جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة – الجزائر
ISSN: 1112-4377, EISSN: 2588-2384
المجلد: 30 العدد: 04 السنة: 2026.
مجلة المعيار
EL MIEYAR

دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي:
دراسة تطبيقية على شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين

The role of strategic human resource management in achieving institutional excellence: An applied study on nationality, passports and residence affairs in the Ministry of Interior of the Kingdom of Bahrain

د. بليغ علي بشر
Baligh.beshr@gulfuniversity.edu.bh

د. محمد عيسى البوعينين
Mohd39599874@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2026/01/25 تاريخ النشر: 2026/09/15
Received: 25/01/2026 published: 15/09/2026

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين وعددهم (1500) موظفًا، ، وبلغ عدد المستجيبين (513) مفردة بنسبة استجابة 34.2%. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية بجميع أبعادها وبين التميز المؤسسي، وأن هناك اهتمامًا كبيرًا بالتميز المؤسسي، الذي يظهر في صورة الاهتمام بالابتكار وتطوير الخدمات الرقمية لتعزيز التنافسية. وأوصت الدراسة بضرورة استمرار العمل على دعم وتعزيز الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية التي تحدد احتياجات شؤون الجنسية والجوازات والإقامة من موردها البشري وترفع من مستوى كفاءتهم وأدائهم، مع زيادة الاهتمام بكافة أبعادها وتطويرها.

كلمات مفتاحية: الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، التميز المؤسسي، شؤون الجنسية والجوازات والإقامة.

Abstract

This study aims to identify the role of strategic human resource management in achieving institutional excellence in the Nationality, Passports and Residence Affairs (NPRA) at the Ministry of Interior in the Kingdom of Bahrain. The researchers relied on the descriptive analytical method and the quantitative survey approach. The study population consisted of all employees, numbering (1500) employees, and the number of respondents was (513) individuals, with a response rate of %34.2. The data received was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences. The study reached a number of results, most notably the existence of a positive and statistically significant relationship between strategic human resource management in all its dimensions and institutional excellence, and that there is great interest in institutional excellence, which appears in the form of interest in innovation and the development of digital services to enhance competitiveness. The study recommended the need to continue working to support and enhance the strategic management of human resources that identifies the needs of Nationality, Passports and Residence Affairs from its human resources and raises the level of their efficiency and performance, with increased attention to all its dimensions and development.

Keywords: *Strategic Human Resources Management, Institutional Excellence, Citizenship, Passports and Residence Affairs.*

مقدمة

تلعب الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية دوراً مؤثراً في الوفاء بمتطلبات تحقيق التميز المؤسسي وهو ما يكسب إدارة الموارد البشرية أهمية وحيوية خاصة والذي غير من طبيعتها وعملياتها فتطور التكنولوجيا الحديثة يتطلب مؤهلات غير تقليدية للوظائف القيادية، ما جعل المؤسسات تسعى جاهدة إلى اختيار وتطبيق الاستراتيجيات التي تكفل تحسين الأداء والوصول إلى درجة عالية من التميز. (**Phiri and Phiri, 2022**).وفي السياق نفسه، تواجه العديد من المنظمات تحديات ومعوقات تؤثر على قدرتها على المنافسة وأدائها للوصول إلى المستوى الذي من شأنه أن يحقق أهدافها ويلبي متطلبات وتوقعات العملاء. ويعد التميز المؤسسي أحد أهم المفاهيم التي ظهرت بالفعل لتشمل جميع العناصر والمكونات القائمة على التميز والتفوق للقدرات العالية على التعامل مع المتغيرات والمواقف في بيئتها الخارجية. كما يمكن أن يسهم في التماسك والتنسيق مع جميع عناصرها ومكوناتها الداخلية (قنديل، 2020).

ونظرًا للأهمية الكبرى التي يحظى بها التميز المؤسسي، فقد شددت رؤية البحرين الاقتصادية 2030 على التميز المؤسسي وأصبح ضرورة ملحة لكي تبقي المؤسسات في دائرة المنافسة، فالمؤسسات الخدمية من منظور هذه الرؤية يجب عليها تطبيق التميز المؤسسي لتقليص الفجوة الحالية بين المستوى المحلي لجودة الخدمات مقارنة بالمستوى العالمي وتأهيل الكوادر الوطنية في هذا المجال (وثيقة رؤية البحرين الاقتصادية 2030).

