

هندسة الموارد البشرية وتأثيرها في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال
(دراسة استطلاعية لأراء لعدد من مدراء فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد)
م.د. اقبال مهدي جاسم

كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية
egbal.mahdi@uomustansiriyah.edu.iq

مستخلص البحث:

الغرض من البحث الحالي التعرف على هندسة الموارد البشرية بأبعادها الاربعة (الموقف والحركة، العوامل البيئية، المعلومات والعمليات، تنظيم العمل) وتأثيرها في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال، لعدد من فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد، وجاءت عينة البحث من (٩١) فرداً من عدد من القيادات الادارية في الفنادق المبحوثة والمتمثلة بـ (مدير مفوض- مدير متناوب- مدير صالة- مدير ليلي- مدراء الاقسام والشعب)، وتم استخدام الوسائل والأساليب الاحصائية المختلفة عبر برنامج (SPSS v24 و Amos v24) للحصول على نتائج أثناء اجراء البحث عن طريق توزيع الاستبانة، ومن ثم جمعها وتحليلها احصائياً، وأظهرت عدد من النتائج أهمها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لهندسة الموارد البشرية في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال) بحسب التحليل الاحصائي لإجابات عينة البحث في الفنادق المبحوثة، هذا يفسر أن الفنادق المبحوثة اغلبها تعمل ضمن مفهوم هندسة الموارد البشرية في تحقيق التميز .

الكلمات الافتتاحية : هندسة الموارد البشرية، التميز لمنظمات الأعمال
المقدمة:

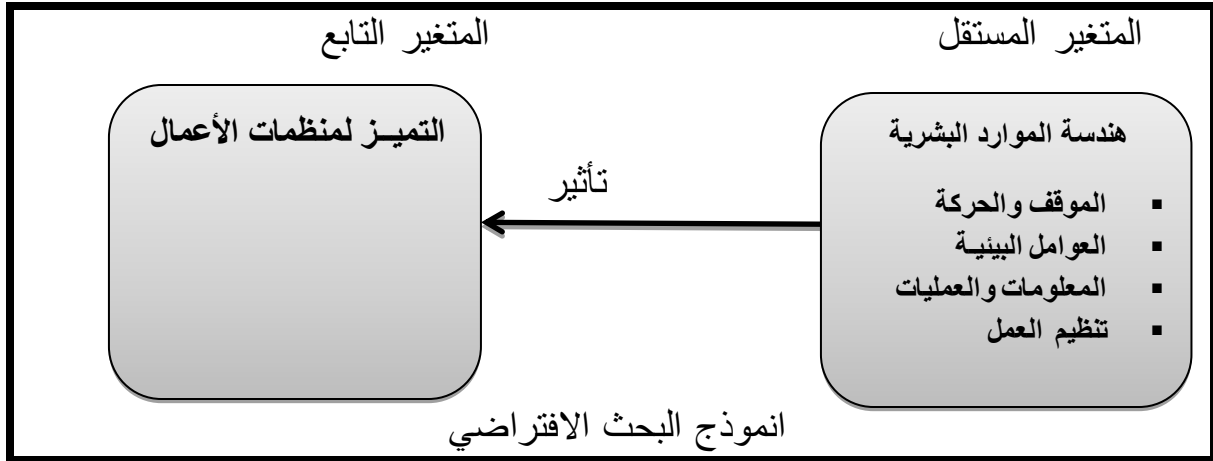
لطالما كانت ولا تزال منظمات الأعمال تبحث عن الانفراد والتميز في شتى اعمالها لغرض الوصول الى القمة بعملها ولاسيما القطاع السياحي الذي يشهد تنافساً كبيراً في قطاعاته، وبسبب جائحة كورونا شهد القطاع السياحي والفندقي قله بالطلب والنشاطات وكان لا بد من النهوض مجدداً لمواكبه الحياة، وكان أكثر المتضررين هم الموارد البشرية السياحية العاملة في المنظمات لتوقف العمل، حيث جاءت هندسة الموارد البشرية كإحدى الطرق التي تتبعها المنظمات لتحقيق التميز فيها والنهوض مجدداً، ولحداثتها في عالم الادارة بعد أن تمكنت العديد من المنظمات تحقيق نتائج لم يسبق لها مثيل في عالم التطور والتحسين المستمرين جراء تطبيق هندسة الموارد البشرية، بحيث سارعت المنظمات الاخرى في مختلف أنحاء العالم إلى اعتناق هذا الاسلوب الاداري الجديد و توظيفه لتطوير مختلف جوانب العمل فيها.

أولاً- مشكلة البحث: نتيجة لمتطلبات العمل وسوق العمل السياحي والفندقي وما تعانيه منظمات الأعمال بصورة عامة والمنظمات الفندقية بصورة خاصة ونتيجة للعوامل البيئية المتغيرة باستمرار ابرزت مشكلة البحث في ادناه: (ما مدى مساهمة هندسة الموارد البشرية في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال ضمن القطاع السياحي؟)

ثانياً - أهمية البحث : جاءت أهمية البحث في تسليط الضوء على هندسة الموارد بأبعادها (الموقف والحركة، العوامل البيئية، المعلومات والعمليات ، تنظيم العمل) وتأثيرها على تحقيق التميز لمنظمات الأعمال المبحوثة، ولبيان ربط هذه الابعاد مع سوق العمل السياحي لتحقيق منظمات اعمال فاعلة وصولاً الى المنظمات العالمية .

