أثر ممارسات ادارة الموارد البشرية في التميز المؤسسي في ديوان الخدمة المدنية الاردني

إعداد

ايمان رفيق بدير

إشراف

الدكتور مطيع صالح الشبلي

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات ادارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، حيث تم قياس ممارسات ادارة الموارد البشرية من خلال ابعادها (الاستقطاب ، التدريب ، تقييم الأداء ، التعويض)، فيما تم قياس التميز المؤسسسي عن طريق ابعاده (التميز القيادي ، التميز في تقديم الخدمة، تميز العمليات) استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت برنامج الحزمة الاحصائية Spss لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في ديوان الخدمة المدنية المركز الرئيسي في عمان وعددهم 300 موظفا، واستخدمت الاستبانة كاداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (165) استبيان، وتم اعتماد (161) استبيانة صالحة للتحليل الاحصائي من مجموع الاستبانات بنسبة مئوية(95%) وتم استبعاد (4) استبانات غير صالحة للتحليل، وبعد اجراء عملية التحليل الاحصائي أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك اثر ذو دلالة احصائية لممارسات الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في ديوان الخدمة المدنية. كما أوصت الدراسة اصحاب القرار في ديوان الخدمة المدنية بزيادة الأهتمام بممارسات الموارد البشرية لما لها من دور في تحقيق التميز المؤسسي، كما وأوصت الدراسة بضرورة العمل المزيد من الابحاث العلمية حول مسببات التميز المؤسسي.

The Impact of Human Resources Management practices on Institutional Excellence at Civil Service Bureau

Prepared By

Eman Rafeeq Bdeer

Supervised By

Dr.Mottee Shibly

Abstract

The study aimed to know the impact of human resource management practices in achieving institutional excellence, where human resource management practices were measured through its dimensions (Attracting, training, performance evaluation, compensation), while institutional excellence was measured by its dimensions (leadership excellence, excellence to provide the service, process excellence). The study used the descriptive analytical approach, and the statistical package Spss program was used to analyze data and test hypotheses. The study population consisted of all 300 employees of the Civil Service Bureau, the main center in Amman. The questionnaire was used as a data collection tool. The study population consisted of all 300 employees of the Civil Service Bureau, the main center in Amman. The questionnaire was used as a data collection tool. (165) questionnaires were distributed, and (161) valid questionnaires were adopted for statistical analysis of the total questionnaires with a percentage of (95%). Four questionnaires that are not valid for analysis were excluded, and after conducting the statistical analysis process, the results of the study indicated that there is a statistically significant effect of human resource practices in achieving institutional excellence in the Civil Service Bureau. The study also recommended decision-makers in the Civil

Service Bureau to pay more attention to human resource practices because of their role in achieving institutional excellence. The study also recommended the need to do more scientific research on the causes of institutional excellence.