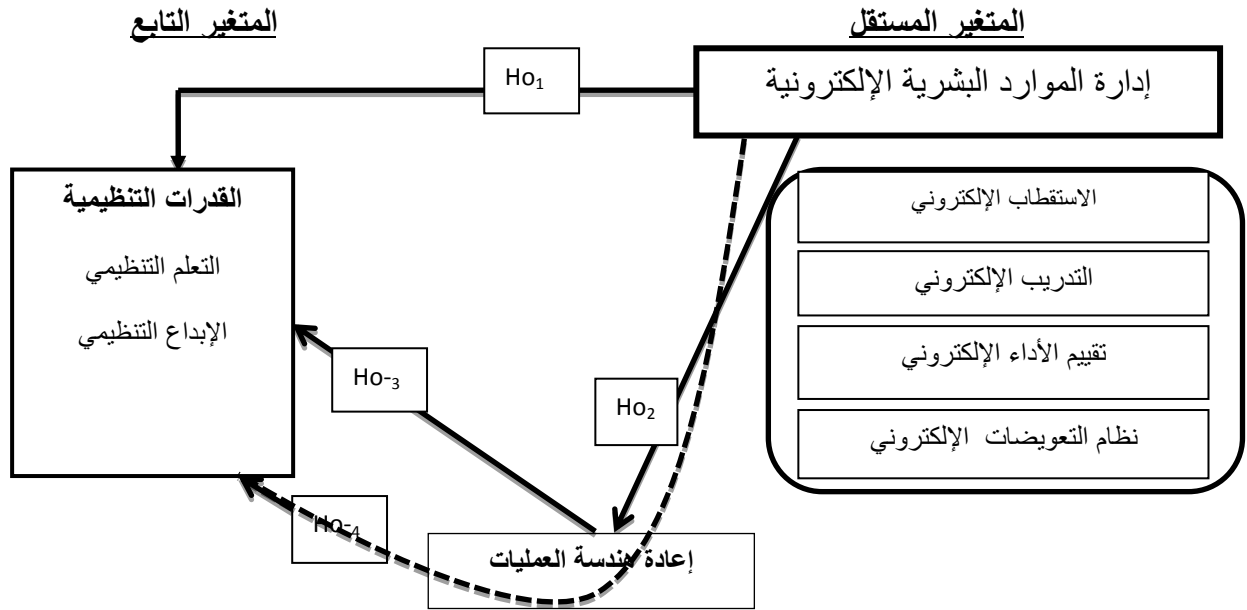
الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية متمثلة ببعيد تكنولوجيا المعلومات في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية متمثلة ببعد تمكين العاملين في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات الإدارية متمثلة ببعد إعادة بناء الهيكل التنظيمي في القدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن.

الفرضية الرئيسية الرابعة H_04 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (الاستقطاب الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، ونظام المكافآت الإلكتروني) في القدرات التنظيمية بوجود إعادة هندسة العمليات الإدارية كمتغير معدل في شركات الطيران في الأردن.

6-1 أنموذج الدراسة



شكل رقم (1) أنموذج الدراسة

*المصدر: اعداد الباحث معتمدا دراسات: المتغير المستقل (Charlotta, 2012) . المتغير التابع (O`Regan & Ghobadian, 2004) والمتغير المعدل (Teng et al., 1994)

7-1 التعريفات الإجرائية

إدارة الموارد البشرية الإلكترونية: وسيلة لتنفيذ استراتيجيات الموارد البشرية والسياسات والممارسات في المنظمات من خلال استخدام قنوات الإنترنت واستفادة الكاملة منها. وهي تقيد في تخطيط وتنفيذ وتطبيق تكنولوجيا المعلومات باعتماد الشبكات لتحقيق الدعم بين الجهات الفاعلة، الفردية أو الجماعية لأداء واجبات مشتركة لأنشطة الموارد البشرية. علاوة على ذلك، فهي تتعلق بآليات التكامل ومحتوياته بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، والتي تهدف إلى خلق قيمة داخل المنظمات، بحيث توفر وظائف الموارد البشرية فرص لخلق مجالات جديدة للمساهمة في النجاح التنظيمي. واخير فهي تشير إلى استخدام تكنولوجيا المواقع في ممارسة الموارد البشرية والسياسات الإدارية، وسوف تقيسها فقرات الاستبانة المصممة لذلك.

