



## ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتأثيرها في جودة الخدمة التعليمية

دراسة استطلاعية تحليلية في الجامعات والكليات الاهلية في محافظة كربلاء المقدسة

**Green human resource management practices and their impact on educational service quality- An analytical exploratory study in private universities and colleges for the Holy Karbala Governorate**

أ.م.د. عادل عباس عبد حسين الجنابي  
Adel Abbas Abed Hussain AL -janabey  
[adil.a@uokerbala.edu.iq](mailto:adil.a@uokerbala.edu.iq)

الباحث: حسين عبد الحافظ حسين  
Hussein Abdul Hafedh Hussein  
[hussain11252144@gmail.com](mailto:hussain11252144@gmail.com)

كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة كربلاء

Economics and Administration of College - Karbala University

### المستخلص

هدف البحث الحالي بيان تأثير، ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق جودة الخدمة التعليمية ضمن مجتمع البحث تمثل بالجامعات والكليات الاهلية في محافظة كربلاء المقدسة وتمثلت عينة البحث بأعضاء ومجالس الجامعات والكليات المبحوثة، وبالبالغ عددهم (120) عضواً. ومن أجل تحقيق ذلك تم قياس، المتغير المستقل ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء إذ تم قياس المتغير التابع جودة الخدمة استناداً الى مشكلة البحث الرئيسية من أجل التوصل الى نتائج استخدام المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات عن طريق الاستبانة أتمتد البحث على مجموعة من الاساليب الاحصائية استناداً الى البرامج الجاهزة (SPSSV.23AMOSV.23; Excel10). توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها: وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمة التعليمية، وهذا يشير الى أن المنظمات التعليمية المبحوثة ذات اهتمام كبير بسبب إدارة الموارد البشرية الخضراء تثير افضل المؤهلات والقدرات .

**المصطلحات الدالة:** ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، جودة الخدمة التعليمية، الجامعات والكليات الاهلية .

\* بحث مستل من رسالة ماجستير

### Abstracted

The current research aims to demonstrate the impact of green human resources management practices in achieving the quality of educational service within the research

community represented by private universities and colleges in the Holy Karbala Governorate. The research sample was represented members and councils of universities and colleges researched. Their number is (120) members. In order achieve this, the independent variable was measured, green human resource management practices, as the dependent the main research problem, in order to reach the results of using the descriptive analytical approach and data collection through the questionnaire. The research relied on a set statistical methods based on programs ready-made (SPSSV.23AMOSV.23 Excel10). resource management and, and this indicates that the educational organizations examined are of great interest because of green human resource management that raises the best qualifications and capabilities .

**Key terms:** green human resource management practices, educational service quality, private universities and colleges.

#### المقدمة

تزايد الاهتمام حول مفهوم إدارة الموارد البشرية الخضراء، إذ أصبحت المنظمات تتبنى استراتيجيات وبرامج بيئية أكثر وعياً عن أهمية التكامل بين الإدارة البيئية وأداره الموارد البشرية وعلى العاملين ، أن يكونوا أساس الانبثاق من أجل تمكين العلوم البيئية الخضراء أن ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء , تؤدي دورا كبيرا وفعال من أجل دعم وتنفيذ القوانين البيئية والالتزام بمعايير الإدارة البيئية ودعم التوعية البيئية أصبحت الية أساسية للمنظمات لمعالجة القضايا البيئية بشكل استباقي مما يجعل العالم يتجه بصورة أكبر للإدارة الخضراء ظهور أجماع عالمي في العقديين الماضيين حول الحاجة الى الإدارة البيئية الفعالة وذلك بسبب ظهور الآثار الضارة للكون مما جعل الحكومات والمنظمات غير الحكومية تصدر لوائح وتشريعات جديدة تمنع او تقلل من الضرر للموارد . تألفت هيكلية البحث من أربعة مباحث, خصص الاول منها الى عرض (منهجية البحث) وجاء المبحث الثاني ليقدم التأطير الفكري والمفاهيمي لمتغير البحث اما الفصل المبحث فقد سلط الضوء على الجانب العملي لينتهي بمبحث رابع أفرز عددا من الاستنتاجات والتوصيات .

#### المبحث الاول

#### منهجية البحث

#### اولاً : مشكلة البحث

بحث مشكلة الدراسة نظراً لما تشهده المنظمات اليوم من شدة المنافسة نحو تقديم جودة خدمة متطورة لاكتساب رغبات الزبائن ( الطلبة) وحاجاتهم وانما يقود ذلك الى ابعاد كحماية المجتمع والبيئة الطبيعية بأجمعها تكمن مشكلة

الدراسة الحالية في غياب الوعي بأهمية تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتأثيرها في جودة الخدمة التعليمية ويكمن تجسيد هذه المشكلة عن طريق طرح التساؤلات الآتية :

- 1 - مدى امتلاك الجامعات والكليات المبحوثة صورة واضحة عن مفهوم وابعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمة التعليمية ؟
- 2 - هل تسهم ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق جودة الخدمة التعليمية من قبل عينة الدراسة التي تم بحثها
- 3 - ما مستوى علاقة الارتباط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء ومفردة وجودة الخدمة التعليمية من قبل وجهة نظريحت الدراسة ؟
- 4 - ما مستوى تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء ,سواء أكانت مجتمعة أم كلاً على انفراد في أبعاد جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر بحث الدراسة ؟
- 5 -هل تمتلك جودة الخدمة التعليمية الامكانات اللازمة لتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء؟

#### ثانياً : أهداف البحث

- 1 - ترسيخ متغيرات البحث نظرياً والعمل على عرض اختيار اهم المقاييس المحددة منقبل الباحثين .
- 2- تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية ميدانياً على مستوى الجامعات والكليات وعينة البحث .
- 3 -العمل على تحديد مستوى التزام الجامعات والكليات عينة البحث بتنفيذ وتبني ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وأبعادها الفرعية .
- 4 - تحديد مستوى علاقات الارتباط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها وجودة الخدمة التعليمية .
- 5 - تحديد مستوى تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها في جودة الخدمة التعليمية .