ثالثاً- أهداف البحث: يهدف البحث الحالي الى الاتي:-

١. تبني مفهوم التميز لمنظمات الأعمال من خلال أبعاد هندسة الموارد البشرية للمنظمات المبحوثة .
 ٢. جعل مفهوم هندسة الموارد البشرية منهجا لتمييز منظمات الأعمال المبحوثة .
 ٣. وضع اليه تطبيق لجعل هندسة الموارد البشرية مخططا توضيحيا في طريق التميز لمنظمات الأعمال المبحوثة .
 ٤. وضع بعض الارشادات والتوصيات التي تعمل على وضع ابعاد هندسة الموارد البشرية والتميز للوصول الى منظمات الأعمال العالية الجودة في سوق العمل السياحي.
- رابعا - المخطط الفرضي للبحث :**



(المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على ادبيات البحث)

خامساً - فرضيات البحث:

- الفرضية الرئيسية :** (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لهندسة الموارد البشرية بأبعادها مجتمعة في التميز بمنظمات الاعمال)، وتنفرع منها الفرضيات الثانوية الآتية :
- ١- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للموقف والحركة في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال عينة البحث .
 - ٢- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للعوامل البيئية في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال عينة البحث .
 - ٣- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للمعلومات والعمليات في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال عينة البحث .
 - ٤- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتنظيم العمل في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال عينة البحث .

سادساً - مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع البحث عدد من فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد والمتمثلة من (فندق المنصور / فندق جراند عشتار / فندق فلسطين الدولي /فندق الرشيد) وجاءت عينة البحث من عدد من مدراء القيادات الادارية في الفنادق المبحوثة والبالغة عددهم (٩١ فرداً) والمتمثلة بـ (مدير مفوض- مدير متناوب- مدير صالة- مدير ليلي- مدراء الاقسام والشعب) حيث تم اختيار العينة بصورة عشوائية .

المبحث الأول / الجانب النظري للبحث :-

أولاً: هندسة الموارد البشرية:(Human Resources Ergonomics)

١. مفهوم هندسة الموارد البشرية: The concept of human resources

Ergonomics

وهي الاهتمام ببيئة العمل المادية من خلال كيفية تفاعل العامل جسدياً مع الأدوات والآلات والمعدات وتأثير هذه التفاعلات على جسم العامل فيما يتعلق بالموقف والحركة والضرر الجسدي وحوادث إصابات وكيفية التعامل مع المواد المستخدمة في أثناء العمل^(١). ويشير (Shah, et al, 2001) إن الهندسة البشرية هي علم وتطبيق وتصميم الأعمال وأماكن العمل لتلائم إمكانيات ومحددات الجسم البشري، وأن المعرفة بها تساعد كلا من رب العمل والعامل على تحديد ومماثلة الأعمال والمهام مثل رفع الحمولة الثقيلة والعمل في أوضاع مزعجة أو إنجاز حركات تكرارية معينة عبر الوقت والتي قد تؤدي إلى الإصابات والاضطرابات الخاصة بالجهاز العضلي والهيكل العظمي المرتبط بالعمل^(٢). كما تمثل الهندسة البشرية مدخل من مداخل تصميم العمل، فهي تركز على تخفيض متطلبات العمل المادية، وتخفيض مخاطر العمل، وهذا المدخل يساعد في ضمان توافق احتياجات العمل مع القدرات المادية للأفراد لإنجاز تلك الاحتياجات من دون أن تكون هناك مخاطر على العاملين في بيئات العمل المختلفة^(٣). وهي إلغاء للخدمات ذات القيمة المضافة والمنخفضة واستخدام لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاعتماد على المصادر الخارجية التي من شأنها التأثير على دور وأنشطة ومكانة المورد البشري^(٤).

٢. أهمية هندسة الموارد البشرية: The Importance of Human Resources

Ergonomics

إن الهندسة البشرية أهمية وفوائد من خلال رفع الكفاءة الانتاجية وخفض تكلفة التدريب والتقليل من الاجهاد البشري وتحسين الاداء، وكذلك زيادة الشعور بالأمان للعاملين وتأمين الصحة والسلامة لهم مما ينتج زيادة الشعور بالولاء للمنظمة، وايضا تقليل الوقت الضائع والغيابات والاجازات والمحافظة على مقدار استهلاك الطاقة البشري^(٥). وايضا من فوائدها زيادة الولاء الوظيفي للعاملين، وتحسين جودة مخرجات العمل وتحسين سلامة وامن العاملين، تقليل الوقت الضائع في العمل وتقليل الكلف الناتجة عن الخطأ، وزيادة الانتاجية وتقليل اعادة التنظيم^(٦). ويتبنى الباحثون المهتمون والمتخصصون في الهندسة البشرية مرتكزين أساسيين في ممارسة الأنشطة المختلفة هما توفير متطلبات الأمان والراحة والسلامة للموارد البشرية أثناء إنجازها للأعمال والمهام المختلفة وصولاً إلى أفضل أداء للموارد المادية والطاقات البشرية كافة وتحقيق الاستثمار الفاعل للموارد والإمكانيات المتاحة من مفردات بيئة العمل المادية^(٧). أما (اللوزي)^(٨) فيرى أهميتها تكمن في (دمج وجميع الأعمال ذات التخصصات الواحدة في مكان واحد بشكل يترتب عليه توفير الوقت وتخفيض التكاليف وتنسيق الأعمال وتنظيمها، يترتب على الأعمال التي تتحول من مهام بسيطة إلى أعمال مركبة مسؤولية مشتركة بين أعضاء فريق العمل الواحد وتشجيع العاملين على التعليم فضلاً عن التدريب وذلك لتنمية مهاراتهم وقدراتهم وتوسيع مداركهم للارتقاء بواقع العمال مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والعمل على مكافأة العاملين وتقسيم نتائج عملهم بناءً على النتائج النهائية وبشكل جماعي، وتعمل على تغيير الثقافة التنظيمية السائدة، بحيث يصبح الأداء الجيد والاهتمام بالعملاء من أهم أولويات العاملين وأيضاً تساعد العاملين على اتخاذ القرارات من دون قصر هذه العملية على المديرين.