الاستقطاب والاختيار الإلكتروني : هي عملية يتم من خلالها استخدام البريد الإلكتروني أو قنوات الاتصال الإلكتروني والمواقع والإلكترونية وشبكات الإنترنت لي نشر الوظائف الشاغرة والحصول على المورد البشري المناسب بسهولة وسرعة وبتكاليف قليل ومن جميع أرجاء العالم وكما تساعد المتقدمين للوظائف من تقديم الطلبات عبر هذه الوسائل الإلكترونية ببسر وسهولة ومعرفة الشواغر المتاحة

التدريب الإلكتروني: استخدام التقنيات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات وأدوات الاتصال للقيام بالعملية التدريبية للموظفين (بدءاً من تجهيز البرامج التدريبية وتنفيذ البرنامج وتقييم فعالية البرنامج) دون الحاجة لتواجد مباني للتدريب وبذلك تكون العملية التدريبية عن بعد بسهولة ويسر وتكاليف اقل لتلبية حاجات المنظمة المستقبلية

تقييم الأداء الإلكتروني: استخدام النماذج الإلكترونية لتقديم معاملات الأداء مباشرة إلى قسم الموارد البشرية من قبل الموظفين والمدراء.

نظم التعويضات الإلكترونية: وهو الية احتساب الأجور التي تتناسب مع مهام الوظيفة لكل موظف من خلال القيمة النسبية والتعويضية لها باستخدام التحليل الوظيفي وكما يدعم النظام التعويضات والأجور وخطط التقاعد والعناية الصحية ويتتبع ايضاً العطل والاجازات للموظفين وساعات العمل

القدرات التنظيمية: قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال القدرة على إنجاز المهام باستخدام الموارد التنظيمية بغرض تحقيق هدف معين.

قدرات التعلم التنظيمي: دعم الإدارة للتعلم المستمر على مستوى المنظمة من اجل التركيز على أهداف معينة من خلال اتاحة المجال لأبداء الراي وتشارك المعلومات.

قدرات الإبداع التنظيمي: القدرات التي تمتلكها المنظمة والتي من خلالها تحدث إجراء تعديلات جوهرية أو طفيفة على المنتجات، والعمليات، والخدمات، من أجل خلق قيمة للعميل.

إعادة هندسة العمليات: إعادة التفكير بصورة أساسية وإعادة التصميم الجذري للعمليات الرئيسية بالمنظمات بهدف تحقيق نتائج تحسين هائلة في معايير الأداء الحاسمة مثل الخدمة والجودة والتكلفة وسرعة الإنجاز

دعم الإدارة العليا: هي مرحلة من مراحل إعادة هندسة العمليات وتتمثل بالدعم الكامل من قبل الإدارة العليا ومنح صلاحيات واعداد موازنة خاصة لإعادة الهندسة لإحداث تغييرات جذرية

تكنولوجيا المعلومات: وهي مرحلة من مراحل إعادة هندسة العمليات متمثلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وقنوات التواصل التي تتطلبها مرحلة إعادة هندسة المعلومات لتحقيق نتائجها.

تمكين العاملين: وهي مرحلة اعطاء الصلاحيات الكافية للعاملين واشراكهم في عملية التطوير لانجاح إعادة هندسة العمليات.

إعادة بناء الهيكل التنظيمي: وهي مرحلة إعادة النظر في المهام وخطوط السلطة وخطوط الاتصال لإحداث التغيير في الهيكل التنظيمي وما يتوافق مع إعادة هندسة العمليات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

