

أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين في شركات  
الاتصالات الأردنية

أعدت من قبل

عبد المهيمن سمير عبود فرحان

أشرف عليها

الدكتور مراد سليم عطيان

قدمت هذه الرسالة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

كانون الأول 2019

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ  
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

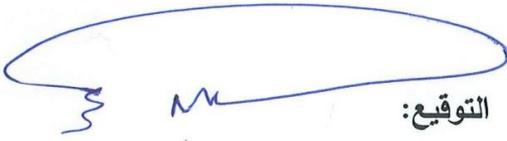
صدق الله العظيم

المجادلة (11)

جامعة الإسراء

التفويض

أنا عبد المهيمن سمير عبود فرحان أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها

 التوقيع:

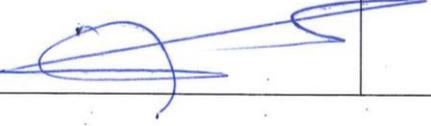
التاريخ: 2019 / 12 / 16

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: " أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين

في شركات الاتصالات الأردنية " وقد أُجيزت بتاريخ 2019 / 12/16

### أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع		الاسم
	مشرفاً / رئيساً	الدكتور/ مراد سليم عطيانى
	مناقشا داخليا	أ.د. زكريا مطلق الدوري
	مناقشا خارجيا	د. محمد عبد الكريم الرقاد

## إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب عبد المهيم سمير عبود فرحان بعنوان: " أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في شركات الاتصالات الأردنية"، وافر بأن الرسالة أصبحت

سليمة من الناحية اللغوية

الاسم: الأستاذ عبدالرحيم محمود عبد الله عبد الغني

التوقيع: 

التاريخ: 2019 /12 /18

## الشكر والتقدير

بعد حمدي الله تعالى على إنهاء رسالتي هذه أتقدم بخالص الشكر وعظيم امتناني للأستاذ الفاضل الدكتور مراد سليم عطيانى لأشرفه على رسالتي وما قدمه لي من علم سديد ونصائح قيّمة نافعة لأثراء رسالتي وعلى ما بذله من جهد دؤوب من بداية رحلة البحث وحتى إتمام رسالتي هذه وان كتابة العبارات مهما علت فإنها لا تفي بكلمات الشكر والتقدير وتبقى عاجزة عن إيفائه حقه فجزاه الله عنا خير الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناته.

كما يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور عميد كلية الأعمال في جامعة الإسراء والشكر موصول للأستاذ الدكتور زكريا الدوري وأعضاء الهيئة التدريسية والإداريين في الجامعة.

كما أخص بالشكر الأستاذ الدكتور عمّاش فرحان المحمدي لما له من فضل في تزويدي بتوجيهاته القيمة مما انعكس إيجاباً على هذه الرسالة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم مناقشة رسالتي هذه، فلهم مني جميعاً كل الشكر والتقدير على ما أبدوه من نصائح اثرت هذه الرسالة.

**الباحث: عبد المهيمن سمير عبود فرحان**

## الإهداء

إلى من زرع الامل والمحبة والعلم في قلبي ... الى مثلي الأعلى  
الى من احمل اسمك بكل فخر .. الى تاج راسي

ابي الحبيب

إلى احن قلب .. والى منارة دربي التي ساندتني دوما  
الى من حصدت الشواك عن دربي لتمهد لي طريق العلم

أمي الحبيبة

الى سندي وعوني في هذه الدنيا اخي الكبير لك مني كل التقدير

اخي سامر

إلى من وسعهم قلبي من محبة

الى من لا تكتمل سعادتي من دونهم

الى من تعلمت منهم معنى التضحية والصبر والعطاء

اخواني واخواتي الأحباء وفقهم الله

الباحث: عبد المهيمن سمير عبود فرحان

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
ب	الآية	--
ج	التفويض	--
د	قرار لجنة المناقشة	--
هـ	إقرار السلامة اللغوية	--
و	شكر وتقدير	--
ز	الإهداء	--
ح	قائمة المحتويات	--
ي	قائمة الجداول	--
ل	قائمة الاشكال	--
ل	قائمة الملاحق	--
م	الملخص باللغة العربية	--
ن	الملخص باللغة الإنجليزية	--
<b>1</b>	<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	<b>1</b>
1	مقدمة	:(1 . 1)
2	مشكلة الدراسة	:(2 . 1)
3	أهمية الدراسة	:(3 . 1)
4	أهداف الدراسة	:(4 . 1)
5	أنموذج الدراسة	:(5 . 1)
6	فرضيات الدراسة	:(6 . 1)
6	التعريفات الإجرائية والاصطلاحية	:(7 . 1)
<b>9</b>	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري الدراسات السابقة</b>	<b>2</b>
9	إدارة الموارد البشرية	:(1 . 2)
25	رضا العاملين	:(2 . 2)
31	الدراسات السابقة	:(3 . 2)
50	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	:(4 . 2)
<b>51</b>	<b>الفصل الثالث : منهجية الدراسة</b>	<b>3</b>
51	مقدمة	:(1 . 3)

الصفحة	الموضوع	الرقم
51	منهج الدراسة	(2 . 3):
51	مجتمع الدراسة	(3 . 3):
52	عينة الدراسة	(4 . 3):
52	المتغيرات الديمغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة	(5 . 3):
55	أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات	(6 . 3):
57	المعالجة الإحصائية المستخدمة	(7 . 3):
58	صدق أداة الدراسة وثباتها	(8 . 3):
60	<b>الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات</b>	<b>4</b>
60	اجابة تساؤلات الدراسة	(1 . 4):
69	تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة	(2 . 4):
70	اختبار فرضيات الدراسة	(3 . 4):
79	<b>الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات</b>	<b>5</b>
79	الخصائص الديمغرافية والوظيفية	(1- 5):
82	مناقشة نتائج تحليل أسئلة الدراسة	(2- 5):
86	مناقشة نتائج فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية	(3- 5):
87	التوصيات	(4- 5):
89	<b>قائمة المراجع</b>	
89	أولاً: المراجع باللغة العربية	----
92	ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية	----
98	<b>قائمة الملاحق</b>	----

## قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
1 - 3	يوضح متغير الجنس لأفراد عينة الدراسة	52
2 - 3	يوضح متغير العمر لأفراد عينة الدراسة	53
3 - 3	يوضح متغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة	54
4 - 3	يوضح متغير سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة	54
5 - 3	يوضح متغير المركز الوظيفي لأفراد عينة الدراسة	55
6 - 3	ابعاد المتغير المستقل (ممارسات إدارة الموارد البشرية)	56
7 - 3	معامل ثبات كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي والتوزيع الطبيعي لمتغيرات وابعاد الدراسة	59
1 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستوى الأهمية لممارسات ادارة الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية	60
2 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستوى الأهمية لممارسة تخطيط الوظائف في شركات الاتصالات الأردنية	61
3 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستوى الأهمية لممارسة الاختيار والتعيين في شركات الاتصالات الأردنية	63
4 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستوى الأهمية لممارسة التعويضات والحوافز في شركات الاتصالات الأردنية	64
5 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستوى الأهمية لممارسة تقييم الاداء في شركات الاتصالات الأردنية	65
6 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستوى الأهمية لممارسة برامج التدريب في شركات الاتصالات الأردنية	67
7 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستوى رضا العاملين في شركات الاتصالات الأردنية	68
8 - 4	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء	70
9 - 4	نموذج نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية	71
10 - 4	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ممارسات ادارة الموارد البشرية في رضا العاملين في شركات الاتصالات الأردنية	71
11 - 4	ملخص النموذج الخاص بالفرضية الفرعية الأولى	73
12 - 4	تحليل التباين ANOVA الخاص بالفرضية الفرعية الأولى	74
13 - 4	ملخص النموذج الخاص بالفرضية الفرعية الثانية	74
14 - 4	تحليل التباين ANOVA الخاص بالفرضية الفرعية الثانية	75
15 - 4	ملخص النموذج الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة	76

76	تحليل التباين ANOVA الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة	16 - 4
77	ملخص النموذج الخاص بالفرضية الفرعية الرابعة	17 - 4
77	تحليل التباين ANOVA الخاص بالفرضية الفرعية الرابعة	18 - 4
78	ملخص النموذج الخاص بالفرضية الفرعية الخامسة	19 - 4
78	تحليل التباين ANOVA الخاص بالفرضية الفرعية الخامسة	20 - 4

## قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
5	انموذج الدراسة	1-1
73	نموذج يبين اثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين	1-4

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم
98	أسماء محكمي الاستبانة	1
99	الاستبانة	2

## “أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في شركات الاتصالات الأردنية”

اعداد

عبد المهيمن سمير عبود فرحان

اشراف

الدكتور مراد سليم عطيانى

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية المتمثلة في (تخطيط الوظائف، الاختيار والتعيين، التعويضات، التدريب، تقييم الاداء) في رضا العاملين في شركات الاتصالات الأردنية. حيث تكوّن مجتمع الدراسة من كافة العاملين في شركات الاتصالات الأردنية ( زين، واورانج، وامنية)، وجرى سحب عينة ميسرة من مجتمع الدراسة تكونت من (312) شخص يعملون في شركات الاتصالات من مختلف المستويات الإدارية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحث بتطوير استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة تكونت من (44) فقرة. واستخدمت العديد من الأساليب الإحصائية منها: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (t) لعينة مستقلة، وتحليل الانحدار المتعدد والبيسط. وقد توصلت الدراسة العديد من النتائج التي كان من بين أهمها: وجود أثر دال احصائيا لكافة ابعاد المتغير المستقل والتي تمثلت في (تخطيط الوظائف، الاختيار والتعيين، التعويضات، والتدريب، وتقييم الاداء) على رضا العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل اليها فقد أوصى الباحث بضرورة تعزيز ممارسات الموارد البشرية التي من شأنها ان ترتقي بمستوى العمل وتعزز من رضا العاملين في شركات الاتصالات الاردنية.

الكلمات المفتاحية: ممارسات إدارة الموارد البشرية، رضا العاملين، شركات الاتصالات الأردنية.

**The impact of human resources management practices on the satisfaction of employees in Jordanian Telecommunication Companies**

**Prepared by**

**Abdul Mohaimen Sameer Abbood**

**supervised by**

**Dr. MURAD SALEEM ETIANI**

**The Abstract**

This aim of this study is to measure the impact of human resources management practices, which consist of (Job Planning, Selection, Compensation, Training, and Performance Appraisal) on employee satisfaction working in Jordanian Telecommunication Companies. The study population consisted of all employees working in the Jordanian Telecommunication Companies. A Convenience sample consist of (312) employee working in all different management level of the three telecom companies (Zain, Orange, and Omniah). The study used descriptive and analytical approach. The researcher develop a special questionnaire consist of (44) statement as a tool to collect the data from the study sample. Many of statistical methods were used such as the means, standard deviation, one sample (t) test and multiple and simple regression analysis. According to the data analysis, the most important result reached in this study that there is a statistically significant impact of human resources management practices (job planning, selection, compensation, training, and performance appraisal) on employee satisfaction working in Jordanian Telecommunication Companies. At the end of this study the researcher, recommend that the Jordanian telecom companies should enhance all human resources practices in order to achieve more employee satisfaction.

**Keywords:** Human Resources Management Practices, employees Satisfaction, Jordanian Telecommunication Companies.