

المحاضرة 14: صيانة الموارد البشرية Human Resources Maintenance

أهداف المحاضرة

- في نهاية المحاضرة يُتوقع من الطالب أن يكون قادرا على:
- تقديم مفهوم واضح لوظيفة صيانة الموارد البشرية في مختلف أبعادها المادية والمعنوية.
- شرح الوظائف الفرعية لوظيفة صيانة الموارد البشرية .
- ربط العلاقة بين مختلف تلك الوظائف الفرعية.

مقدمة

تؤدي الموارد البشرية دورا رئيساً في تطوير وتحديث الكيفية التي تتغير بها المؤسسات، لذا يجب التوجه نحو الحفاظ عليها وتحسين جودتها؛ لتحقيق الأهداف والوصول إلى أفضل أداء داخل المؤسسة؛ مما يسمح لها بتحقيق البقاء والتكيف والنمو ضمن البيئة التنافسية المحيطة، وتوجد عدد من الخدمات التي تقدم للأفراد داخل المؤسسات للمحافظة على حالتهم المعنوية واتجاهاتهم الإيجابية نحو التميز، ومن هذه الخدمات توفير برامج الرفاهية الاجتماعية والرعاية الصحية وتحسين بيئة العمل، وتنظيم ساعات الدوام، وتوفير برامج الأمن والسلامة، وغيرها من الخدمات والمزايا التي تُحفز العاملين وتجذبهم لتقديم أفضل أداء ممكن، وهذه البرامج توجد تحت مسمى " صيانة الموارد البشرية".

أولا: مفهوم صيانة الموارد البشرية

-**صيانة الموارد البشرية**: هي كل الإجراءات التي تتخذها المنظمة من أجل الاحتفاظ بمواردها البشرية المؤهلة من خلال ضمان جودة الحياة التنظيمية لهم.

-**صيانة الموارد البشرية** هي عملية تركز على توفير الرعاية وأنشطة الرفاهية والتنمية لجميع الموارد البشرية (Hashemi & Mitrofanova, 2020)

-**صيانة الموارد البشرية** تعرف بأنها العملية التي تلتزم المؤسسة من خلالها بتوفير ظروف عمل مناسبة للموارد البشرية، مما يجعلها تستقر في المؤسسة (Nalla & Varalaxmi, 2014, 64)

-وتعرف أيضا بأنها مجموعة من البرامج والخدمات الاجتماعية والصحية المجانية والمدعومة تقدمها المنظمة لكافة منتسبيها للحفاظ على المورد البشري بما يضمن تحقيق الأداء المرتفع والتميز المؤسسي، وتتمثل هذه البرامج: برامج الرفاهية الاجتماعية، وبرامج الرعاية الصحية، وبرامج السلامة المهنية.

من خلال التعاريف السابقة صيانة الموارد البشرية هي مجموعة من البرامج والإجراءات التي تسعى إدارة الموارد البشرية لتطبيقها من أجل المحافظة على الموظفين والعناية بهم، وتشمل هذه البرامج: برامج السلامة والصحة المهنية، وبرامج الدعم النفسي للعامل، والرعاية الصحية، والبرامج الترفيهية؛ وذلك بهدف تحقيق الأداء المرتفع والتميز المؤسسي و تحسين المستوى العام للمنظمة .

ثانيا: أهمية صيانة الموارد البشرية

تنفق المنظمة الكثير من الوقت والجهد والمال من أجل استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات الممكنة، والمؤكد أنه ليس من مصلحة المنظمة أن تذهب كل تلك الجهود سدا، وخصوصا إذا أثبت العامل كفاءته في مواقع العمل.

إن وظيفة صيانة الموارد البشرية تستمد أهميتها من أهمية مواردها البشرية نفسها، والاعتقاد سائد اليوم أنه من بين كل مدخلات المنظمة، فإن الموارد البشرية هي المدخل الوحيد القادر على اعطاء القيمة المضافة وبالتالي الميزة التنافسية المستدامة، لذلك فحين نتحدث عن منظمات تحترم نفسها فيها. فإننا نتحدث عن منظمات تحترم موظفيها حيث لا تقتصر صيانة الموارد البشرية علي توفر بيئة عمل مناسبة، ولكن تُركز على المتغيرات المرتبطة بالحياة الاجتماعية والاهتمامات الشخصية التي تؤثر على أداء العاملين داخل المؤسسة، ويمكن تقديمها في صورة خدمات للعاملين، مثل الإسكان والمرافق

التعليمية، ومرافق النقل والضمان الاجتماعي، والمكافآت، بالإضافة إلى تدابير الصحة والسلامة والرفاهية الاجتماعية، وغيرها من الخدمات التي تسهم في تعزيز الصحة البدنية والعقلية للعاملين. ولقد تنامي الاهتمام بتهيئة الظروف المناسبة للعاملين لتحقيق رضا العاملين وتنمية سلوكهم الإبداعي، وتنمية مشاعر الانتماء والأمن الوظيفي لديهم، وبالتالي الحصول على أفضل أداء ممكن وتحقيق التميز للمؤسسة التي ينتمون إليها.