٣. ابعاد هندسة الموارد البشرية: The Dimensions of Human Resources Ergonomics

إنَّ لهندسة الموارد البشرية مجموعة متكاملة من الابعاد تضم (الموقف والحركة ، العوامل البيئية، المعلومات والعمليات ، وتنظيم العمل) وهدفها توفير بيئة منه وصحية للعاملين في المنظمة والتي تقيهم من مخاطر العمل، وتم ايضاحها بالاتي : (عوجان)^(٩) (jekayinfa)^(١٠) (jabbour)^(١١)

أ- **الموقف والحركة** : وتعني الاهتمام ببيئة العمل للوصول الى التطابق الافضل بين البيئة، وخصائص، وقدرات العاملين الفيزيائية والهيكلية بهدف تحقيق التكيف بينهما بدلا من التكيف الاجباري عن طريق تصميم الادوات والمعدات بشكل يتناسب مع قدرات وخصائص العاملين للحد من التعرض للخطر، والاصابة، والتعب، والارهاق الجسدي .

ب- **العوامل البيئية** : وهي مجموعة من العوامل الفيزيائية التي لها تأثير على اداء العاملين مثل الاضاءة ، الحرارة البرودة والرطوبة، الاهتزاز والضوضاء ، لذا وجب اخذ هذه العوامل بعين الحسبان عن تصميم أي مهمة لتحقيق الملائمة بين العامل الفيزيائي والعامل البشري ، حيث تحقيق تكيف العوامل البيئية مثل (الحرارة والرطوبة) مع خصائص العاملين داخل محيطها وتوفير الظروف المناسبة ، التي تؤثر ايجابا على سلوكهم وكفاءة انتاجيتهم من دون الحاق الضرر بهم تعكس صورة جيدة عن المنظمة مقارنة بغيرها من المنظمات المنافسة.

ت- **المعلومات والعمليات** : وتدل الى اعادة تصميم الوظائف بالطريقة التي تتناسب مع القدرات العقلية والجسدية للعاملين ، وتضم الانظمة والعمليات والمعلومات مما يتطلب اتخاذ اجراءات جديدة تخص برامج التدريب وبتحديد مسؤوليات العاملين كفرق ومجموعات ومشاركتهم في تحديد الاحتياجات التدريبية وتنفيذ البرنامج التدريبي المتعلق بالحد من المخاطر والاصابات بحيث تتمكن بيئة العمل من التغلب على التحديات .

ث- **تنظيم العمل** : ويقصد به اسلوب ونهج الادارة المتمثل بالبساطة والوضوح وتحديد المسؤولية وخطوط السلطة التي تتجه ، وساعات العمل أو التدريب التي تنعكس على إنتاجيته وطاقته ، وكذلك على حياة الفرد سلباً أو ايجاباً ، فمثلا معدل العمل المحدد بدلا من تحديد ساعات عمل طويلة ، وبالمقابل للتعرف على حاجة العاملين على العمل للتدريب وبناء نظام حوافز مجدي ، وتخصيص رواتب تتطابق مع الوظيفة الموكلة ، وتلقي النظر على اهمية تحديد اوقات الراحة التي يطلبها العاملون للتقليل من الاجهاد ، وكذلك الاهتمام بالتخصص والميول والقدرة بحيث يتم تصنيف العمل الى اعمال يدوية، واعمال فنية واعمال ذهنية واعمال ادارية.

ثانياً : التميز لمنظمات الأعمال:

The excellence of Business organizations

يُعَدُّ التميز اسلوب ونمط فكري راقى للحياة ، إذ إن منظمات الأعمال والفنادق بصورة خاصة تبحث عنه في ظل المنافسة الشرسية التي تتواجد في سوق العمل بسبب تطورات المجتمع الحالي ، فأصبحت تبحث عنه وتطلع للوصول اليه من اجل استقطاب اكبر عدد ممكن من زبائنهم ، وسوف نتناوله كالاتي :

١. مفهوم التميز للمنظمات الاعمال:

The Concept of excellence of Business organizations

يعرف (الصيرفي) تميز المنظمة على انه الخبرة المبنية على المعرفة الصريحة والفعالية والاجرائية لمنظمة معينة وهي تعكس الدور المميز للأفراد من خلال الاداء الناجح والناجح الموجه بطريقة فعالة^(١٢)، هو "سعي المنظمات الى استغلال الفرص الحاسمة التي سبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بادراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الاداء"^(١٣). فهو نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهج يرتبط بكيفية إنجاز نتائج ملموسة للمنظمة لتحقيق الموازنة في إشباع احتياجات الأطراف كافة، سواء أكان من أصحاب المصلحة أم المجتمع ككل، في إطار ثقافة من التعلم والإبداع والتحسين المستمر^(١٤). ويعد مفهوم كلي وشامل غير قابل للتجزئة ، أي: أنه لا يمكن تصور تميز منظمة ما في مجال معين بينما ينهار ادائها في مجالات أخرى ، فالتوازن والتشابك سمتان أساسيتان له في مختلف قطاعات المنظمة ، وهو يشتمل على بعدين من محاور الإدارة الحديثة هما أن غاية الإدارة الحقيقية هي السعي الى تحقيقه ، والآخر أن كل ما يصدر عن الإدارة من اعمال وقرارات وما تعتمده من نظم وفعاليات تتسم بالتميز ، والبعدان متكاملان ويعدان وجهين لعملة واحدة ولا يتحقق أحدهما دون الثاني^(١٥).

٢- أهمية وخصائص التميز لمنظمات الأعمال :

The Importance and characteristics of excellence of Business organizations

يُعد التميز للمنظمات ضرورة من ضرورات التطوير الادارية لغرض رفع مستويات الاداء عن طريق تطوير مهارات وقدرات العاملين في منظمات الأعمال ، إذ إن تطوير مهاراتهم وقدراتهم يتطلب وجود تنظيم فعال تضمه روح الفريق والابتكار والمبادأة والمنافسة ، كي يشعر كل فرد من الافراد العاملين بأن المنظمة ملك له ، مما يدفعهم الى بذل كل طاقتهم وجهودهم وكل ما لديهم لغرض تميز المنظمات ونجاحها^(١٦). فهو وسيلة وطريقة للتعرف على العقبات حال ظهورها ، وكذلك لجمع المعلومات حتى تتمكن المنظمة من اتخاذ القرارات التي تخص الموارد البشرية ، ويساهم في تطوير اعضاء المنظمة بصورة مستمرة أكان سواء للمدراء أم الموظفين مما يصعب جعل المنظمة أكثر تميزاً في الاداء مقارنة مع المنظمات المنافسة، ويوفر المهارات اللازمة لصناع القرار سواء أكان فرداً ام مجموعة، وأهميته في تحقيق الابداع للمنظمات^(١٧).

أما أهم خصائص التميز لمنظمات الأعمال فهو قبول الأعمال الصعبة، إذ إن قبولها يعد من أهم مصادر التميز لها، حيث الفرص للنمو والتعلم السريع، وتحسين العمليات وبدء العمل من الصفر. توفر القيادة الكفوة، إذ القيادة تعمل كقدوة، ولها دور بارز في تحفيز التميز والتشجيع عليه وتحمل المصاعب فهي توضح مستويات قدرة المنظمات إذ إن ارتكاب الأخطاء وتحمل المنظمة للأزمات ومواجهتها، يشارك في صقل قدرات المنظمة وتميزها، ومن خصائصه ايضاً إن المنظمات المتميزة يتوفر لديها الخبرات خارج نطاق العمل، وبالتحديد خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص لاكتساب التميز في الأداء، وكذلك برامج التدريب، إن النظام المعياري السائد في منظمات الأعمال لأنشطة التميز في الأداء تكون أهميته أقل بالنسبة لما يتم تعلمه مباشرة من

الفرص التدريبية التي تعزز من التميز في منظمات الأعمال، بالإضافة الى خاصية الدقة ويعني بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها من خلال اختيار أفضل الأساليب لتأدية المهمات، وبناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميز المنظمة،^(١٨).

٣- هندسة الموارد البشرية ومنظمات الأعمال

The human resources Ergonomics and Business organizations

هنالك ترابط شديد بين هندسة الموارد البشرية وكيفية الوصول الى التميز في منظمات الأعمال فنبدأ بتحديد طرق إجراءات العمل حيث يتم في هذه المرحلة تحديد طريقة وأسلوب إجراءات العمل التشغيلية، والعمل على تحسينها بطريقة تضمن التكامل والوضوح ويستحسن في هذه المرحلة الاستعانة بمواصفات الأيزو لتحسين إجراءات العمل ، ومن ثم البناء على أفضل الممارسات بعد تحسين إجراءات عمليات العمل. يتم وضع التقنيات المناسبة لتحديد أفضل الممارسات من المنظمات الأخرى للاستفادة منها وإجراء المقارنة معها، ومن المناسب في هذه المرحلة تطبيق المقارنات المرجعية والتقويم الذاتي وبعدها يتم تطوير مستوى الأداء وبعد اعتماد الأداء المناسب على أساس أفضل الممارسات، فان نقل مستوى الأداء لمستوى متميز يتطلب استخدام نماذج التميز والتي توفر فرصة حقيقية لمزيد من التعلم التنظيمي لتحقيق الأداء المتميز،^(١٩). فلم يكن خافيا على الادارات العليا في المنظمات على اختلاف احجامها وطبيعة نشاطاتها ان كفاءتها ونجاحها يتوقف بشكل رئيس على مواردها البشرية ، مما يدعوها الى تهيئة كل الظروف لهذه الموارد للانطلاق والنجاح في العمل، وبالعالم يتم قياس درجة نجاح المنظمات وتميزها من خلال مدى الكفاءة في انجاز العمليات الانتاجية والمؤشرات المالية ، لذا فان الادارات بالمستقبل سيتم قياس كفاءتها بقدرتها على اتخاذ القرارات اللازمة لإحداث التغيير فيها والتطوير ، فضلاً القدرة على التكيف مع البيئة من خلال الابتكار والابداع ، حيث يحتم مستقبل المنظمات المزيد من التركيز على الموارد البشرية التي تعد احدى مقومات النجاح الاساسية والتعامل معها على انها جوهر اداء المنظمة ووسيلتها وهدفها ، مما يؤدي الى تهيئة وتكييف بيئة العمل بما يتناسب كع مواصفات وقدرات العاملين فيها لأجل التفوق في المخرجات بجودة عالية،^(٢٠).