مشكلة الدراسة

على الرغم من الاهتمام المتزايد بمفهوم الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في الدراسات السابقة، وبرغم أهمية إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي إلا أن هناك القليل من الدراسات التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين، كدراسة طايع وآخرين (2025م)، والتي أوصت بإجراء مزيد من الدراسات، وهو ما يمثل فجوة بحثية تتعلق بقياس العلاقة بين هذين المتغيرين. ويضاف إلى ذلك أن معظم الدراسات تناولت هذه العلاقة وضعت أبعاد مختلفة لمتغير الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، كدراسة المطرف وآخرون (2024م)، والتي تناولت أبعاد: تحليل الوظائف، وتقييم أداء العاملين، والتعويضات. وكذلك دراسة شريفية وحملاوي (2023م) التي تناولت أبعاد: التخطيط، والتوظيف، والتحفيز، وتقييم الأداء، والتدريب، والمسار الوظيفي. إلا أن هذه الأبعاد قد لا تتبناها المؤسسة محل الدراسة بشكل كلي، وذلك لعدم انسجامها مع متطلبات العمل في المؤسسة، وهو ما يمثل الفجوة البحثية الثانية المتعلقة بأبعاد متغيرات الدراسة، وهو ما استخلصه الباحثون من خلال المقابلات الشخصية التي أجرتها بصورة استطلاعية مع عدد من مسئولي الوزارة محل الدراسة.

وبناءًا على ذلك، تركز هذه الدراسة على دراسة الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي بحيث تتناول المتغير المستقل الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية بالأبعاد: التوظيف، والتخطيط، والتدريب، وتقييم الأداء؛ باعتبار هذه الأبعاد هي الأحدث والأكثر انسجاماً لأنها تعتبر من أقوى الأبعاد ما يعتبر مبررًا لاختيارها. أما متغير التميز المؤسسي فلم يتم تقسيمه إلى أبعاد، وذلك بناء على ما توصلت إليه دراسة المغربي (2024م) التي تناولت أثر ممارسة التخطيط الاستراتيجي على تحقيق التميز المؤسسي، والتي أوصت بتناول متغير التميز المؤسسي ككل بدون أبعاد، بخلاف العديد من الدراسات الأخرى التي تناولت المتغير المذكور بمجموعات متباينة من الأبعاد الأمر الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار على مفهوم محدد للمصطلح من أجل قياسه بصورة علمية، وهو الرأي الذي مالت إليه الباحثة، باعتباره يسهم في تقليص الفجوة البحثية المترتبة على تباين تعريفات الباحثين للمصطلح.

وفي ذات السياق أجريت دراسة استطلاعية بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة عن مدى فاعلية العمل عن بعد أثناء الأزمات والكوارث بمشاركة (37) موظفاً وموظفة وقد خرجت نتائج الإستطلاع أن الموظفين يجدون صعوبة في تقييم الأداء وأن أغلبية المشاركين يجدون صعوبة في الحصول على المهارات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد؛ إلا أن الدراسة كانت دراسة مهنية ولم تكن دراسة علمية بشكل كامل، ولم تقم بالقياس وفق المنهجية العلمية كما لم تبين المدخل الذي أتخذته لوضع مؤشرات لقياس تطبيق المتغيرات، كما أن الدراسة كشفت عن ضعف القدرة في الحصول على المهارات المطلوبة. وكذلك بينت دراسة أجريت في المؤسسة نفسها انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للموظفين بنسبة (47%) بسنة 2023 مما كان عليه في سنة 2022 والتي بلغت (63%)، وهو ما يؤثر بصورة سلبية على أداء الموظفين، ويؤدي بالتالي إلى انخفاض جودة الخدمات وتراجع مؤشرات التميز المؤسسي (شعبة التخطيط والسياسات والجودة، 2023م).

