

العوامل التنظيمية وأثرها في إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية

أعدت من قبل

ديانا عادل فؤاد تادرس

أشرف عليها

الدكتور محمد أبو قلة

قدمت هذه الرسالة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال


كانون الثاني ٢٠٢٠

ب

## التفويض

أنا الطالبة ديانا عادل فؤاد تادرس، أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو الأشخاص أو الهيئات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها:

الإسم:- ديانا عادل فؤاد تادرس

التوقيع:- 

التاريخ:- ٢٠٢٠/١/٦

**Authorization Form**

I, The student, Diana Adel Fouad Tadrous; authorize Israa University to Provide, upon request, paper and electronic copies to The libraries, individuals, and institutions interested in researches, and studies:

Name: Diana Adel Fouad Tadrous

Signature: -  .....



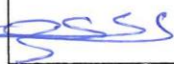
Date: - 6/1/2020 .....

### قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: ( العوامل التنظيمية وأثرها في إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية  
دراسة تطبيقية على شركة أمنية)

وقد أجازت بتاريخ 6/1/2020

### أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	الجامعة	الإسم	
	جامعة الإسراء	رئيسا ومشرفا	الدكتور محمد ابو قلة
	جامعة الإسراء	مناقشا داخليا	الدكتور بلال خلف السكارنة
	جامعة العلوم الإسلامية	مناقشا خارجيا	الدكتور عبدالللة الشورة

## الإهداء

إلى من كانت مصدر العطاء والحب اللامحدود والتي ضحت بحياتها من أجلي  
وغمرتني بعطفها وحنانها وتشجيعها والتي كانت تتمنى وجودي في هذا المكان  
ودعائها المتواصل "أمي الغالية"

إلى من كان مصدر قدوة وتشجيع لحياتي وساعدني أن أتخطى مصاعب الحياة  
"والدي العزيز"

إلى من شاركوني أجمل لحظات عمري " أختي وإخواني "

إلى من كان سنداً لي ومصدر سعادتي "زوجي العزيز"

إلى صديقتي ورفيقة عمري وكانت دائماً سندا لي لإتمام رسالتي وبإصرار "  
رولا جريسات"

إلى كل من تعب من أجلي وساعدني في إنجاز هذه الرسالة

وأخيراً إلى كل من كنّ لي الحب والإحترام

أهدي هذا الجهد العلمي

الباحثة

ديانا تادرس

## الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله دائماً وأبداً على إتمام أطروحتي هذه, لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر الى أستاذي الدكتور محمد أبو قلة على ما قدمه لي من تشجيع منذ توليه الإشراف على هذه الرسالة فأستفدت من ملاحظاته وخبرته العلمية فله مني كل الشكر والتقدير.

وكما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لنخبة من الدكاترة الأجلاء والأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الدكتور بلال السكارنة مناقشاً داخلياً وعميد كلية الأعمال والدكتور عبدالله الشورة مناقشاً خارجياً من جامعة العلوم الإسلامية لتفضلهما بقبول مناقشة رسالتي وأسأل الله العلي القدير أن تسهم ملاحظاتهم وآرائهم في إثراء الرسالة فلهم مني كل الإحترام والتقدير.

الباحثة ديانا تادرس

الصفحة	الموضوع
<b>قائمة المحتويات</b>	
ب	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	الإهداء
و	الشكر والتقدير
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
٢	المقدمة
٤	مشكلة الدراسة واسئلتها
٥	أهداف الدراسة
٦	أهمية الدراسة
٧	أنموذج الدراسة
٩	فرضيات الدراسة
١٠	مصطلحات الدراسة
١٢	حدود الدراسة
١٢	محددات الدراسة
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</b>	
١٤	العوامل التنظيمية
٢٥	استراتيجيات إدارة الموارد البشرية
٤٠	شركة أمنية للاتصالات
٤٤	الدراسات السابقة
٥٣	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)</b>	
٥٥	منهج الدراسة
٥٥	مجتمع الدراسة
٥٥	عينة الدراسة
٥٥	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة
٥٨	مصادر جمع البيانات
٥٨	أداة الدراسة
٥٩	صدق أداة الدراسة
٥٩	ثبات أداة الدراسة
٦٠	المعالجة الإحصائية
<b>الفصل الرابع: نتائج الدراسة</b>	
٦٢	٤-١ تحليل نتائج أسئلة الدراسة
٧١	٤-٢ ملاءمة أنموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة
٧٢	٤-٣ اختبار فرضيات الدراسة
<b>الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات</b>	
٨٠	المقدمة
٨٠	النتائج
٨١	التوصيات
٨٢	المراجع العربية والأجنبية
٨٩	الملاحق