المبحث الثاني / الجانب العملي للبحث :

أولاً: صدق وثبات الاستبانة:

تضمن المتغير المستقل هندسة الموارد البشرية أربعة ابعاد، و(16) فقرة ، حصلت على معامل كرونباخ الفا (0.863)، وحصل على قيمة (KMO) مقداره (0.845) وبقيمة كاي تربيع (1089.999) وبقيمة احتمالية (0.000) ودرجة حرية (352)، فيما حصل تميز المنظمات على معامل كرونباخ الفا (0.897)، وقيمة (KMO) مقداره (0.869)، وبقيمة كاي تربيع (398.206) وبدرجة حرية (150) عند القيمة الاحتمالية (0.000).

الجدول (1) ثبات الاستبانة

المتغيرات	عدد الفقرات	معامل كرونباخ الفا	KMO	X ²	DF	P
هندسة الموارد البشرية	16	0.863	0.845	1089.999	352	0.000
التميز لمنظمات الاعمال	7	0.897	0.869	398.206	150	0.000

المصدر : مخرجات برنامج SPSS V.28

ثانياً: الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

تمثل البحث بمتغيرين (هندسة الموارد البشرية، والتميز لمنظمات الاعمال)، استقصي عنهم عبر إجابات (91) فرداً مستجيباً لعدد من مدراء فنادق المبحوثة ، فحصل المتغير المستقل هندسة الموارد البشرية على وسط حسابي (3.91)، وانحراف معياري (0.453) ، فيما حصل المتغير المعتمد التميز لمنظمات الاعمال على وسط حسابي (3.83)، وبانحراف معياري (0.470)، مما يدل على ان اتفاق العينة على هندسة الموارد البشرية في الترتيب الأول ، بينما كان الترتيب الثاني للمتغير المعتمد (التميز لمنظمات الاعمال)، اما على مستوى الابعاد التي كونت هندسة الموارد البشرية، فقد رتبته بحسب معامل الاختلاف، فحصل بعد الموقف والحركة على الترتيب الأول وبمعامل اختلاف نسبي (12.13%) وبوسط حسابي (4.03) مرتفع ، فيما كان الترتيب الثاني لبعده العوامل البيئية وبمعامل اختلاف نسبي (13.81%)، ووسط حسابي (3.98) مرتفع، بينما حل بعد تنظيم العمل ثالثاً وبمعامل اختلاف نسبي (15.49%) ووسط حسابي (3.91) مرتفع ، واخيراً حل بعد المعلومات والعمليات رابعاً وبمعامل اختلاف نسبي (16.26%) ووسط حسابي (3.72) مرتفع المستوى وكما موضح بجدول (2).

الجدول (2) الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	الترتيب
هندسة الموارد البشرية	3.91	0.453	11.58	78.2	الاول
تنظيم العمل	3.91	0.606	15.49	78.2	3
المعلومات والعمليات	3.72	0.605	16.26	74.4	4
العوامل البيئية	3.98	0.550	13.81	79.6	2
الموقف والحركة	4.03	0.489	12.13	80.6	1
التميز لمنظمات الاعمال	3.83	0.470	12.27	76.6	الثاني

المصدر : (مخرجات برنامج المصدر: SPSS V.28)

ثالثاً: الإحصاء الاستدلالي واختبار فرضية البحث :
اختبار الفرضية الرئيسية للبحث (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لهندسة الموارد البشرية بأبعادها مجتمعة في التميز بمنظمات الاعمال)