#### ثالثاً : أهمية البحث

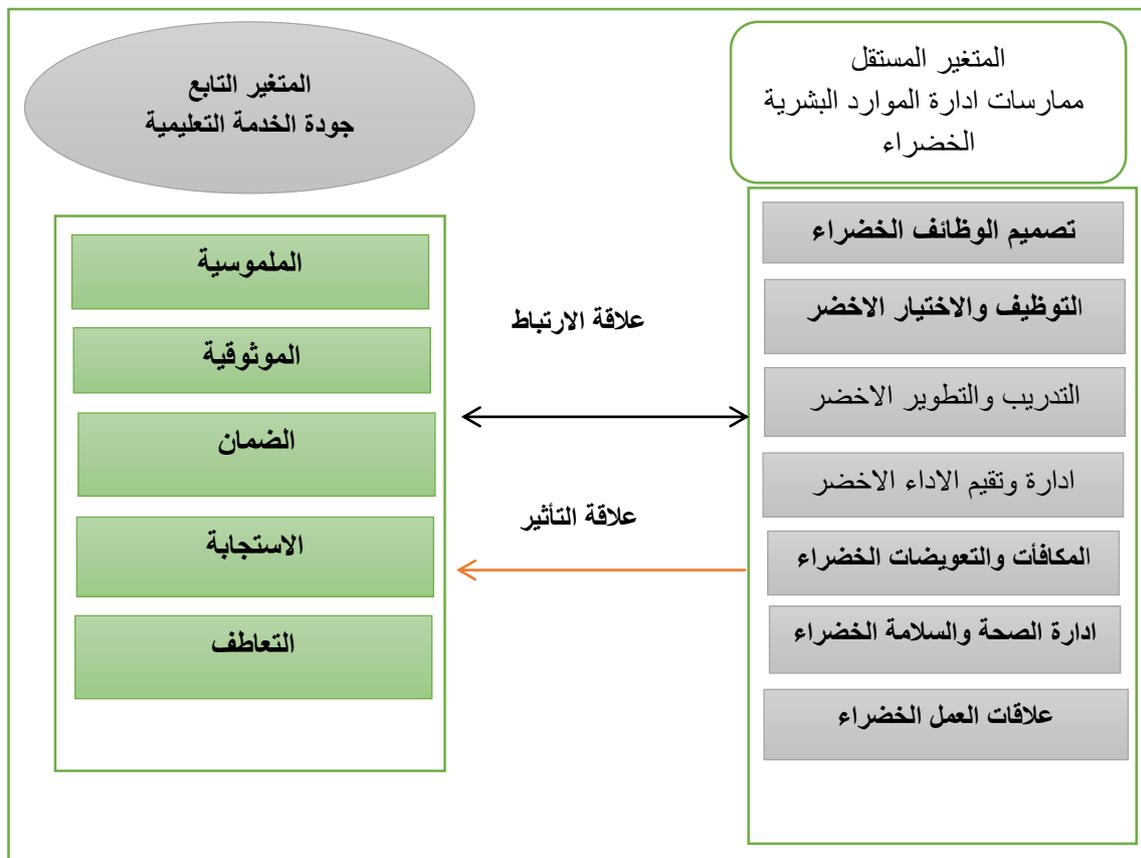
نظراً للمواكبات والتطورات والتغيرات التي تستهدف البيئة الخارجية فضلا عن حداثة الموضوع فإن البحث يتميز بأهمية كبيرة ولأسباب الآتية :

- 1 - يعد موضوع ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء ذو اهمية لكونه من الموضوعات الحديثة والمهمة لأنه يطرح مرحلة متقدمة في تور المفهوم الاداري إذ ظهرت بسبب التحولات والتطورات من اجل الحفاظ على البيئة .
- 2- يكتسب البحث الحالي اهمية لأنه يدعم توجهات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث عن طريق تبنيها ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء .

3 - تعد جودة الخدمة التعليمية وعلى وجه الخصوص في القطاع الخاص ذات جدوى كبيرة لأنها تعد الركيزة الاساسية لجذب الطلبة لتلك الجامعات والكليات لذا فأن ممارسات إدارة الموارد البشرية لخضراء وما تعمل على توفيره من مميزات تكون جادة على تحقيق الجودة في الخدمة التعليمية .

رابعاً : **المخطط الفرضي**

**يقدم** المخطط الفرضي للبحث بين متغيرين رئيسين وابعادهما الفرعية استناداً الى الخلفية النظرية ومراجعة الدراسات السابقة إذ يمثل المتغير المستقل ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وابعادها الفرعية في حين كان المتغير التابع متمثل بجودة الخدمة التعليمية وابعادها الفرعية إذا تمت هذه العمليات في المراجعات الادبية والاكاديمية الهدف منها فحص علاقات الارتباط والتأثير لممارسات لأداره الموارد البشرية الخضراء بأبعادها في جودة الخدمة التعليمية وكما موضح في الشكل الاتي (1)



الشكل (1) المخطط الفرضي

اعداد الباحثين اعتماداً على الادبيات

خامساً : **فرضيات البحث**

تمثل صياغة فرضيات البحث استناداً الى مشكلة البحث وتساؤلاتها الرئيسية والفرعية بمثابة بيان لموضوع البحث وتساؤلاتها الرئيسية والفرعية بمثابة بيان لموضوع البحث وتوضح علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات من أجل تحقيق أهداف البحث واختيار المخطط الفرضي تم اعتماد مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية كما يلي :

1 - الفرضية الرئيسية الاولى : . توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها وجودة الخدمة التعليمية .

2 - الفرضية الرئيسية الثانية : . يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في بأبعادها جودة الخدمة التعليمية .

#### سادساً : مجتمع وعينة البحث

استناداً الى طبيعة متغيرات البحث وأولياتها بما يتعلق بممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء تم الاعتماد العينة القصدية لما لها دور كبير من المهام والمسؤوليات التي تتاط بها الممتثلة بأعضاء مجلس الجامعة والكلية (رؤساء الجامعات ومساعدتهم , عمداء الكليات ومعاونتهم , رؤساء الاقسام العلمية ) بأنهم الجهة صاحب القرار بهذا الصدد بما يخص ممارست إدارة الموارد البشرية الخضراء وتحقيق جودة الخدمة التعليمية ولهذا السبب اختيار العينة , والبالغ عددهم (100) عضواً لذا تم توزيع (120) استبانة على العينة واسترجاع (100) استمارة منها صالحة للتحليل بنسبة 100% وبقية الاستمارات غير صالحة . وكما موضح بالجدول (1) .

جدول (1) عدد استمارات الاستبانة التي تم توزيعها واسترجاعها

الموزعة	المسترجعة	نسبة الاسترجاع
جامعة وارث الانبياء	11	100%
جامعة الزهراء	12	100%
كلية الصفوة	12	100%
كلية الزهراوي الجامعة	10	100%
جامعة أهل البيت	13	100%
كلية الطف الجامعة	12	100%
جامعة العميد	12	100%
كلية الحسين الجامعة لطب الاسنان	11	100%
كلية الحسين الهندسة الجامعة	7	100%
المجموع	100	100%

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على الاستبانة

## سابعاً : خصائص عينة البحث

جدول (2) خصائص عينة البحث

المؤهل العلمي		الفئة العمرية				النوع	
دكتوراه	ماجستير	51 فأكثر	41-50	31-40	27-30	أنثى	ذكر
92	8	37	49	14	0	8	92

## المبحث الثاني

## التأطير الفكري والمفاهيمي لمتغير الدراسة

## أولاً : ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

## 1 - مفهوم ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء :

يشير الى الممارسات التي تعزز المبادرات الخضراء عن طريق زيادة وعي العاملين والالتزام بقضايا الاستدامة البيئية له من أهمية كبيرة في المنظمات لأنه يساهم في المجالات الوظيفية الاخرى للإدارة والعمليات الخضراء والتسويق الاخضر وسلسلة التوريد (Mishra, 2014 :28). وضحت ايضا هي ممارسات وسياسات إدارة الموارد البشرية لتشجيع الاستخدام المستدام للموارد في الاعمال وتعزيز البيئة التي من شأنها ان تكون مفيدة لزيادة ارضا ومن ثم الروح المعنوية للعاملين داخل المنظمات (Obaid, 2015:951). يمكن فهم ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بوضوح بدءاً من نقطة الدخول التنظيمي للموظف والمضي قدماً حتى نقطة خروج الموظف من الوظيفة من الممكن ان تكون بيئياً واقتصادياً وعملياً في نفس الوقت (Bangwal & Tiwari, 2015:47). الكلمة الخضراء لها صلة بتصوير وصف الطبيعة من المعنى العام للنبات المورق الى المعنى الاعمق لدعاة البيئة والمحافظين والناشط البيئي . الشيء المهم الذي يجب ملاحظته هو اللون الاخضر يرتبط بالمعنى الطبيعي في الموارد البشرية وإدارة العاملين (Cheema & Javed, 2017:7). وعبر عنها هي ادراج الوعي البيئي في عملية إدارة الموارد البشرية بأكملها من التوظيف والتدريب والمكافآت وتطوير القوى العاملة الخضراء التي تتفهم وتقدر القيم والممارسات والمبادرات الصديقة للبيئة (Anwar et al, 2020:3) .