2-1-1 مقدمة

إن التزايد المتسارع في استخدام الإنترنت في العقود الماضية ساهم وبشكل كبير في إحداث تغييرا كبيرا في منظمات الأعمال، وإحداث تغييرات كبيرة في أنشطة ووظائف المنظمة وخاصة وظيفة الموارد البشرية، حيث تشهد إدارة الموارد البشرية في المنظمات اليوم تغييرا كبيرا كنتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المواقع الإلكترونية والتي ساهمت في زيادة وتعزيز ممارسات إدارة الموارد البشرية (Strohmeier& Kabst, 2009). وهو ما يسمى إدارة الموارد البشرية الإلكترونية. اكتسب هذا المصطلح أهمية كبيرة جنبا إلى جنب مع مفهوم التجارة الإلكترونية في التسعينيات حيث بدأت المنظمات باستخدام الإنترنت والمواقع الإلكترونية لعدد كبير من وظائف إدارة الموارد البشرية مثل كشف رواتب الموظفين، ودليل الموظفين، والتواصل مع الموظفين (Gueutal and Stone, 2005). إن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تعتبر امتداد لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية والتي تتناول المهام التقليدية لإدارة الموارد البشرية والمهام الاستراتيجية (Zafar et.al, 2010). أكد الباحثون أن ظهور شبكات الإنترنت وتطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ساهم في إحداث الكثير من التغييرات على مستوى المنظمة، مثل تقليل عدد المستويات الإدارية والتسلسل الهرمي، ومستويات السلطة ونقاط صنع القرار، فظهر مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) كاستجابة طبيعية لمغيرات هذه المرحلة (Mousavidavondi, Fartas, 2012).

استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هو السبيل لتنفيذ استراتيجيات وسياسات وممارسات الموارد البشرية، حيث تدعم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وظيفة الموارد البشرية بما يتناسب واحتياجات المنظمة بالاعتماد على الشبكات (Ruel et al., 2004). استطاعت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تحويل إدارة الموارد البشرية إلى التطبيق العملي في جميع الوظائف المتعلقة بالعاملين والمديرين. بذلك استطاع كل منهم الوصول إلى هذه الوظائف عبر الواجهات الإلكترونية، وبشكل أكبر من خلال الشبكة الداخلية للمنظمات.

مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) ليس وليده الساعة، بل نتيجة سلسلة من التطورات في ممارسات إدارة الموارد البشرية التقليدية المقتصرة على القيام بالمهام الروتينية لإدارة الموارد البشرية (كاستقطاب الأيدي العاملة، التعيين، الرواتب، ومنح الإجازات) لتتوسع هذه المهام وتصبح أكثر استراتيجية من خلال أتمته ممارسات الموارد البشرية التقليدية. يعود استخدام الكمبيوتر في إدارة الموارد البشرية إلى الأربعينات من القرن الماضي، عندما ظهرت الحاجة إلى إدخال أجهزة الحاسوب في معالجة البيانات، والاحتفاظ بها في قاعدة بيانات، والاستفادة منها في اتخاذ القرارات الصحيحة. وبالتالي تم أتمته بعض ممارسات الموارد البشرية (كالرواتب، وتخزين سجلات الموظفين)، وهذا ما يطلق عليه "نظم معلومات الموارد البشرية"، فعلى الرغم من الثورة الكبيرة التي أحدثتها نظم معلومات الموارد البشرية بإلغاء التعامل مع الملفات الورقية إلا أنها لم تحدث تغيير جوهري في ممارسات إدارة الموارد البشرية، حيث بقي قسم الموارد البشرية يقوم بدوره التقليدي بما يطلب منه من أعمال دون أن يضيف أي دور استراتيجي جديد للمنظمة.

2-1-2 مفهوم إدارة الموارد البشرية

تغيرت النظرة الشاملة للموارد البشرية منذ بداية القرن العشرين من جراء التطور التكنولوجي وتطور الاتصالات وتطور طرق أداء الأعمال في المنظمات فبعد أن كان ينظر إلى تلك الموارد بوصفها أدوات إنتاج أصبحت تمثل المورد الأهم في المنظمة بما يحمله أفرادها من فكر ومعرفة تولدت لديهم نتيجة ممارستهم المستمرة للعمل، الأمر الذي جلب الاهتمام إلى إدارة الموارد البشرية واعتبارها من أهم وظائف الإدارة وركناً أساسياً فيها خصوصاً أنها تركز على استقطاب وتأهيل العنصر البشري الموجود فعلياً والعنصر البشري الذي تطمح المنظمة الحصول عليه، فضلاً عن عمليات تخطيط واختيار وتدريب ذلك المورد المهم وضمان كفاءة عمله واستمراره من خلال الحوافز والتقييم، فكفاءة ممارسات إدارة الموارد البشرية في أعمالها تتوقف عليها كفاءة المنظمة ونجاحها في تحقيق أهدافها (أفراح ونوة، 2010).