تبين وجود انموذج اولي للتأثير بقيمة (F) المحسوبة (17.364) وهي تزيد عن قيمتها الجدولية (3.949) عند درجة الحرية (90)، فيما أظهرت نتائج الجدول (3) وجود معامل تفسير (0.314) ، ومعامل تفسير معدل (0.301) ، اذ استطاعت ابعاد (هندسة الموارد البشرية) من تفسير ما نسبته (30.1%) من التغيرات التي تطرأ على التميز لمنظمات الاعمال ، فيما تُعزى النسبة المتبقية (69.9%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج المختبر، اذ يعد انموذج التفسير انموذجاً مقبولاً احصائياً ويمكن اعتماده في تفسير ما يطرأ على التميز لمنظمات الاعمال من تحسين يعزى لهندسة الموارد البشرية بأبعادها مجتمعة، وقد تبين ان قيمة (F) المحسوبة للانموذج الافضل (22.919) وبقيمة احتمالية (0.000). بينما تبين وجود تأثير إيجابي طردي لبعد الموقف والحركة في التميز لمنظمات الاعمال مقداره (0.326) وبقيمة احتمالية (0.000)، وبقيمة (T) المحسوبة (4.395)، فيما تبين وجود تأثير إيجابي طردي لبعد العوامل البيئية في التميز لمنظمات الاعمال مقداره (0.160) وبقيمة احتمالية (0.023)، وبقيمة (T) المحسوبة (2.297) ، ووجود تأثير إيجابي طردي لبعد تنظيم العمل في التميز لمنظمات الاعمال مقداره (0.134) وبقيمة احتمالية (0.035)، وبقيمة (T) المحسوبة (2.128) وجميع قيم (T) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولة (1.9872) عند القيمة الاحتمالية (0.05) وبدرجة حرية (90) ، فيما لم يظهر أي استثمار لبعد المعلومات والعمليات في تحقيق التميز لمنظمات الاعمال لدى الفنادق الثلاث من وجهة نظر قياداتها في المستويات الإدارية المختلفة، اذ لاحظت الباحثة اعتماد فنادق الدرجة الممتازة على ابعاد هندسة الموارد البشرية (الموقف والحركة، العوامل البيئية، تنظيم العمل) مجتمعة في تحقيق التميز لمنظمات الاعمال بشكل ايجابي ، اذ تقود هذه النتائج الى قبول الفرضية الرئيسية (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لهندسة الموارد البشرية بأبعادها مجتمعة في التميز لمنظمات الاعمال)، وبحسب المعادلة الاتية:

$$\text{تميز منظمة الاعمال (Y)} = (1.356) + 0.326 * (\text{الموقف والحركة}) + 0.160 * (\text{العوامل البيئية}) + 0.134 * (\text{تنظيم العمل})$$

الجدول (3) تأثير ابعاد هندسة الموارد البشرية مجتمعة في تميز منظمة الاعمال
(n=91)

التميز لمنظمات الاعمال							المتغير المستقل
F	T	P-value	A R ²	R ²	β	α	
17.364	1.491	0.138	0.300	0.318	0.106	1.371	تنظيم العمل
	0.892	0.374			0.077		المعلومات والعمليات
	1.371	0.172			0.117		العوامل البيئية
	4.328	0.000			0.321		الموقف والحركة
الانموذج الافضل							
22.919	2.128	0.035	0.301	0.314	0.134	1.356	تنظيم العمل
	2.297	0.023			0.160		العوامل البيئية
	4.395	0.000			0.326		الموقف والحركة

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28)

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١. تمثل هندسة الموارد البشرية مدخل من مداخل تصميم العمل فهي تركز على تخفيض مخاطر العمل وهذا المدخل يساعد في ضمان توافق احتياجات العمل مع القدرات المادية للأفراد من اجل انجاز الاحتياجات دون ان تكون هناك مخاطر على العاملين في بيئات العمل المختلفة .

٢. لهندسة الموارد البشرية أهمية وفوائد من خلال رفع الكفاءة الإنتاجية وخفض تكلفة التدريب والتقليل من الاجهاد البشري وتحسين الأداء وزيادة الشعور بالأمان للعاملين وتأمين الصحة والسلامة لهم مما ينتج زيادة الشعور بالولاء للمنظمة وتقليل الوقت الضائع والغيابات والاجازات والمحافظة على مقدار استهلاك الطاقة البشرية .

٣. لهندسة الموارد البشرية مجموعة متكاملة من الابعاد هي (الموقف والحركة ، العوامل البيئية ، المعلومات والعمليات ،تنظيم العمل) هدفها توفير بيئة آمنة وصحية للعاملين في المنظمة لتقييهم من مخاطر العمل .

٤. التميز له سمتان أساسيتان (التوازن والتشابك) في مختلف قطاعات المنظمة ويشمل بعدين من محاور الإدارة الحديثة هما ان غاية الإدارة الحديثة هي السعي لتحقيقه ، والآخر ان كل ما يصدر عن الإدارة من اعمال وقرارات وما نعتمده في نظم وفعاليات تتسم بالتميز .

٥. التميز للمنظمات ضرورة من ضرورات التطوير الإدارية لغرض رفع مستويات الأداء وطريق لتطوير مهارات وقدرات العاملين في منظمات الاعمال .

٦. هناك ترابط شديد بين هندسة الموارد البشرية وكيفية الوصول إلى التميز في منظمات الاعمال، ويتم بتحديد طريقه أسلوب اجراءات العمل التشغيلية، والعمل على تحسينها بطريقة تضمن التكامل والوضوح .

٧. سيتم قياس كفاءة نجاح المنظمات بقدرتها على اتخاذ القرارات اللازمة لأهداف التغيير منها التطوير والقدرة على التكيف مع البيئة من خلال الابتكار والابداع .
٨. يبين لنا ان هندسة الموارد البشرية هي المركز المهم لوظائف ومهام تعزز مكانتها للمنظمة ويجعلها من وسائل التميز والبقاء .