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي الأول:

ما دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين؟

ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية:

1- ما دور التوظيف لدى الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية ؟

2- ما دور التخطيط لدى الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية ؟

3- ما دور التدريب لدى الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية ؟

4- ما دور تقييم الأداء لدى الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية ؟

التساؤل الرئيسي الثاني:

هل توجد فروق بين آراء عينة الدراسة حول كل من الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (التوظيف، والتخطيط، والتدريب، وتقييم الأداء) وتحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

– تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تناولته موضوعاً حيوياً وحديثاً في مجال الموارد البشرية تتعلق بالإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية وتحقيق التميز المؤسسي.

– تبرز أهمية الدراسة الحالية في المحاولة الجادة لسد الفجوات البحثية في ميدان البحث العلمي، وعلى حسب علم الباحثان بأنها الدراسة الأولى التي تتطرق إلى دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية ،وبالتالي من المتوقع أن أمام الباحثين لإجراء مزيد من الأبحاث العلمية في نفس المجال.

الأهمية العملية:

– يتوقع الباحثان أن تسهم من خلال نتائجها في حث متخذي القرارات في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية في تبني أبعاد الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية لما تقدمه من تخمينات وتنبؤات للمخططين الاستراتيجين في مجال الموارد البشرية.

– تأتي هذه الدراسة تماشياً مع سياسة شؤون الجنسية والجوازات والإقامة وانسجاماً مع أهداف الرؤية الاقتصادية 2030م، وضمن مرحلة التطوير والتحديث التي تهدف إلى الارتقاء بمستوى الأداء ومواكبة العصر الحديث من حيث تحسين الخدمات المقدمة للجمهور وتحقيق التميز المؤسسي.

أهداف الدراسة:

1- تسعى الدراسة لتحقيق هدف رئيس وهو : التعرف على دور الإدارة الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية.

2- التعرف على دور التوظيف في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية.

3- قياس دور التخطيط في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية.

4- بيان دور التدريب في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية.

5- التعرف على دور تقييم الأداء في تحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية

6- تحديد ما إذا كانت هناك فروق بين آراء أفراد العينة حول كل من دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، وتحقيق التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

فروض الدراسة:

1-6-1 الفرض الرئيسي الأول (**H1**):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية.

وينبثق من الفرض الرئيس الأول الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول (**H1.1**): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوظيف لدى الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية.

الفرض الفرعي الثاني (**H1.2**): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتخطيط الموارد البشرية لدى الادارة الاستراتيجيه للموارد البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية.

الفرض الفرعي الثالث (**H1.3**): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب لدى الادارة الاستراتيجية للموادر البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية.

الفرض الفرعي الرابع (**H1.4**): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتقييم لدى الادارة الاستراتيجية للموادر البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين.

الفرض الرئيسي الثاني:

(**H2**): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول كل من دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والتميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

المصطلحات النظرية:

مفهوم الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية: بأنها سياسات تم تطويرها لتلبية متطلبات المنظمة والموارد البشرية، وهي مجمل أنشطة تخطيط الموارد البشرية وتنظيمها وتوجيهها والتحكم فيها اللازمة لتوفير التفوق التنافسي في المنظمة" (**Banazılı, 2024: 221**).

مفهوم التميز المؤسسي: استخدام أفضل الممارسات الإدارية الشائعة في المؤسسات عالية الأداء، والتي عند تطبيقها بنجاح، تسهم في ثقافة ملتزمة بالتميز وتحقيق نتائج مستدامة عبر نظام قياس متوازن. (**Fahimi and Amirabadi, 2024**).

منهجيةالبحث

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة ، والبالغ عددهم (1500) موظفًا وموظفة، يعملون في مختلف الإدارات وفق آخر إحصائيات إدارة الموارد البشرية بشؤون الجنسية لعام 2024م.

عينة الدراسة:

عينة الدراسة الأساسية:

بناءً على العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة البالغ (1500) موظفًا وموظفة، سع الباحثان إلى دراسة المجتمع البحثي كوحدة واحدة عن طريق أسلوب البحث الشامل، حيث وصل عدد الاستجابات إلى (513)، بنسبة 34.2%، وهي تعطي نتائج موثوقة لكون عدد المستجيبين يزيد عن عدد أفراد العينة وفقًا لأي معايير حددها العلماء في هذا المجال للعلاقة بين عدد أفراد العينة وعدد أفراد مجتمع الدراسة (القضاة، 2020م).

عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم تكوين عينة الدراسة الاستطلاعية من (30) موظفًا وموظفة من المجتمع الأصلي للدراسة للتحقق من مشكلة الدراسة. **منهج الدراسة:**

اعتمدت الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك للكشف عن دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على شؤون الجنسية والجوازات والإقامة. معتمدًا في ذلك على جمع البيانات لاستخلاص الاستنتاجات والوصول إلى التوصيات.

التحليل الإحصائي

ثبات الإستقصاء:

يقصد بثبات الاستقصاء قدرة الاستقصاء على الثبات والاستقرار مع مرور الوقت، بحيث لا تتأثر كثيراً درجات الأفراد المستجيبين على عباراته إذا ما تكررت مرات الاستجابة عليه خلال فترات زمنية متعاقبه، وتم حساب ثبات الاستقصاء من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (**Alpha Coefficient**)، وكانت القيمة الكلية لمعامل ألفا العامة للاستقصاء كما هي موضحة بالجدول التالي:

يبين الجدول السابق ارتفاعًا في معامل ثبات كرونباخ ألفا الذي يشير إلى تمتع الاستقصاء بدرجة عالية من الثبات. كما تم حساب معامل كرونباخ ألفا (**Alpha Coefficient**) على فقرات متغيرات وأبعاد الدراسة يوضحها الجدول التالي:

جدول (1-1): معاملات ثبات ألفا لأبعاد الاستبانة

تسلسل الأبعاد	أبعاد الاستبانة	معامل ثبات ألفا
(المتغير المستقل) المحور الأول: الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية		
الأول	التوظيف	.91
الثاني	التخطيط	.88
الثالث	التدريب	.92
الرابع	التقييم	.86
المقياس الكلي للأبعاد		.93
(المتغير التابع): المحور الثاني التميز المؤسسي		
التميز المؤسسي		.87
الثبات العام		.94

صدق الاتساق الداخلي للمقياس:

أ) صدق الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد المحور الأول للمتغير المستقل الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (التوظيف – التخطيط – التدريب – التقييم):

جدول (1-2) معاملات الارتباط بالمقياس الكلي والفرعي لفقرات أبعاد المتغير المستقل الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (التوظيف – التخطيط – التدريب – التقييم)

المتغير المستقل (الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية)			
م	الفقرة	قيمة الارتباط بالمقياس الكلي	قيمة الارتباط بالمقياس الفرعي
التوظيف			
1	تطبق الإدارة معايير واضحة ومتطورة لاستقطاب الكفاءات والمواهب المتميزة التي تتناسب مع متطلبات العمل في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة.	.394**	.634**
2	تتم عمليات الاختيار والتعيين بشفافية وعدالة وفقاً لمعايير موضوعية تضمن اختيار أفضل المرشحين للوظائف المتاحة.	.413**	.672**
3	تقوم الإدارة بالتخطيط المسبق لاحتياجاتها من الموارد البشرية بناءً على الأهداف الاستراتيجية والتطورات المستقبلية.	.474**	.681**
التخطيط			
4	تضع الإدارة خططاً استراتيجية واضحة وشاملة للموارد البشرية مرتبطة بأهداف الوزارة ورؤية مملكة البحرين 2030.	.409**	.634**
5	تقوم الإدارة بتحليل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية عند وضع خطط الموارد البشرية لضمان الاستعداد للتحديات والفرص المستقبلية.	.436**	.672**
6	تتبع الإدارة منهجية متوازنة في التخطيط تشمل أهدافاً قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى للموارد البشرية.	.436**	.681**
التدريب			
7	توفر الإدارة برامج تدريبية متطورة وحديثة تلبي الاحتياجات التطويرية للموظفين وتواكب التطورات في مجال العمل.	.447**	.622**
8	تقوم الإدارة بتحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين بشكل دقيق ومنهجي بناءً على تقييم الأداء والفجوات المهارية.	.456**	.670**
9	تحرص الإدارة على توفير فرص التدريب المستمر والتطوير المهني لجميع الموظفين لرفع مستوى كفاءاتهم وقدراتهم.	.436**	.651**
التقييم			
10	تطبق الإدارة نظام تقييم أداء شامل ومنتظم يربط بين الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وأداء الموظفين الفردي.	.472**	.631**
11	تستخدم الإدارة مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس لتقييم فعالية برامج وسياسات الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي.	.442**	.613**