ثالثاً: أهداف صيانة الموارد البشرية

تهدف المؤسسات بصفة عامة إلى البحث عن الأفراد المناسبين للعمل في الأماكن المناسبة لقدراتهم ومهاراتهم الوظيفية، بالإضافة إلى العمل على تدريبهم على المهام اللازمة لموقع العمل، لذا يجب على المؤسسة وضع نظام للمحافظة على هذه الموارد، وتحفيزهم على الاستمرار في العمل بكفاءة وفعالية، وتحسين الإنتاجية، والعمل المبدع داخل المؤسسة وتتمثل أهداف صيانة الموارد البشرية في الحفاظ على الصحة المهنية، وسلامة الموارد البشرية في مواقع عمل المؤسسة لتحقيق أداء عالٍ وهناك غايات أخرى للمحافظة على الموارد البشرية، تتمثل في توفير الضمان المالي في حالة المرض أو العجز أو العجز المؤقت، وتوفير معاش الشيخوخة لهم.

وعلى مستوى المؤسسة يتبلور الهدف من صيانة الموارد البشرية في زيادة الإنتاجية، والانضباط، والولاء، وتحفيز العمال، والأمن، والراحة، والجو المتناغم، وتقليل الملل، وكل هذه الغايات تستهدف في الأساس تحسين الأداء التنظيمي (Sedarmayanti, Veriane & Supriatna, 2021, 264) ويرى Khanh, 2021, 448 أن الهدف من صيانة الموارد البشرية هو ضمان بقاء الموظفين داخل المؤسسة وولائهم لها، ويمكن تحقيق ذلك من خلال استراتيجيات التعزيز الإيجابية والأنشطة الأخرى لتوليد الدافع للعمل بحماس وتحمل المسؤولية لإكمال الوظيفة بطريقة رائعة، وجمالاً تشير Nalla & Varalaxmi, 2014, 64 أن الهدف من صيانة الموارد البشرية هو الحفاظ على المستوى العالي لوظيفة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن أهداف صيانة الموارد البشرية :

- رفع مستوى العمل بتحسين وسائله وظروف السلامة والصحة التي تتوفر له من جهة ورفع مستوى العامل بتحسين العمل ووسائله من جهة أخرى.
- تحقيق الملائمة بين نوع العمل وظروفه من جهة، وبين القائم عليه من حيث مستوى صحته وإدراكه من جهة أخرى
- علاج ما قد نشأ من إصابات أو أمراض للعمال علاجاً ناجحاً وسريعاً، وأيضاً علاج ما قد يترتب عليها من آثار (التأمين والتأهيل).
- تعزيز سمعة المؤسسة أمام العاملين لديها والمؤسسات المنافسة والنقابات والاتحادات العمالية والمجتمع.
- بناء رأس مال بشري يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة وزيادة الفاعلية التنظيمية، مما يساعد على نجاح المؤسسة.
- المحافظة على الموارد البشرية الحالية للمؤسسة وزيادة كفاءتها في العمل واستقطاب قوى عاملة جديدة قادرة على تحقيق أهداف المؤسسة ومواكبة التحديات الحالية والمستقبلية.

رابعاً: أساليب صيانة الموارد البشرية

لخصها الباحث (نعموني مورا، 2014، 109 في النقاط التالية)

- 1-الصحة والسلامة المهنية:** تعني السلامة المهنية الحفاظ على العاملين من الأمراض النفسية والبدنية الناجمة عن العمل. أما الأمان فيشير إلى الظروف والشروط التي يمكن من خلالها حماية العمال من الإصابة بالحوادث
- 2-المكافآت المادية والمعنوية:** المقصود بالتحفيز المادي ما يحصل عليه العامل من عائد بخلاف أجره وذلك جزاء تميزه عن غيره في الأداء. أما عن التحفيز المعنوي فيكون من خلال الاطراء والتشجيع والتقدير

3-التأمين والضمان الاجتماعي: إن وفاء المنظمة بحقوق عمالها من التأمينات والضمان الاجتماعي

يزيد من مصداقيتها الاجتماعية، كما يزيد من توافد الكفاءات المميزة إليها

4-الراحة والعطل القانونية: من حق العامل الحصول على ما يسمح به القانون من العطل وأوقات

الراحة، وقد تعطي المنظمة لعمالها الحق في أخذ أيام راحة غير التي صرح بها القانون من باب المكافأة على أداء مميز أو من باب المجاملة في مناسبات خاصة، وكل هذا يُحسب للمنظمة ويزيد من الرضى الوظيفي لعمالها ويزيدهم قوة انتماء إليها.