تُعتبر إدارة الموارد البشرية (HRM) حجر الأساس الذي تُبنى عليه نجاحات وإنجازات المنظمة، وتأتي هذه الأهمية من ارتباطها بالمحرك الأساسي لنجاح المنظمات وهو العنصر البشري، إذ يُعد العنصر البشري من أثنى الموارد الرئيسية، والتي لا يمكن تقليدها من قبل المنافسين، والتي تساعد في الحصول على الميزة التنافسية المستدامة. وتختلف مسميات الإدارة التي تهتم بشؤون الأفراد، "إدارة الأفراد"، أو "علاقات العمل"، أو "إدارة شؤون الموظفين"، أو "العلاقات الصناعية"، لكنها تتفق جميعها على أنها وظيفة تنظيمية أساسية تتعلق بتوفير العنصر البشري الملائم للمنظمة وتنميته والمحافظة عليه وعلى استقراره وتحفيزه لتحقيق الأهداف (الطائي وآخرون، 2006).

مر مفهوم إدارة الموارد البشرية بمراحل تطور مختلفة بين الفكر والتطبيق إلى أن تبلورت بمفهومها الحالي إذ يعتبر مفهوم إدارة الموارد البشرية HRM أوسع وأشمل من إدارة الأفراد التي تعد وظيفة مكونة من مجموعة من النشاطات للأفراد العاملين في المنظمة (النداوي، 2009، ص:34). تعرف إدارة الموارد البشرية على أنها "مجموعة شاملة من الأنشطة الإدارية يختص عملها بالعنصر البشري وكل ما يتعلق به من أمور وظيفية" (الدايني ورشاد، 2010). وهي عملية استقطاب وتطوير والحفاظ على قوى العمل الماهرة (Schermerhorn, 2004, p:145)، فهي فن إدارة الناس في العمل بطريقة تجعلهم يعطون أفضل ما عندهم للمنظمة" (Srivastava, 2010). عرف Srivastava (2010) إدارة الموارد البشرية على أنها "عملية الحصول على الموارد المختصة في المنظمة وتطويرها، والحفاظ عليها وبالتالي تحقق أهدافها بأسلوب كفؤ وفعال.

عرف Leede & Looise (2005) إدارة الموارد البشرية على أنها "جميع القرارات الإدارية التي تؤثر على طبيعة العلاقة بين المنظمة والموظفين العاملين فيها"؛ في حين عرفها Jakiel (2018) بأنها "وظيفة تؤديها المنظمات بهدف تسهيل الاستخدام الفعال للعاملين لإنجاز الأهداف التنظيمية"؛ عرفها Robbins & Judge (2007) بأنها تتمثل بالممارسات التنظيمية التي تهدف إلى تعيين وتدريب وتحفيز الموظفين. أما Ulferts et al. (2009) فاعتبرها بمثابة أساليب تتبعها المنظمات بغاية تحديد احتياجاتها المستقبلية من العنصر البشري وتحقيق الأهداف التنظيمية. ويرى Oluwatayo (2015) ان ممارسات إدارة الموارد البشرية تتمثل بمجموعة من الأنشطة التنظيمية ذات العلاقة بإدارة وتسيير مهام القوى البشرية في المنظمة. ويعرف Dessler (2018) "إدارة الموارد البشرية بأنها ذلك النشاط الذي يتم بموجبه الحصول على الأفراد اللازمين بالكم والنوع المناسبين بما يخدم المنظمة ويساعدها على البقاء في خدمتها ليبدلوا أكبر قدر ممكن من طاقتهم وجهودهم لإنجاحها وتحقيق أهدافها".

ويعرف الباحث إدارة الموارد البشرية على أنها الإدارة التي تهدف إلى تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال تزويدها بالأيدي العاملة وتجهيزهم للعمل فيها من أجل القيام بالمهام المطلوبة منهم في كافة أقسامها والاهتمام بهم ورفع مستوى مهاراتهم وتنمية انتمائهم للمنظمة وتشجيعهم على العمل بكفاءة ومحاولة الحفاظ عليهم لأكبر قدر ممكن وتقييم الرعاية لهم اثناء وما بعد فترة عملهم في المنظمة. ويعرف الباحث إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على أنها نظام يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة لإجراء مهام إدارة الموارد البشرية بسرعة وبسهولة وتكلفة اقل.

2-1-3 ممارسات إدارة الموارد البشرية:

تُعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم الإدارات في المنظمة، حيث تسعى هذه الإدارة إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال إنجاز أهدافها الوظيفية بشكل متكامل مع الإدارات الوظيفية