12	تعتمد الإدارة على أساليب تقييم متنوعة (تقييم الرؤساء، تقييم الأقران، التقييم الذاتي) للحصول على صورة شاملة عن أداء الموظفين.	.414**	.645**

** توجد دلالة إحصائية عند المستوى (0.01).

ب) صدق الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد المحور الثاني للمتغير التابع التميز المؤسسي:

جدول (1-3): معاملات الارتباط بالمقياس الكلي لفقرات المتغير التابع التميز المؤسسي كمؤشرات على صدق الاتساق الداخلي

م	الفقرة	قيمة الارتباط بالمقياس الكلي
1	تتميز شـؤون الجنسـية والجوازات والإقامة بتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات المراجعين والمستفيدين.	.380**
2	تحقق الإدارة مسـتويات عالية من الكفاءة والتميز في تنفيذ العمليات والإجراءات وإنجاز المعاملات في الأوقات المحددة.	.416**
3	تتمتع شـؤون الجنسـية والجوازات والإقامة بسـمعة طيبة وثقة متميزة من قبل المراجعين والمجتمع والجهات ذات العلاقة.	.382**
4	تحرص الإدارة على قياس مستوى رضا المراجعين والعمل على تحسين تجربتهم بشكل مستمر ومتميز.	.453**
5	تطبق الإدارة مبادئ الشفافية والوضوح في جميع إجراءاتها وقراراتها بتميز.	.481**
6	يظهر موظفو الإدارة مستويات أداء متميزة ومهنية عالية في تعاملهم مع المراجعين وإنجاز مهامهم.	.442**
7	تطبق الإدارة منهجية التحسين المستمر وتقييم الأداء الدوري لرفع مستوى التميز في الخدمات والعمليات.	.486**
8	تعمل الإدارة العليا على تحفيز وتطوير كفاءات موظفيها حتى تتمكن من تقديم خدمات متميزة.	.484**
9	تشجع الإدارة العليا الموظفين نحو تقديم أفكار متميزة جديدة.	.529**

** توجد دلالة إحصائية عند المستوى (0.01).

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

– معادلة كرونباخ ألفا ومعاملات ارتباط: التأكد من صلاحية أدوات الدراسة وحساب الصدق والثبات.

– حساب التكرار والنسب المئوية: لتحليل المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب (الجنس، والعمر، والمؤهل، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

– المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: للوقوف على واقع آراء أفراد العينة حول عبارات ممارسات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والتميز المؤسسي.

– تحليل الانحدار البسيط : للتعرف على تأثير أبعاد المتغير المستقل ممارسات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على المتغير التابع التميز المؤسسي.

– اختبار تحليل التباين "أنوفا" (**ANOVA**) و (**T-test**): للتعرف على دلالة الفروق في ممارسات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والتميز المؤسسي يعزي للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية):

الإحصاء الوصفي للبعد الأول للمتغير المستقل (التوظيف):

جدول رقم (1-4) الإحصاء الوصفي لعبارات بعد التوظيف ضمن المتغير المستقل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تطبق الإدارة معايير واضحة ومتطورة لاستقطاب الكفاءات والمواهب المتميزة التي تتناسب مع متطلبات العمل في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة.	4.082	0.830	1
2	تتم عمليات الاختيار والتعيين بشفافية وعدالة وفقاً لمعايير موضوعية تضمن اختيار أفضل المرشحين للوظائف المتاحة.	3.908	0.993	2
3	تقوم الإدارة بالتخطيط المسبق لاحتياجاتها من الموارد البشرية بناءً على الأهداف الاستراتيجية والتطورات المستقبلية.	3.762	1.080	3
	المتوسط العام	3.917	0.643	

الإحصاء الوصفي للبعد الثاني (التخطيط):