جدول (3) مفاهيم ممارسات إدارة الموارد البشرية

ت	المصادر	المفهوم
1	(Zoogah, 2011:108)	انها استخدام سياسات وفلسفات وممارسات إدارة الموارد البشرية لتعزيز الاستخدام المستدام للموارد ومنع الضرر الناشئ على المخاوف البيئية داخل منظمات الاعمال .
2	(Mishra & Kiranma, 2014 :27)	انها العملية التي تريد بها الشركات البيئة عن طريق تطوير استراتيجيات إدارة البيئة هنالك حاجة للشركات لتحقيق التوازن بين النمو الصناعي الذي لا بد منه والحفاظ على البيئة الطبيعية لتمكينها للأجيال في المستقبل .
3	(Ahmad, 2015: 2)	إدارة الموارد البشرية الخضراء بأنه استخدام سياسات إدارة الموارد البشرية لتشجيع الاستخدام المستدام للموارد داخل منظمات الأعمال وتعزيز قضية حماية البيئة التي تزيد من معنويات العاملين ورضاهم.

المصدر :إعداد الباحثين بالاستناد للإدبيات الفكرية

وفي ضوء ما تقدم من التعاريف عن طريق الجدول تعددت المفاهيم وكلا منهم حسب راية وبناء عليه يمكن أن نورد التعريف الإجرائي الآتي :-

إدارة الموارد البشرية الخضراء بأنه استخدام سياسات إدارة الموارد البشرية لتشجيع الاستخدام المستدام للموارد داخل منظمات الأعمال وتعزيز قضية حماية البيئة التي تزيد من معنويات العاملين ورضاهم.

2 - أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

يدرك العديد ان بعض المهام الخضراء الموكلة اليهم ضرورية لأنه مطلب الزبون وتريد منه اكثر صداقة للبيئة وهذا ما اكده كل من ( Hutomo et al , 2020 : 359 ) عن طريق استعراض بعض المزايا استخدام الموارد البشرية الخضراء وهي :

1 - ممارسات الإدارة الموارد البشرية الخضراء الايجابية تؤثر على الاداء البيئي عن طريق الانشطة مثل الحد من النفايات والكفاءة التنظيمية .

2- يمكن ان تؤدي الممارسات الخضراء الى زيادة السلوك الاخضر للعاملين لتحسين الاداء البيئي بشكل مباشر او غير مباشر .

3 - أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

قام الباحثان بتقديم جهود كبيرة بالبحث بالمصادر العربية والاجنبية عن المتغير المستقل ( ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء ) وعن المقاييس المستخدمة بالدراسات والبحوث .

وفي هذه الدراسة اعتمد الباحثان مقياس (Shah,2019:774 - 775) للدراسة لكونه مقياسا عالميا وأكثر شيوعاً وأستخدما من الباحثين والذي يتكون من سبعة أبعاد .

1 - التوظيف والاختيار الاخضر Green Recruitment And Selection

التوظيف الاخضر هو عملية تجنيد مواهب جديدة على دراية بالعملية المستدامة والنظام البيئي وعلى دراية بكلمات حفظ البيئة المستدامة . يضمن التوظيف الاخضر ان المواهب الجديدة على دراية بالممارسات الخضراء والنظام البيئي الذي سيدعم البيئة الفعالة داخل المنظمة ( Ullah, 2017 : 14 ) . هذا ما أكدت (118: 2017 , Ramasamy) في سياق إدارة الموارد البشرية ، يشير التوظيف إلى جانب مطالبة مرشحين محتملين أو مختلفين بالتقدم لشغل منصب شاغر معين في منظمة بينما الاختيار هو عملية اختيار أفضل المرشحين المؤهلين والمناسبين الذين يستوفون المزايا اللازمة من قائمة المتقدمين للتوظيفة .

2 - تصميم الوظائف الخضراء

الوصف الوظيفي هو دراسة مفصلة للتوظيفة والتي تشمل المهام والواجبات والمسؤوليات المتعلقة بالاستدامة البيئية والتنظيمية قامت بعض المنظمات الاعمال بدمج المهام والواجبات والمسؤوليات البيئية والاجتماعية بقدر الامكان في كل وظيفة من اجل حماية الاستدامة التنظيمية وكذلك البيئية (Das & Singh,2016:231) يجب أن يبرز الوصف الوظيفي والمواصفات الشخصية عدداً من الواجبات والمهام والمسؤوليات المحددة الواضحة والمتطلبات الفنية المتعلقة بحماية البيئة يجب أن يتضمن الوصف الوظيفي والمواصفات الشخصية متطلباً للمعايير البيئية والشخصية والفنية للمرشح المتقدم للوظائف. (Shaban, 2019 : 88).

## 3 - التدريب والتطور الأخضر

يتكون التدريب والتطوير الأخضر من أساليب عمل العاملين التي تقلل من النفايات ، والاستخدام السليم للموارد ، والحفاظ على الطاقة وتقليل أسباب التدهور البيئي يوفر فرصة لإشراك العاملين في حل المشكلات البيئية ، Ullah ( 14 : 2017 ) . هدف التدريب والتطوير الأخضر إلى تحسين وعي العاملين ومعرفتهم بشأن القضايا البيئية ، وبناء الموقف الإيجابي ، واتخاذ نهج استباقي تجاه الاهتمامات البيئية وتطوير الكفاءات للحفاظ على الطاقة وتقليل النفايات يجب أن تتضمن برامج تدريب وتطوير الموظفين القضايا الاجتماعية والبيئية على جميع المستويات Peerzadah ( 792 : 2018 , etal )

## 4 - علاقات العمل الخضراء

تساعد الموارد البشرية الخضراء في سياق علاقة الموظف على استعادة وتحديد المشكلة المتعلقة بمكان العمل والتي قد تعيق تحقيق أهداف الاستدامة البيئية تحدد علاقات العاملين الخضراء وتتحكم في سلوكيات المشرفين تجاه مشاركة العاملين عن طريق تشجيعهم على تقديم حلول أعمال مستدامة للمشكلات البيئية المحددة (Lawal& 2021 :268). تزيد مشاركة الموظف في المبادرات الخضراء من فرص تحسين الإدارة الخضراء إذ أنها تعمل على مواءمة أهداف العاملين وقدراتهم ودوافعهم وتصوراتهم مع ممارسات وأنظمة الإدارة الخضراء (Ullah, 2017:16).

## 5 - إدارة وتقييم الأداء الأخضر

يتم دمج العوامل البيئية بشكل روتيني في أنظمة تقييم أداء العاملين في المنظمات ذات البرامج الاستباقية الفعالة للاستدامة البيئية قد يتوقف السلوك المؤيد للبيئة إذا لم يتم تقييم الأداء ( DIRI & ELISHA , 2021 : 17 ) . تشمل إدارة وتقييم الأداء الأخضر على نظام لتقييم أنشطة أداء العاملين في عملية الإدارة البيئية ركزت الأبحاث على جوانب محددة من إدارة الأداء الأخضر (Saeed,etal,2019:226).

## 6 - نظام المكافآت والتعويضات الأخضر

المكافآت والتعويضات هي عمليات إدارة الموارد البشرية الرئيسية التي يتم عن طريقها مكافأة العاملين على أدائهم ( 6 : Ahmad, 2015 ) . على أنه مزيج من الحوافز النقدية وغير النقدية التي تدفع سلوك الموظف الأخضر مع تعزيز أهداف المنظمة طويلة الأجل (Susanto et al ,2022:28).