خامسا : معوقات صيانة الموارد البشرية داخل المؤسسة وسبل التغلب عليها

توجد العديد من **المعوقات** التي تحول دون تطبيق أبعاد صيانة الموارد البشرية في المؤسسات بالشكل الصحيح، ومن هذه المعوقات

-ضعف الرؤية المستقبلية لدى إدارة المؤسسة لأهمية الاستثمار في المورد البشري وتعظيم عوائده.

-التعارض مع القوانين والتشريعات الحكومية مثل قانون الرواتب والترقية والتعاقد .

-وجود ثقافة تنظيمية لا تؤمن بنظرية العلاقات الإنسانية والتفاعل الاجتماعي، إذ تهتم بإشباع رغباتهم وتهتم بالعمل والإنتاجية أكثر من اهتمامها بالعاملين ورفاهيتهم و الاستقرار لهم .

-قلة توفر الموارد الأساسية المادية والمالية والتكنولوجية اللازمة لصيانة الموارد البشرية

-عدم وجود نظام معلومات واضح لإدارة الموارد البشرية يعمل على تتبع حالات الخلل أو الضعف وتشخيصها وعلاجها

وثمة عدد من **الإجراءات الفعالة للتغلب على المشكلات القائمة والعمل على صيانة القوى البشرية والحفاظ عليها، وهي كالاتي**

- **وجود مسار وظيفي واضح:** بمعنى وضوح شروط الحصول على الوظائف المختلفة، وتنوع امكانية الحصول عليها .

-**تقديم معلومات صحيحة وذات صلة وقت التعيين:** بمعنى آخر، يجب توعية الأفراد بنجاحات المؤسسة، ويجب تقديم معلومات صحيحة بشأن المهام والمسؤوليات لهم. .

- **وجود نظام مكافآت فعال:** حيث يتم دفع الرواتب حسب الأداء والكفاءة، وتزويد الموظفين بالتسهيلات المالية، وتوفير مرافق الرعاية الاجتماعية

- **وجود نظام تقييم فعال:** حيث تكون مؤشرات التقييم واضحة، ووضوح توقعات المديرين من عطاء ردود الفعل للموظفين، والتزام المديرين بتسجيل أداء وسلوك الموظفين، والتحدث معهم.

تحديد المهام على أساس الكفاءة: حيث يتم الاهتمام بالتعليم وبخبرات ومهارات الموظفين وعقد دورات تعليمية أثناء الخدمة.

بناء على ما تقدم يتضح أنه لم تعد إدارة الموارد البشرية مهتمة فقط بالدور التقليدي بل بضرورة تحقيق التوازن و قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها حيث أصبحت أكثر اهتماما على حث الموارد البشرية على بذل أقصى طاقاتها، الأمر الذي يتطلب التركيز على الحفاظ على العنصر البشري، وتحقيق أهداف ورغبات العاملين من خلال وجود نظام حوافز يحتوي على مجموعة من المزايا، مع توفير الرعاية الصحية والسلامة في بيئة العمل.

حيث لا تقتصر صيانة الموارد البشرية علي توفر بيئة عمل مناسبة، ولكن تركز على المتغيرات المرتبطة بالحياة الاجتماعية والاهتمامات الشخصية التي تؤثر على أداء العاملين داخل المؤسسة، ويمكن تقديمها في صورة خدمات للعاملين، مثل الإسكان والمرافق التعليمية، ومرافق النقل والضمان الاجتماعي، والمكافآت، بالإضافة إلى تدابير الصحة والسلامة والرفاهية الاجتماعية، وغيرها من الخدمات التي تسهم في تعزيز الصحة البدنية والعقلية للعاملين.

وأصبحت صيانة الموارد البشرية، من الأهداف التي يجب أن تسعى المؤسسات الناجحة للوصول إليه وخاصة في ضوء اعتبار الموارد البشرية من أهم مقدرات المؤسسة التي تساعد في تكوين قدرات تنافسية، من خلال الحفاظ على المهارات والكفاءات العاملة التي تعمل على تحسين الإنتاجية والحفاظ على السمعة للمؤسسة.