جدول رقم (1-6): الإحصاء الوصفي لعبارات بعد التخطيط

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تضع الإدارة خططاً استراتيجية واضحة وشاملة للموارد البشرية مرتبطة بأهداف الوزارة ورؤية مملكة البحرين 2030.	4.250	0.704	1
2	تقوم الإدارة بتحليل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية عند وضع خطط الموارد البشرية لضمان الاستعداد للتحديات والفرص المستقبلية.	3.803	0.932	3
3	تتبع الإدارة منهجية متوازنة في التخطيط تشمل أهدافاً قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى للموارد البشرية.	3.893	0.967	2
	المتوسط العام	3.982	0.578	

الإحصاء الوصفي للبعد الثالث للمتغير المستقل (التدريب):

جدول (1-5): الإحصاء الوصفي لعبارات بعد التدريب

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	توفر الإدارة برامج تدريبية متطورة وحديثة تلبي الاحتياجات التطويرية للموظفين وتواكب التطورات في مجال العمل.	3.737	1.060	**2**
2	تقوم الإدارة بتحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين بشكل دقيق ومنهجي بناءً على تقييم الأداء والفجوات المهارية.	3.540	1.066	**3**
3	تحرص الإدارة على توفير فرص التدريب المستمر والتطوير المهني لجميع الموظفين لرفع مستوى كفاءاتهم وقدراتهم.	3.795	1.069	**1**
	المتوسط العام	3.691	0.690	

الإحصاء الوصفي للبعد الرابع للمتغير المستقل (التقييم):

جدول (1-8) الإحصاء الوصفي لعبارات بعد التقييم

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تطبق الإدارة نظام تقييم أداء شامل ومنتظم يربط بين الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وأداء الموظفين الفردي.	3.795	1.068	2
2	تستخدم الإدارة مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس لتقييم فعالية برامج وسياسات الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي.	3.977	0.952	**1**
3	تعتمد الإدارة على أساليب تقييم متنوعة (تقييم الرؤساء، تقييم الأقران، التقييم الذاتي) للحصول على صورة شاملة عن أداء الموظفين.	3.415	1.096	**3**
	المتوسط العام	3.729	0.655	

الإحصاء الوصفي للمتغير التابع (التميز المؤسسي):

جدول (1-6) عبارات المتغير التابع: التميز المؤسسي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
3	تتمتع شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بسمعة طيبة وثقة متميزة من قبل المراجعين والمجتمع والجهات ذات العلاقة.	4.287	0.738	**1**
1	تشجع الإدارة العليا الموظفين نحو تقديم أفكار متميزة جديدة.	4.203	0.806	**2**
2	تحقق الإدارة مستويات عالية من الكفاءة والتميز في تنفيذ العمليات والإجراءات وإنجاز المعاملات في الأوقات المحددة.	4.164	0.778	3
6	يظهر موظفو الإدارة مستويات أداء متميزة ومهنية عالية في تعاملهم مع المراجعين وإنجاز مهامهم.	4.096	0.801	4
4	تحرص الإدارة على قياس مستوى رضا المراجعين والعمل على تحسين تجربتهم بشكل مستمر ومتميز.	3.945	0.955	5
7	تطبق الإدارة منهجية التحسين المستمر وتقييم الأداء الدوري لرفع مستوى التميز في الخدمات والعمليات.	3.904	0.987	6
5	تطبق الإدارة مبادئ الشفافية والوضوح في جميع إجراءاتها وقراراتها بتميز.	3.700	1.064	7

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
8	تعمل الإدارة العليا على تحفيز وتطوير كفاءات موظفيها حتى تتمكن من تقديم خدمات متميزة.	3.647	1.093	8
9	تتميز شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات المراجعين والمستفيدين.	3.380	1.203	9
	المتوسط العام	3.925	0.428	

التحقق من فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي الأول (**H.0**): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين.

ولاختبار الفرض الرئيسي الأول، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (1-7) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على التميز المؤسسي

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	درجات الحرية DF	الدلالة الاحصائية	B	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة (T)
الإدرة الاستراتيجية للموارد البشرية	0.518*	0.268*	187.108	1 511 512	**0.001**	0.515	13.679	**0.001**

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

الفرض الفرعي الأول (**H0.1**): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتوظيف لدى الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين.

ولاختبار الفرض الفرعي الأول، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (1-8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر بعد التوظيف على التميز المؤسسي

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	درجات الحرية DF	الدلالة الاحصائية	B	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة (T)
التوظيف	0.335*	0.112	64.398	1 511 512	0.001	0.223	8.025	0.001

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leqslant 0.05$).