## 7 - إدارة الصحة والسلامة الخضراء

إدارة الصحة والسلامة يشمل حماية البيئة برامج العيش المجتمعية. إن توفير مكان عمل صديق للبيئة لجميع العاملين هو الوظيفة المركزية للإدارة (Shah ,2019 :4) . أنها علم التوقع والاعتراف والتقييم والسيطرة على المخاطر الناشئة من

مكان العمل والتي يمكن أن تضر بصحة العمال ورفاههم ، مع الأخذ في الاعتبار حساب التأثير المحتمل في المجتمعات المحيطة والبيئة العامة (Kitaw&Jilcha 2017:2) الدور الرئيس لإدارة الصحة والسلامة الخضراء هو ضمان بيئة عمل خضراء للجميع. وتشير الى مكان العمل الأخضر بأنه عمل حساس بيئياً ، وفعال من حيث الموارد ومسؤول اجتماعياً في الوقت الحاضر .

## ثانياً : جودة الخدمة التعليمية

## 1 - مفهوم جودة الخدمة التعليمية :-

الجودة بأصنافها كافة هي قيمة استراتيجية جوهرية يستخدمها القادة التنظيميون لادارة العاملين وضمان رضا الزبائن (Alghamdi,2016 :59).جودة الخدمة أنها القدرة على تلبية حاجات وتوقعات الزبائن الخارجيين والداخليين باستمرار بما في ذلك العناصر الفنية والوظيفية (Ingldi,2018 :54) . توضيحها جودة الخدمة رضا الزبائن عن طريق قياس تقديم الخدمة الفعلي للمنظمات بما يتوافق مع توقعات الزبائن كما هو محدد عن طريق تحقيق الجودة المتصورة جودة الخدمة والتي تلبية رغبات الزبائن وحاجاتهم بما يتجاوز الى توقعاتهم (2: 2020 , Fida etal). جودة الخدمة بأنها المعايير الواجب توافرها في عناصر العملية التعليمية (الجامعات ) والمتعلقة بالمدخلات والمخرجات والتي من شأنها تلبية متطلبات المجتمع والطلبة والموظفين واعضاء هيئة الملاك التدريسي (حمد واخرون , 2019 : 167). وعن طريق ما تم طرحه في أنفا، يعرض الباحثان بعض المفاهيم عن جودة الخدمة التعليمية وكما وردت في الأدبيات كما في الجدول (4) الآتي:-

ت	المصدر	المفهوم
1	(Kashif& Ting,2014 :166)	الفرق بين ما يتوقع الزبون تلقيه وتصوراته أدراكها للتسليم الفعلي تدعم الدراسات فكرة ان العنصر البشري محور نجاح وفشل تقديم الخدمات .
2	(Al-Azzam,2015:46)	التقييم العام للمنظمات خدمة معينة ينتج عن مقارنة اداء تلك المنظمات مع التوقعات العامة للزبون حول كيفية المنظمات في تلك الصناعة .
4	(أحمد , 2017 : 287 )	انشطة وفعاليات غير ملموسة ونسبية وغالبا سريعة الزوال وهي تمثل نشاط أو اداء يحدث عن طريق عملية تفاعل هادفة الى تلبية توقعات الزبائن أو إرضائهم الا انها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة ان تنتج عنها نقل ملكية .

المصدر اعداد الباحثين بالاستناد على الادبيات الفكرية

عن طريق الجدول المذكور تعددت المفاهيم وكل منهم حسب وجهه نظرة وبناء عليه تمكن الباحث من تقديم التعريف الاجرائي الاتي:- الجودة فعل أو اداء يحقق فوائد للزبائن عن طريق احداث تغيير مرغوب فيه أو نياية عن المتلقي ترتبط الخدمات ارتباطا وثيقا بالجودة ويتم تقييمها وفقا لمعايير مختلفة .

## 2 - اهمية جودة الخدمة التعليمية

تعد الخدمات التعليمية في مؤسسة التعليم العالي احد المتطلبات الاساسية للمجتمعات الانسانية كافة وذلك لما تحققه من ارتقاء في المستوى الثقافي للمجتمع بشكل العام تطوير وتحسين الجودة لمنتجاتها (حمد واخرون , 2019 : 167).

إذ يرى (محيس وعباس , 87 : 2020 ) اهمية الجودة تكمن في الاتي :

- 1 - رفع مستوى اداء شريحة العاملين ومن ثم العمل على زيادة الكفاية التعليمية .
- 2 - العمل على جعل المنظمات ذات قدرات تنافسية .
- 3 - تسهم جودة الخدمة التعليمية في تعزيز رغبات وحاجات الزبائن واشباع متطلباتهم .

**3 - أبعاد جودة الخدمة التعليمية**

قام الباحثان بتقديم جهود كبيرة بالبحث في المصادر العربية والاجنبية عن المتغير (جودة الخدمة التعليمية) وعن المقاييس المستخدمة في الدراسات والبحوث, وقد توصل الباحث الى ان هنالك اختلاف في اعتماد المقياس المستخدم بالنسبة للدراسات العربية والاجنبية . وفي الدراسة الحالية اعتمد الباحث مقياس 7: (Polyakova & Mirza, 2015) (وان الابعاد المكونة (لجودة الخدمة التعليمية ) هي خمسة أبعاد (الملموسية, الموثوقية, الضمان, الاستجابة, التعاطف) وقد تم اختيار هذا المقياس لكونه اكثر ملائمة وارتباط بالمتغير المستقل بأبعاده.

**1 - الملموسية**

الخدمة التي تقدمها في الوقت المحدد والوفاء بالتزاماتها التي تتعلق بالأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة والمباني ومظاهرها والمكاتب وخدمات الدعم (17: 2020, Alayoubi, et al. ). تشمل الملموسات ممثلي الشركات المرافق المادية والموارد والمعدات وكذلك مواد الاتصال ظهرت الظروف البيئية المادية كدليل واضح على الرعاية والاهتمام اللذين تم دفعهما تلك الاشياء التي يمكن للزبائن المستفيدين للتفاصيل التي يقدمها مزود الخدمة -AL (47:2015, AZZAM) .

**2 - الموثوقية**

قدرة الخدمة على اداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق أو الوفاء بوعودها أمر بالغ الاهمية لان الزبائن غالباً ما يرغبون الجامعات التي تتواصل ضمناً وتفي بوعودها (110 : 2018, Joudeh & Dandis) . الموثوقية بأنه المدى الذي تفي به الخدمات بالوعد والضمانات الموصوفة تستند الى المعايير التي تشكل هذا البعد على العناصر التالية وفاء المؤسسة بالالتزامات المعلنة والاهتمام بحل المشكلات واحترام المواعيد النهائية وثقة مؤكدة يأخذ هذا المتغير في الاعتبار توقعات الطلاب والخدمات المرافقة والمهارات المكتسبة (89:2019, Ivanaj, etal.).

**3 - الضمان**

يوضح توفير الامن والسلامة للزبائن بحيث يقلل عن قلقهم فيما يتعلق بالخدمات المقدمة لهم بمعنى اخر هو التأكيد من أنهم سيحصلون على مزايا إيجابية عن طريق الاستفادة من الخدمات بناءً على رغبتهم دون أشاره سلبية (Fida, 2020: 2, etal. إذ أعتبر الضمان يشمل المعرفة والقدرة واللياقة والثقة للموظفين خالية من المخاطر او الشك (2:2022, Harmaja etal.).