## قائمة المحتويات

## قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
٥٣	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي	٣-١
٥٣	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر	٣-٢
٥٤	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	٣-٣
٥٤	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة	٣-٤
٥٥	البيانات الشخصية لاستبانة الدراسة	٣-٥
٥٦	توزيع متغيرات الدراسة	٣-٦
٥٦	معاملات كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة	٣-٧
٥٧	المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة	٣-٨
٥٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العوامل التنظيمية	٤-١
٦٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن الهيكل التنظيمي	٤-٢
٦١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن الأنظمة والتعليمات	٤-٣
٦٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن السياسات الإدارية	٤-٤
٦٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد استراتيجيات إدارة الموارد البشرية	٤-٥
٦٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن التوظيف	٤-٦
٦٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن التدريب	٤-٧
٦٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن التعويضات	٤-٨
٦٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن الأداء	٤-٩
٦٨	مصفوفة الارتباط لأبعاد متغير الدراسة المستقل	٤-١٠
٦٩	نتائج اختبار VIF لاختبار جاهزية متغيرات الدراسة	٤-١١
٦٩	نتيجة تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية	٤-١٢
٧١	نتيجة تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الأولى	٤-١٣
٧٢	نتيجة تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الثانية	٤-١٤
٧٣	نتيجة تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الثالثة	٤-١٥
٧٤	نتيجة تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرابعة	٤-١٦



## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
٧	إنموذج الدراسة	١-١

## قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
٩٠	المحكمين	١
٩١	استبانة الدراسة	٢

## الملخص

العوامل التنظيمية وأثرها في إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في شركات

الإتصالات الأردنية

"دراسة تطبيقية على شركة أمنية"

إعداد:

ديانا عادل فؤاد تادرس

إشراف:

د. محمد عبد أبو قلة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة تطبيق العوامل التنظيمية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، الأنظمة والتعليمات، السياسات الإدارية)، ودرجة تطبيق إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها ( التوظيف، التدريب، التعويضات، الأداء)، والتعرف على أثر العوامل التنظيمية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، الأنظمة والتعليمات، السياسات الإدارية) على إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها ( التوظيف، التدريب، التعويضات، الأداء) في شركة أمنية للاتصالات الأردنية. وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة أمنية للاتصالات الأردنية والبالغ عددهم (٥٠٠) موظف وموظفة، وتم أخذ عينة بلغت (٢١٧) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتم إستخدام الإستبيان كأداة للدراسة من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود درجة تطبيق مرتفعة للعوامل التنظيمية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، الأنظمة والتعليمات، السياسات الإدارية)، ودرجة تطبيق مرتفعة أيضا لإستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها ( التوظيف، التدريب، التعويضات، الأداء) في شركة أمنية للاتصالات الأردنية، ووجود أثر للعوامل التنظيمية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، الأنظمة والتعليمات، السياسات الإدارية) على إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها ( التوظيف، التدريب، التعويضات، الأداء) في شركة أمنية للاتصالات الأردنية.

وأوصت الدراسة بالعمل على تحسين و تطوير إستراتيجيات الموارد البشرية بشكل أكبر يواكب التطورات الحاصلة، والعمل على تحديد الإحتياجات التدريبية بشكل يتناسب مع طبيعة العمل.

الكلمات المفتاحية: العوامل التنظيمية، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، شركة أمنية للاتصالات الأردنية.

**Abstract****Organizational factors and their impact on  
Strategic of Human Resources in Jordanian Communication Companies:****An Empirical study on Umniah****by : Diana Adel Fouad Tadrous****Supervisor: Dr. Mohammad Abed Abu Guolah**

The study aims to identify the degree of applying organizational factors with their dimensions: organizational, regulation and by laws and administrative policies. In addition, it attempts to unravel the degree of applying strategies of human resources, with their dimensions: recruitment, training, compensations, and performance, it also attempts to identify the influence of organizational factors with their dimensions: organizational structure, regulations and by laws, and Administration policies on the strategies of human resources with its dimensions: (recruitment, training, compensations, and performance in Umniah company.

The study adapted the descriptive analytical method, population of the study comprised of all company employees who amounted to 500 male and females. The sample which constituted (217) was randomly selected. The instrument of the study, a questionnaire, was used for answering and testing its hypotheses.

The study came up to numerous results, foremost of which are:

There was a high degree of applying organizational factors with their dimensions: (organization structure, regulations and in laws, and administration policies. There was, as well, a high degree of applying human resources strategies with their dimensions: recruitment, training, compensations, and performance in Umniah company.

There was also an influence of organizational factors with their dimensions: organization structure, regulations and by laws, and administration policies on strategies of human resources with its dimensions: Recruitment, Training, Compensations, and Performance in the company.

The study recommends to better improve and develop strategies of human resources so as to cope with recent development, it also recommends to determine training needs in a way that suits work nature.

**Keywords: Organizational Factors, Human resource, Umniah company, Jordanian communication.**