ثانياً: التوصيات

١. ضرورة الاهتمام بنشر الوعي بمفهوم التميز ويكون من خلال عرضه في المؤتمرات والورش كونه يسهم في تنمية وتطوير الأداء للمنظمة .
٢. توصي الباحثة باختيار الطرق الفاعلة للعمل بأبعاد هندسة الموارد البشرية في المنظمة من أجل مواجهة التغيرات والتطورات الحاصلة في المنظمات المشابهة .
٣. توصي الباحثة باهتمام الإدارة العليا بالمنظمة ولمختلف مستوياتهم ودرجاتهم الوظيفية لإظهار دور التميز بكل ابعاده كونه يسهم في الحصول على نتائج أداء ايجابية .
٤. ضرورة العمل على تطوير نظام قياس كفاءة المنظمات باتخاذ القرارات لكي يسهم في التعرف على كيفية تطوير ابعاد هندسة الموارد البشرية في المنظمات .
٥. ضرورة اهتمام المنظمات محل البحث بتوفير ابعاده الهندسة البشرية لكل العاملين لغرض تحقيق التميز .
٦. الاهتمام أكثر بتشجيع العاملين على العمل بروح الفريق الواحد وحثهم على الابتكار والابداع والتميز وتوفير الموارد اللازمة لها .
٧. تحقيق التميز للمنظمات لا يتم الا بايجاد إدارة عليا كفؤة فلا يتحقق ذلك الا من خلال تحقيق ابعاد الهندسة البشرية .
٨. القيام بدراسة مسحية للتعرف على المشاكل التي تواجه كل بعد من الابعاد في تطبيق هندسة الموارد البشرية بشكل عام .

قائمة المصادر:

أولاً: المراجع باللغة العربية

١. بركات ، نافذ محمد ، التحليل الاحصائي باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS ، الجامعة الاسلامية، ٢٠١٣ . - <http://www.site.iugaza.edu.ps/nbarakat-SPSS.pdf>
٢. الخرشة ، ياسين، كاسب الزريقات، خالد خلف نور، محمود ابراهيم، اثر عوامل التغيير على تحقيق التميز المنظمي(شركة البوتاس العربية نموذجاً) مجلة الدراسات في العلوم الادارية، المجلد ٤٠، العدد ٢، ٢٠١٣ .
٣. ساري، احلام، مقومات تفعيل التميز في منظمات الاعمال(دراسة تقييمية مقارنة بين الاردن دبي والجزائر) اطروحة دكتوراه مقدمة الى جامعة محمد بوضياف - المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ٢٠١٦ .
٤. السرحان، هائل فلاح، العظامات، عبد الله مطر، القرعان، علي زكريا، أثر الهندسة البشرية على الامن والسلامة المهنية في الشركات الصناعية (دراسة حالة شركة المناصير للزيوت والمحروقات)، المجلة العربية للإدارة مجلد ٤١، العدد ٢، ٢٠٢١ .
٥. السعودي، موسى أحمد ، اثر تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الاردن، المجلة الاردنية في ادارة الأعمال، المجلد ٤، العدد ٣، ٢٠٠٨ .

٦. السلمي، علي، ادارة الموارد البشرية ، دارغريب للطباعة والنشر، القاهرة ، ٢٠٠١.
 ٧. السمان، ثائر احمد سعدون، السماك، بشار عز الدين، متطلبات الهندسة البشرية وفق فلسفة التصنيع الرشيق (دراسة استطلاعية في ورش الشركة الوطنية لصناعة الاثاث المنزلي في محافظة نينوى) مجلة تنمية الرافدين، العدد ١٠٨، مجلد ٣٤ لسنة ٢٠١٢.
 ٨. السيد ، رضا، عادات التميز لدى الافراد ذوي المهارات الادارية العليا، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، القاهرة ، ٢٠٠٧ .
 ٩. الصيرفي، محمد، التميز الاداري للعاملين بقطاع التربية والتعليم ،موسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، ٢٠٠٩.
 ١٠. عوجان، ديمه، اثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية -الدور الوسيط لاستراتيجية الاستغراق -دراسة حالة في شركة مياه العقبة في الاردن رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة الشرق الاوسط عمان ، ٢٠١٩.
 ١١. اللوزي، موسى، التنظيم واجراءات العمل ، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٢.
 ١٢. النصور، اسماء سالم، أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي(دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية) جامعة الشرق الاوسط، كلية الأعمال ، ٢٠١٠.
- ثانيا : المراجع باللغة الاجنبية

- 1.Celine Mckown & Michael Twiss,2002," Workplace ergonomics ; A PRACTICAL Guide", 10SH services limited.
- 2.Don Hellriegel, John W. Slocum & Richard W. Woodman, 2001," Organization Behavior", 9thed., South western college publishing
- 3.Drucke, P. F. (1995). The Information Executives Truly Need. Harvard Business Review. 73 (01). pp.54-62
- 4.Jabbour ,C.J.C(2011) "HRM, ergonomics and work psychodynamics: a model and a research agenda" Humanomics,27(1) 53-60.
- 5.Jacques Igalens, Reengineering des Ressources humaines : la GRH et la performance globale/- In : PERSONNEL, n°409, mai 2000 .- pp. 61-69
- 6.Jekayinfa ,S.O.(2008)."Ergonomic evaluation and energy requirements of bread- baking operation in south western Nigeria" Nutrition& Food Science, 38(3), 239-248.
- 7.Pinar, T. M and Girard, A.)2002), "Organizational learning and the learning organization: Reviewing evolution for prospecting the future," The Learning Organization, Vol. 15 No. 4:294-308.