**4 - الاستجابة**

يتم تعريف الاستجابة على أنها الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة كما يحتوي على فهم حاجات ومتطلبات العميل ووقت التشغيل السهل والاهتمام الفردي المقدم من قبل الموظفين والاهتمام بالمشكلة وسلامة الزبائن في تعاملاتهم (47:2015, Al-Azzam, 2020: 2) (Fida etal., 2020) الاستجابة قدرة الجامعات على الاستجابة للزبائن برغبة وسرعة الخدمة ليشمل تقديم الخدمات في الوقت المناسب بسرعة لمواجهة مشاكل قوائم الانتظار الطويلة وفترات الانتظار.

## 5 - التعاطف

عرف التعاطف بأنه الاهتمام والرعاية الفردية التي تقدمها الشركة لزملائها يتضمن إعطاء الاهتمام الفردي للموظفين الذين يفهمون حاجات زملائهم ومرافقة الزبائن خلال ساعات العمل بالإضافة بأنه القدرة على جعل الزبائن يشعرون بالترحيب

(Al-Azzam,47: 2015). إذ أشار كلاً من (Ali, et al .,2021: 66) التعاطف اهتمام الزبائن ويشجعهم على ان المنظمة هي الافضل لإرضائهم بولاء جيد عن طريق مسألة الثقة يحتاج الزبون الى منتج جيد بجودة .

الجدول (5) اختبار كولموغوروف-سميرنوف لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

Tests of Normality						المتغيرات
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
Sig.	Df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
.335	100	.978	.200*	100	0.065	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

## المبحث الثالث

## الجانب العملي

## 1-اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

يتبين من الجدول (5) ان مقدار قيمة الاختبار قد بلغ (0.065) للمتغير الرئيس (ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء) في حين كانت النسبة المعنوية لقيمة الاختبار قد بلغت (0.200) ، وهذه القيمة قد تجاوزت المستوى المعياري الخاص بها البالغ (0.05) ، مما يؤكد ان البيانات تخضع لاعتدالية التوزيع الطبيعي ، وهذا يمكن الباحثان من التوجه نحو استعمال الادوات المعلمية في تحليل البيانات .

## 2-اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير جودة الخدمة التعليمية

يتبين من الجدول (6) ان مقدار قيمة الاختبار قد بلغ (0.071) للمتغير الرئيس (جودة الخدمة التعليمية) في حين كانت النسبة المعنوية لقيمة الاختبار قد بلغت (0.200) ، وهذه القيمة قد تجاوزت المستوى المعياري الخاص بها البالغ (0.05) ، مما يؤكد ان البيانات تخضع لاعتدالية التوزيع الطبيعي ، وهذا يمكن الباحث من التوجه نحو استعمال الادوات المعلمية في تحليل البيانات

## الجدول (6) اختبار كولموغوروف-سميرنوف لمتغير جودة الخدمة التعليمية

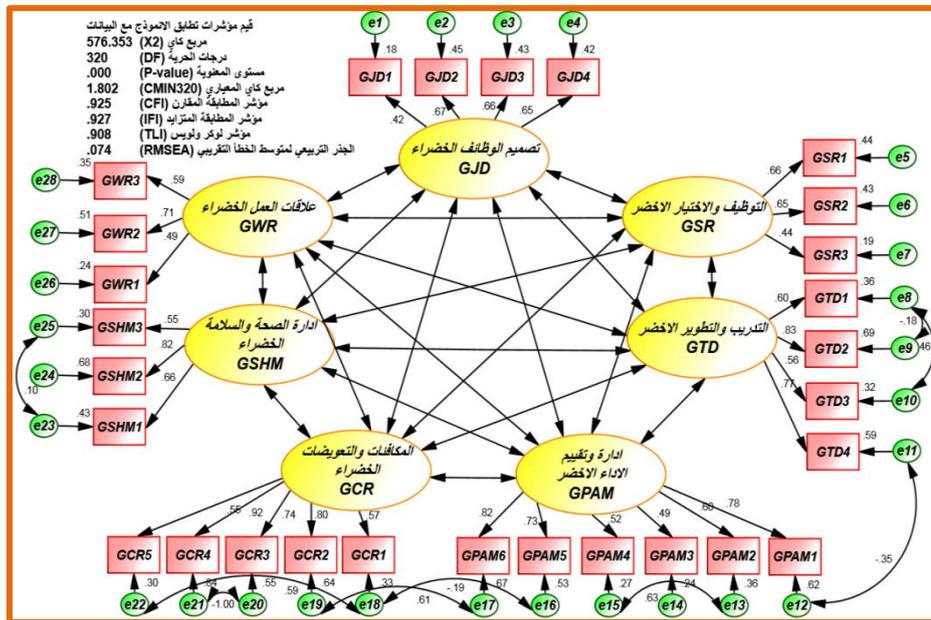
Tests of Normality						المتغيرات
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
.204	100	.973	.200*	100	0.071	جودة الخدمة التعليمية

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

ثانيا- اختبار الصدق البنائي التوكيدي؛ يستخدم التحليل العاملي التوكيدي (CFA) في الظواهر السلوكية والاجتماعية لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات المقاسة

### 3- التحليل العاملي التوكيدي لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء :

إذ يتضح من الشكل (2) ان تقديرات المعلمة المعيارية قد تجاوزت نسبة (0.40) وان جميعها نسب معنوية أتضح إنها نسب معنوية وهذا يشير الى جدوى هذه المعلمات وصدقها وبذلك يتضح ان ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في مكان العمل ب(28) فقرة قياس. وذلك لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (7) المطابقة مما يؤكد أن متغير ممارسات إدارة الموارد متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء يقاس بسبعة ابعاد فرعية بواقع (28) فقرة .



الشكل (2) : التحليل العاملي التوكيدي لمتغير ممارسات إدارة الموارد

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.23.

جدول (7) : معاملات التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

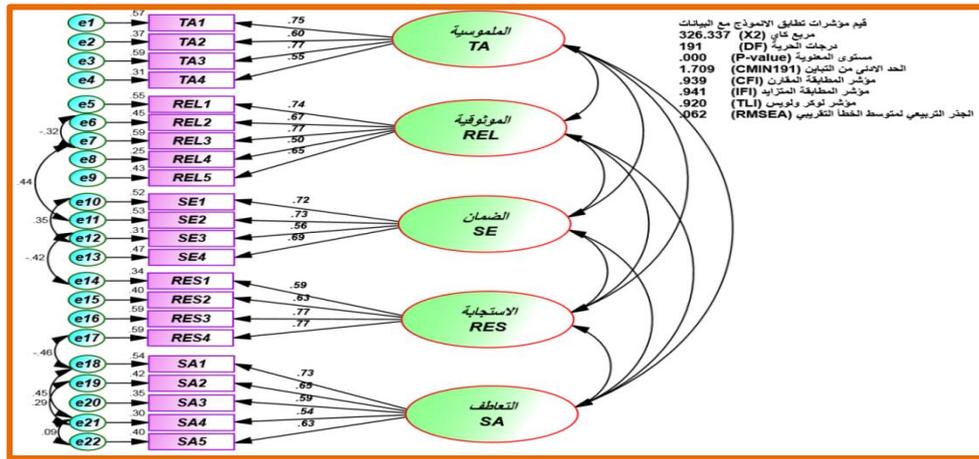
المسارات	التقدير المعياري	التقدير اللامعيارية	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	نسب المعنوية
GJD4 <---	تصميم الوظائف الخضراء	.648	.922	.172	5.345 ***
GJD3 <---	تصميم الوظائف الخضراء	.659	1.000		
GJD2 <---	تصميم الوظائف الخضراء	.661	.996	.183	5.430 ***
GJD1 <---	تصميم الوظائف الخضراء	.429	.732	.193	3.785 ***
GSR1 <---	التوظيف والاختيار الاخضر	.663	1.426	.358	3.986 ***
GSR2 <---	التوظيف والاختيار الاخضر	.652	1.272	.321	3.963 ***