الهوامش:

١. السرحان، هائل فلاح، العظامات، عبد الله مطر، القرعان، علي زكريا، أثر الهندسة البشرية على الامن والسلامة المهنية في الشركات الصناعية (دراسة حالة شركة المناصير للزيوت والمحروقات)، المجلة العربية للإدارة مجلد ٤١، العدد ٢، ٢٠٢١، ص ٢٨٩.

٢. السمان، ثائر احمد سعدون، السماك، بشار عز الدين، متطلبات الهندسة البشرية وفق فلسفة التصنيع الرشيق (دراسة استطلاعية في ورش الشركة الوطنية لصناعة الاثاث المنزلي في محافظة نينوى) مجلة تنمية الرفادين ، العدد ١٠٨، مجلد ٣٤ لسنة ٢٠١٢، ص ١٧.

3. Don Hellriegel, John W. Slocum & Richard W. Woodman, 2001, " Organization Behavior", 9th ed., South western college publishing, p450.

4. Jacques Igalens, Reengineering des Ressources humaines : la GRH et la performance globale/- In : PERSONNEL, n°409, mai 2000 .- pp. 61-69

٥. السرحان واخرون، مصدر سابق ص ٢٨٩.

٦. السمان والسماك، مصدر سابق، ص ١٨.

7. Celine Mckown & Michael Twiss, 2002, " Workplace ergonomics ; A PRACTICAL Guide", 10SH services limited , p9.

٨. اللوزي، موسى، التنظيم واجراءات العمل ، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٢، ص ١٨٣.

٩. عوجان، ديمه ، اثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية - الدور الوسيط لاستراتيجية الاستغراق - دراسة حالة في شركة مياه العقبة في الاردن رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة الشرق الاوسط عمان ، ٢٠١٩، ص ٢٧.

10. Jekayinfa ,S.O.(2008). "Ergonomic evaluation and energy requirements of bread- baking operation in south western Nigeria" Nutrition & Food Science, 38(3), 239-248.

11. Jabbour ,C.J.C(2011) "HRM, ergonomics and work psychodynamics: a model and a research agenda" Humanomics, 27(1) 53-60.

١٢. الصيرفي ، محمد، التميز الاداري للعاملين بقطاع التربية والتعليم ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية، ٢٠٠٩، ص ٦.

13. Pinar, T. M and Girard, A. (2002), "Organizational learning and the learning organization: Reviewing evolution for prospecting the future," The Learning Organization, Vol. 15 No. 4: p31.

١٤. السيد ، رضا ، عادات التميز لدى الافراد ذوي المهارات الادارية العليا ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، القاهرة ، ٢٠٠٧، ص ١١٤.

١٥. السلمي، علي، ادارة الموارد البشرية ، دارغريب للطباعة والنشر ، القاهرة ، ٢٠٠١، ص١٢.
١٦. الخرشة ، ياسين، كاسب الزريقات، خالد خلف نور، محمود ابراهيم ، اثر عوامل التغيير على تحقيق التميز المنظمي(شركة البوتاس العربية نموذجاً) مجلة الدراسات في العلوم الادارية ، المجلد ٤٠، العدد ٢، ٢٠١٨، ٢٠١٣.
١٧. السعودى، موسى احمد ، اثر تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الاردن ، المجلة الاردنية في ادارة الأعمال، المجلد ٤، العدد ٣، ٢٠٠٨، ص٢٦٤.
١٨. النصور ، اسماء سالم ، أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي(دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية) جامعة الشرق الاوسط، كلية الأعمال ، ٢٠١٠، ص٣٣.
١٩. ساري، احلام، مقومات تفعيل التميز في منظمات الاعمال(دراسة تقييمية مقارنة بين الاردن دبي والجزائر) اطروحة دكتوراه مقدمة الى جامعة محمد بوضياف - المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ٢٠١٦، ص ٥٨.
٢٠. السرحان واخرون، مصدر سابق ، ص٢٨٧.

The Ergonomics of Human Resources and It's effect on the attained of excellence of Business organizations

Iqbal Mahdi Jassim

Abstract:

The purpose of the current research is to identify human resource Ergonomics with its four dimensions (attitude and movement, environmental factors, information and processes, organization of work) and its impact on achieving excellence for business organizations, for a number of excellent-class hotels in the city of Baghdad, and the research sample came from (91) individuals from a number of the administrative leaders in the surveyed hotels, represented by (delegated manager - rotating manager - lounge manager - night manager - department and division managers), and various statistical methods and methods were used through the program (SPSS v24 and Amos v24) to obtain results while conducting the search by distributing The questionnaire and then collected and analyzed statistically, and showed a number of results, the most important of which (there is a statistically significant impact relationship for human resources Ergonomics in achieving excellence for business organizations) according to the statistical analysis of the answers of the research sample in the researched hotels, this explains that the surveyed hotels most of them work within the concept of human resources Ergonomics in achieving excellence.

Keywords: human resource Ergonomics, excellence of business organizations