GSR3	<---	التوظيف والاختيار الاخضر	.444	1.000			
GTD4	<---	التدريب والتطوير الاخضر	.772	1.000			
GTD3	<---	التدريب والتطوير الاخضر	.564	.870	.208	4.187	***
GTD2	<---	التدريب والتطوير الاخضر	.823	1.156	.186	6.215	***
GTD1	<---	التدريب والتطوير الاخضر	.595	.933	.217	4.302	***
GPAM1	<---	إدارة وتقييم الاداء الاخضر	.788	1.707	.446	3.831	***
GPAM2	<---	إدارة وتقييم الاداء الاخضر	.599	1.545	.461	3.354	***
GPAM3	<---	إدارة وتقييم الاداء الاخضر	.483	1.000			
GPAM4	<---	إدارة وتقييم الاداء الاخضر	.535	1.269	.404	3.142	.002
GPAM5	<---	إدارة وتقييم الاداء الاخضر	.722	1.545	.419	3.685	***
GPAM6	<---	إدارة وتقييم الاداء الاخضر	.823	1.813	.465	3.901	***
GCR1	<---	المكافآت والتعويضات الخضراء	.575	.501	.105	4.785	***
GCR2	<---	المكافآت والتعويضات الخضراء	.802	1.000			
GCR3	<---	المكافآت والتعويضات الخضراء	.739	.837	.137	6.122	***
GCR4	<---	المكافآت والتعويضات الخضراء	.914	1.151	.138	8.334	***
GCR5	<---	المكافآت والتعويضات الخضراء	.548	.465	.103	4.524	***
GSHM1	<---	إدارة الصحة والسلامة الخضراء	.618	1.000			
GSHM2	<---	إدارة الصحة والسلامة الخضراء	.817	1.463	.335	4.361	***
GSHM3	<---	إدارة الصحة والسلامة الخضراء	.549	.903	.240	3.767	***
GWR1	<---	علاقات العمل الخضراء	.490	1.000			

#### 4- التحليل العملي التوكيدي لمتغير جودة الخدمة التعليمية :

إذ يتضح من الشكل (3) ان تقديرات المعلمة المعيارية قد تجاوزت نسبة (0.40) وان جميعها نسب معنوية وذلك لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (8) أتضح إنها نسب معنوية وهذا يشير الى جدوى هذه المعلمات وصدقها وبذلك يتضح ان متغير جودة الخدمة التعليمية بـ(22) فقرة قياس.

إذ يتضح من الشكل (3) ان تقديرات المعلمة المعيارية قد تجاوزت نسبة (0.40) كما هي مبينة في الشكل (3) وان جميعها نسب معنوية وذلك لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (8) أتضح انها اكبر من (2.56) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يشير الى جدوى هذه المعلمات وصدقها. أما بالنسبة الى مؤشرات مطابقة الإنموذج فقد أظهرت النتائج وبعد اجراء (8) من مؤشرات التعديل (Modification Indices) بان جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها ، وبذلك فان الانموذج الهيكلية قد حاز على مستوى عالٍ من المطابقة مما يؤكد أن متغير جودة الخدمة التعليمية يقاس بخمسة ابعاد فرعية بواقع (22) فقرة .



الشكل (2) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير جودة الخدمة التعليمية

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.23.

جدول (8) معلمات التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير جودة الخدمة التعليمية

المسارات		التقدير المعياري	التقدير اللامعيارى	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	نسب المعنوية
TA4	<---	الملموسية	.554	.727	.165	4.415 ***
TA3	<---	الملموسية	.767	1.000		
TA2	<---	الملموسية	.604	.725	.149	4.858 ***
TA1	<---	الملموسية	.754	.936	.149	6.279 ***
REL5	<---	الموثوقية	.652	.872	.168	5.180 ***
REL4	<---	الموثوقية	.503	.612	.156	3.923 ***
REL3	<---	الموثوقية	.766	.988	.160	6.191 ***
REL2	<---	الموثوقية	.674	.926	.172	5.368 ***
REL1	<---	الموثوقية	.745	1.000		
SE4	<---	الضمان	.686	.865	.160	5.417 ***
SE3	<---	الضمان	.555	.642	.121	5.322 ***
SE2	<---	الضمان	.729	.800	.139	5.755 ***
SE1	<---	الضمان	.720	1.000		
RES4	<---	الاستجابة	.769	1.332	.267	4.989 ***
RES3	<---	الاستجابة	.770	1.404	.281	4.997 ***
RES2	<---	الاستجابة	.631	1.046	.240	4.349 ***
RES1	<---	الاستجابة	.586	1.000		
SA5	<---	التعاطف	.633	1.064	.217	4.897 ***
SA4	<---	التعاطف	.545	.890	.176	5.064 ***

SA3	<---	التعاطف	.592	1.008	.218	4.629	***
SA2	<---	التعاطف	.648	1.000			
SA1	<---	التعاطف	.734	1.112	.199	5.577	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23).

#### 5-اختبار الثبات البنائي لأداة القياس

يتعلق الصدق والثبات بمدى توفير المقياس نتيجة مستقرة ومتسقة ويُقال أن المقياس أو الاختبار يمكن الاعتماد عليه إذا كان تكرار القياس الذي تم إجرائه في ظل ظروف ثابتة سيعطي نفس النتيجة ، ويتمتع المقياس بمصدقية عالية في الاتساق إذا كانت عناصره تقيس البنية نفسها ، ويعد معامل كرو نباخ ألفا المقياس الأكثر استخدامًا في هذا الجانب .

#### الجدول (9) : معاملات الثبات على مستوى المتغيرات الرئيسية وابعادها الفرعية

ت	المتغيرات والابعاد	معامل كرونباخ الفا	معامل الصدق الهيكلي
1.	تصميم الوظائف الخضراء	0.749	0.865
2.	التوظيف والاختيار الاخضر	0.720	0.849
3.	التدريب والتطوير الاخضر	0.715	0.846
4.	إدارة وتقييم الاداء الاخضر	0.827	0.909
5.	المكافآت والتعويضات الخضراء	0.768	0.876
6.	إدارة الصحة والسلامة الخضراء	0.735	0.857
7.	علاقات العمل الخضراء	0.746	0.864
8.	ممارسات إدارة الوارد البشرية الخضراء	0.949	0.974
9.	الملموسية	0.759	0.871
10.	الموثوقية	0.794	0.891
11.	الضمان	0.781	0.884
12.	الاستجابة	0.784	0.885
13.	التعاطف	0.815	0.903
14.	جودة الخدمة التعليمية	0.950	0.975

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

#### 6 - وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

الاحصاءات الوصفية لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء و يوضح الجدول (10) الاحصاءات الوصفية لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء فقد حقق وسط حسابي قدره (3.373) وقيمة الانحراف المعياري له (0.628) ومعامل اختلاف قدره (18.61%) وكانت الأهمية النسبية المتحققة قد بلغت (67.45%) وهذا يشير إلى ان هذا المتغير حاز على مستوى اهمية معتدل حسب اجابات افراد

العينة وهذه النتائج تدل على توفر مستوى معتدل من الاتفاق لدى افراد العينة المبحوثة عن وجود فقرات ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء ميدانياً.

جدول (10) : الاحصاءات الوصفية لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

ترتيب الابعاد	مستوى الابعاد	الاهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الابعاد
5	معتدل	66.00	21.10	0.696	3.300	تصميم الوظائف الخضراء
6	معتدل	64.67	23.96	0.775	3.233	التوظيف والاختيار الأخضر
7	معتدل	63.67	22.99	0.732	3.183	التدريب والتطوير الأخضر
4	مرتفع	68.44	21.15	0.724	3.422	إدارة وتقييم الاداء الأخضر
1	مرتفع	70.60	18.94	0.669	3.530	المكافآت والتعويضات الخضراء
3	مرتفع	68.56	20.73	0.711	3.428	إدارة الصحة والسلامة الخضراء
2	مرتفع	70.22	19.81	0.696	3.511	علاقات العمل الخضراء
-	معتدل	67.45	18.61	0.628	3.373	المعدل العام لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) و (SPSS) .

#### الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمة التعليمية

و يوضح الجدول (11) الاحصاءات الوصفية لمتغير لجودة الخدمة التعليمية فقد حقق وسط حسابي قدره (3.280) وقيمة الانحراف المعياري له (0.772) ومعامل اختلاف قدره (23.53%) وكانت الأهمية النسبية المتحققة قد بلغت (65.61%) وهذا يشير إلى ان هذا المتغير حاز على مستوى اهمية معتدل حسب اجابات افراد العينة وهذه النتائج تدل على توفر مستوى معتدل من الاتفاق لدى افراد العينة المبحوثة حول وجود ابعاد جودة الخدمة التعليمية ميدانياً.

الجدول (11) : الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمة التعليمية

ترتيب الابعاد	مستوى الابعاد	الاهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الابعاد
2	معتدل	66.00	24.43	0.806	3.300	بعد الملموسية
1	معتدل	66.87	23.37	0.781	3.343	بعد الموثوقية
5	معتدل	64.67	28.07	0.908	3.233	بعد الضمان
3	معتدل	65.50	26.84	0.879	3.275	بعد الاستجابة
4	معتدل	65.00	25.70	0.835	3.250	بعد التعاطف
-	معتدل	65.61	23.53	0.772	3.280	المعدل العام لجودة الخدمة التعليمية

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) و (SPSS) .

#### 7. اختبار الفرضية الرئيسية الاولى :

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها وجودة الخدمة التعليمية)

يتبين من نتائج الجدول (12) وجود علاقة ارتباط قوية موجبة ذات دلالة معنوية بين متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها وجودة الخدمة التعليمية ، حيث كانت نسبة الارتباط (\*\*0.690) وهذا يؤكد اساس العلاقة والتأصر بين المتغيرين على مستوى الكليات والجامعات الاهلية عينة الدراسة عند مستوى دلالة (0.01) . وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير هذه العلاقة بان إدارة الكليات والجامعات الاهلية عينة الدراسة كلما تسعى الى الاهتمام بالممارسات الخضراء لإدارة الموارد البشرية من حيث تصميم الوظائف التي تحافظ ضمن مواصفاتها على البيئة واختيار وتوظيف الموارد البشرية ممن يتبنون مهارات الاهتمام بالبيئة والنظافة وصياغة برامج التدريب والتطوير الاخضر وتشجيع المنتسبين على الحفاظ على البيئة وتقييم جهودهم وفق اهتماماتهم البيئية وتبني برامج خضراء لصحة وسلامة الملاكات الجامعية وهذا بدوره ان يحسن من مستوى الخدمات التعليمية .

### الجدول (12)

معاملات الارتباط بين إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها وجودة الخدمة التعليمية

ابعاد إدارة الموارد البشرية الخضراء							إدارة الموارد البشرية الخضراء	المتغير المستقل المتغير التابع
علاقات العمل الخضراء	إدارة الصحة والسلامة الخضراء	المكافآت والتعويضات الخضراء	إدارة وتقييم الاداء الاخضر	التدريب والتطوير الاخضر	التوظيف والاختيار الاخضر	تصميم الوظائف الخضراء		
.636**	.600**	.567**	.574**	.613**	.620**	.633**	.690**	جودة الخدمة التعليمية
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2 tailed)
توجد علاقة ارتباط ايجابية قوية وذات دلالة معنوية عند المستوى 0.01 بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها وجودة الخدمة التعليمية								النتيجة (القرار)

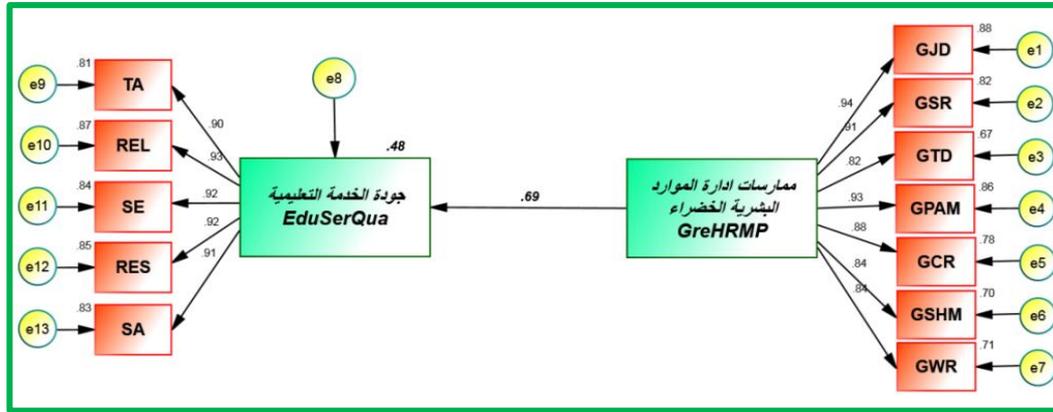
المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.23).

8 - اختبار الفرضية الرئيسة الثانية : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في جودة الخدمة التعليمية )

يوضح الشكل (4) مقدار التأثير لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء كمتغير مستقل في جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع على مستوى اجابات العينة في الكليات والجامعات الاهلية عينة الدراسة ، إذ يتبين وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في جودة الخدمة التعليمية ، إذ يظهر ان نسبة التأثير المعياري كانت (0.69) وهذا يشير الى ان متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء يؤثر في متغير جودة الخدمة التعليمية بمقدار (69%) على مستوى الكليات والجامعات الاهلية عينة الدراسة . وهذا يدل على ان تغير وحدة انحراف واحدة من ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على مستوى عينة الدراسة ستؤدي الى احداث تغير في جودة الخدمة التعليمية بمقدار (69%) . وهذه القيمة دالة معنوية بسبب كون النسبة الحرجة (C.R.) وحسب الجدول (13) قد بلغت (7.330) وهي ذات معنوية عالية .

كما يظهر من الشكل (4) ان مقدار التفسير الذي يمثله معامل التحديد ( $R^2$ ) قد بلغت (0.48) وهي التغيرات التي يحدثها المتغير المستقل ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية طبقاً لاجابات

العينة على مستوى عينة الدراسة ، في حين بلغت النسبة المكتملة (52%) والتي توضح وجود عوامل أخرى تسهم في التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة التعليمية لم تتضمنها الدراسة الحالية .  
وفي ضوء ما سبق يمكن اثبات صحة الفرضية الرئيسية الثانية .



الشكل (4) تأثير متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في جودة الخدمة التعليمية

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

جدول (13): مسارات ومعلمات تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في جودة الخدمة التعليمية

نسب المعنوية	النسبة الحرجة	الخطأ المعياري	التقدير اللامعاري	التقدير المعياري	المسارات	نسب المعنوية
***	7.330	.116	.849	.690	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء	جودة الخدمة التعليمية
***	16.349	.068	1.117	.905	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء	GSR
***	10.886	.088	.953	.817	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء	GTD
***	18.929	.056	1.069	.927	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء	GPAM
***	14.348	.065	.939	.882	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء	GCR
***	11.837	.080	.950	.839	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء	GSHM
***	20.700	.050	1.040	.938	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء	GJD
***	11.987	.078	.933	.842	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء	GWR
***	15.862	.059	.940	.900	جودة الخدمة التعليمية	TA
***	17.821	.061	1.080	.918	جودة الخدمة التعليمية	SE
***	19.777	.048	.944	.932	جودة الخدمة التعليمية	REL
***	17.985	.058	1.047	.920	جودة الخدمة التعليمية	RES
***	17.218	.057	.989	.913	جودة الخدمة التعليمية	SA

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

**المبحث الرابع****الاستنتاجات والتوصيات****اولاً : الاستنتاجات**

- 1 - تحاول إدارة الجامعات والكليات الاهلية عينة الدراسة من اقامة برامج تدريبية لمنسوبيها لاسيما بالإدارة البيئية وكل ما يخص الوعي البيئي انها لا تزال دون المستوى المطلوب .
- 2 - إدارة الجامعات والكليات الاهلية عينة الدراسة لديها شعور بالمسؤولية البيئية وتحاول قدر الامكان من تصميم وظائفها بما يتلاءم من حيث انها تدرج الحاجات الاجتماعية والوعي بالسياسات البيئية ضمن متطلبات التصميم الوظيفي ولكن رغم ذلك لم تكن بالمستوى المرغوب .
- 3 - إدارة الجامعات والكليات الاهلية عينة الدراسة تستخدم معايير الوعي الاجتماعية بالمسؤولية البيئية عند التوظيف وبالرغم ذلك لديها قصور وعدم التزام صارم في هذه المعايير .

**التوصيات**

- 1 - ينبغي على إدارة الجامعات والكليات الاهلية وضع استراتيجيات واضحة وصريحة لتعزيز ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بجميع ابعادها .
- 2 - لابد لإدارة الجامعات والكليات الاهلية على تكثيف الجهود ووضع خطط مستقبلية لتحديد الحاجات لإقامة دورات تدريبية لتثقيف وتوعية المنتسبين بالمسؤولية البيئية .
- 3 - تشجيع المنتسبين للجامعات والكليات الاهلية على الالتزام بمعايير الاداء التي تخص البيئية ويكون لديهم ادراك ان تقييم ادائهم يكون على اساس هذه المعايير .

**المصادر**

1. احمد , دنيا طارق .( 2017 ) الابداع المنظمي وتأثيره في جودة الخدمة الفندقية دراسة استطلاعية في فندق بابل في مدينة بغداد , كلية العلوم السياحية , الجامعة المستنصرية .
2. حمد , سارا خالد خال , جيمس بابكر محمد . ( 2019 ) العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ( 111 ) 25 .
3. محييس , عباس عويد عبد الحسين (2020) دور إدارة المواهب في جودة الخدمة التعليمية دراسة استطلاعية في جامعة سومر , مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية , المجلد ( 15 ) العدد 14 .

1. Ahmad, S. (2015). Green human resource management: Policies and practices. Cogent business & management, 2(1), 1030817.
2. Anwar, N., Mahmood, N. H. N., Yusliza, M. Y., Ramayah, T., Faezah, J. N., & Khalid, W. (2020). Green Human Resource Management for organisational citizenship behaviour towards the environment and environmental performance on a university campus. Journal of Cleaner Production, 256, 120401

3. Al-Azzam, A. F. M. (2015). The impact of service quality dimensions on customer satisfaction: A field study of Arab bank in Irbid city, Jordan. *European Journal of Business and Management*, 7(15), 45-53.
4. Bangwal, D., & Tiwari, P. (2015). Green HRM-A way to greening the environment. *IOSR Journal of Business and Management*, 17(12), 45-53.
5. Cheema, S., & Javed, F. (2017). The effects of corporate social responsibility toward green human resource management: The mediating role of sustainable environment. *Cogent Business & Management*, 4(1), 1310012 .
6. DIRI, T. V., & ELISHA, O. D. (2021). GREEN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT: A CATALYST FOR ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY IN NIGERIA. *Journal of Global Ecology and Environment*, 11(3), 9-27
7. Das, S. C., & Singh, R. K. (2016). Green HRM and organizational sustainability: An empirical reviews. *Kegees Journal of Social Science*, 8(1).
8. Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the Sultanate of Oman. Sage Open, 10(2), 2158244020919517.
9. Mashala, Y. L. (2018). Green Human Resource Management and Environmental Sustainability in Tanzania: A Review and Research Agenda. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR)*, 2(12).
10. Obaid, T. F., & Alias, R. B. (2015). The impact of green recruitment, green training and green learning on the firm performance: conceptual paper. *International Journal of Applied Research*, 1(12), 951-953.
11. Ramasamy, A. (2017). A study on implications of implementing green HRM in the corporate bodies with special reference to developing nations
12. Saeed, B. B., Afsar, B., Hafeez, S., Khan, I., Tahir, M., & Afridi, M. A. (2019). Promoting employee's proenvironmental behavior through green human resource management practices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*,
13. Shah, M. (2019). Green human resource management: Development of a valid measurement scale. *Business Strategy and the Environment*, 28(5).
14. Ullah, M. M. (2017). Integrating environmental sustainability into human resources management: a comprehensive review on green human resources management (green hrn) practices. *Economics and Management*.

15. Zoogah, D. B. (2011). The dynamics of Green HRM behaviors: A cognitive social information processing approach. *German Journal of Human Resource Management*.
16. Susanto, E., Rofaida, R., & Senen, S. H. (2022). GREEN HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN HOSPITALITY INDUSTRIES: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 5(4)
17. Lawal, I. O., & Olawoyin, F. S. (2021). Green Human Resources and Sustainable Business Solutions. In *Human Resource Management Practices for Promoting Sustainability* (pp. 264–277). IGI Global
18. Kashif, M., & Ting, H. (2014). Service–orientation and teaching quality: business degree students’ expectations of effective teaching. *Asian Education and Development Studies*
19. Mishra, R. K., Sarkar, S., & Kiranmai, J. (2014). Green HRM: innovative approach in Indian public enterprises. *World Review of Science, Technology and Sustainable Development*, 11(1), 26–42
20. Peerzadah, S. A., Mufti, S., & Nazir, N. A. (2018). Green human resource management: A review. *International Journal of Enhanced Research in Management & Computer Applications*, 7(3), 790–795.
21. Hutomo, A., Marditama, T., Limakrisna, N., Sentosa, I., & Yew, J. L. K. (2020). Green Human Resource Management, Customer Environmental Collaboration and the Enablers of Green Employee Empowerment: Enhancing an Environmental Performance. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 1(2), 358–372.
22. Ingaldi, M. (2018). Overview of the main methods of service quality analysis. *Production Engineering Archives*, 18.
23. Polyakova, O., & Mirza, M. (2015). Perceived service quality models: are they still relevant?. *The Marketing Review*, 15(1), 59–82
24. Alayoubi, M. M., Al Shobaki, M. J., & Abu–Naser, S. S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing and Management*

25. Al-Azzam, A. F. M. (2015). The impact of service quality dimensions on customer satisfaction: A field study of Arab bank in Irbid city, Jordan. *European Journal of Business and Management*, 7(15), 45–53.
26. Joudeh, J. M., & Dandis, A. (2018). Service quality, customer satisfaction and loyalty in an internet service providers. *International Journal of Business and Management*, 13(8),
27. Ivanaj, S., Nganmini, G. B., & Antoine, A. (2019). Measuring E-learners' perceptions of service quality. *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)*, 31(2), 83