الفرض الفرعي الثاني (**HO.2**): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتخطيط الموارد البشرية لدى الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة

ولاختبار الفرض الفرعي الثاني، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (1-9) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر بعد التخطيط على التميز المؤسسي

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	درجات الحرية DF	الدلالة الاحصائية	B	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة (T)
التخطيط	0.311*	0.097	54.744	1 511 512	0.001	0.230	7.399	0.001

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leqslant 0.05$).

الفرض الفرعي الثالث (**H0.3**): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب لدى الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة

ولاختبار الفرض الفرعي الثالث، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج:

الجدول (1-10) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر بعد التدريب على التميز المؤسسي

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	درجات الحرية DF	الدلالة الاحصائية	B	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة (T)
التدريب	0.381*	0.145	86.861	1 511 512	0.001	0.237	9.320	0.001

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leqslant 0.05$).

الفرض الفرعي الرابع (H0.4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتقييم لدى الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية على التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين.

ولاختبار الفرض الفرعي الرابع، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (1-11) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر بعد التقييم على التميز المؤسسي

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	درجات الحرية DF	الدلالة الاحصائية	B	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة (T)
التقييم	*0.359	0.129	12.084	1 511 512	0.001	0.235	8.685	0.001

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leqslant 0.05$).

الفرض الرئيسي الثاني (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول دور كل من الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والتميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بمملكة البحرين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

دلالة الفروق حسب متغير الجنس:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار ت (**T-Test**)، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1-12) دلالة الفروق في مستوى الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والتميز المؤسسي حسب متغير الجنس

المقاييس	الجنس	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية	**ذكر**	3.832	0.403	0.161	511	0.872
	أنثى	3.826	0.472	0.156		
التميز المؤسسي	ذكر	3.923	0.400	-0.131	511	0.896
	أنثى	3.928	0.469	-0.127		

دلالة الفروق حسب متغير العمر:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي (**One Way ANOVA**)، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1-13) دلالة الفروق في الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والتميز المؤسسي حسب متغير العمر

المقاييس	العمر	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجات الحرية	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإدارة الاستراتيجية	أقل من 30 سنة	3.850	0.386	2	0.385	0.681
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	3.828	0.459	510		
	من 40 سنة فأكثر	3.805	0.436	512		
التميز المؤسسي	أقل من 30 سنة	3.903	0.417	2	0.376	0.687
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	3.941	0.428	510		
	من 40 سنة فأكثر	3.923	0.447	512		

دلالة الفروق حسب متغير المؤهل:

المقاييس	المؤهل العلمي	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجات الحرية	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإدارة الاستراتيجية	الثانوية العامة	3.899	0.494	2	0.989	0.373
	بكالوريوس	3.825	0.429	510		
	دراسات عليا	3.807	0.402	512		
التميز المؤسسي	الثانوية العامة	3.897	0.437	2	4.972	0.007
	بكالوريوس	3.921	0.430	510		
	دراسات عليا	4.082	0.404	512		

جدول (1-14) نتائج اختبار شافيه لمصادر الفروق في التميز المؤسسي لمتغير المؤهل

المتوسطات الحسابية	المؤهل العلمي	الثانوية العامة	بكالوريوس	دراسات عليا
3.897	الثانوية العامة			
3.921	بكالوريوس			
4.082	دراسات عليا	*		

دلالة الفروق حسب متغير سنوات الخبرة:

المقاييس	سنوات الخبرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجات الحرية	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإدارة الاستراتيجية	أقل من خمس سنوات	3.813	0.344	2	0.442	0.643
	من خمس لأقل من عشر سنوات	3.852	0.471	510		
	عشر سنوات فأكثر	3.817	0.445	512		
التميز المؤسسي	أقل من خمس سنوات	3.866	0.376	2	1.751	0.175
	من خمس لأقل من عشر سنوات	3.948	0.440	510		
	عشر سنوات فأكثر	3.944	0.449	512		

دلالة الفروق حسب متغير المسمى الوظيفي:

المقاييس	المسمى الوظيفي	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجات الحرية	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإدارة الاستراتيجية	موظف	3.836	0.435	2	0.392	0.676
	رئيس قسم	3.800	0.377	510		
	مدير	3.849	0.487	512		
التميز المؤسسي	موظف	3.944	0.449	2	0.759	0.469
	رئيس قسم	3.901	0.329	510		
	مدير	3.890	0.472	512		

خاتمة

الاستنتاجات

1- توجد علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والتميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة تشير هذه النتيجة إلى أن تطبيق ممارسات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية يؤثر بشكل مباشر وإيجابي على التميز المؤسسي. وتتسق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين، وأبرزها دراسة طايع وآخرون (2025)، حول دور الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز الوظيفي للعاملين، حيث توصلت إلى أن الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية تقوم بترجمة إستراتيجيات وأهداف المؤسسة إلى مؤشرات واضحة لقياس وتقييم وإدارة أداء الموظفين وتقديم الدعم والتوجيه لتحسين الأداء وتحقيق التميز.

2- تعتبر جميع أبعاد الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية من الممارسات المطبقة بفاعلية في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة أظهرت نتائج الدراسة ارتفاعًا في مستوى ممارسة أبعاد الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية التي تناولتها الدراسة، وهي: التوظيف، وتخطيط الموارد البشرية، والتدريب، وتقييم الموظفين. وتشير تلك النتيجة إلى أهمية تلك الأبعاد كمكونات أساسية لمفهوم الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية.

3- هناك اهتمام كبير بالتميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين.وتعكس هذه النتيجة مستوى مرتفعاً نسبياً من التميز المؤسسي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث تتمتع شؤون الجنسية والجوازات والإقامة بسمعة طيبة وثقة متميزة من قبل المراجعين والمجتمع والجهات ذات العلاقة، وهو ما ينعكس على تصورات المبحوثين نحو درجة التميز التي تتمتع بها المؤسسة.وتتسق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات ومن الدراسات التي أكدت على هذا المعنى دراسة طايع وآخرون (2025)، ودراسة فيليسيو **Felício** وآخرون (2022)، ودراسة بلاكلي **Blakely** (2020).

4- يظهر التميز المؤسسي في شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية في مملكة البحرين اهتمامًا بالابتكار، حيث تم إطلاق برامج نوعية مثل "الإقامة الذهبية" وتطوير الخدمات الرقمية لتعزيز التنافسية ورفع كفاءة الأداء.

التوصيات:

1- ضرورة استمرار العمل على دعم وتعزيز الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية التي تحدد احتياجات شؤون الجنسية والجوازات والإقامة من موردها البشري وترفع من مستوى كفاءتهم وأدائهم.

2- دعم مبادرات التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية الذي يحدد احتياجات المؤسسة من موردها البشري مع زيادة الاهتمام بجميع أبعاد التخطيط وتطويرها، ومتابعة تبني الممارسات التي ترفع من تميز الأداء المؤسسي.

3- الاهتمام بالاستثمار في التدريب وتطوير الكوادر الإدارية لتحسين مستوى الأداء والتميز المؤسسي، وكذلك تحفيز ثقافة الابتكار والإبداع داخل المؤسسة من خلال تشجيع وتحفيز الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة.

4- متابعة تبني الممارسات التي ترفع من مستوى التميز المؤسسي وتطبيق متطلبات المعايير الخاصة بهذه الممارسات واستقطاب الخبراء في مجال التميز المؤسسي، بغرض تجاوز العقبات والمعوقات التي تحول دون ذلك.

المصادر والمراجع:

بشر وآخرون (2022) التخطيط الاستراتيجي وأثره في تحقيق التميز المؤسسي " دراسة تطبيقية على شؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، مجلة رماح للبحوث والدراسات، الأردن، الجزء الأول، العدد (68)، ص343-366.

شرايفية، فاطمة؛ وحملاوي، سارة (2023) "دور الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري: دراسة ميدانية بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية قالمة بجمهورية الجزائر، رسالة ماجستير، كلية اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 8 مايو 1945م، الجزائر.

الشروقي، خليفة (2020) تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية والأمنية، الأكاديمية الملكية للشرطة.

شريف، شيماء (2024) استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في ظل التنافسية، (القاهرة: دار الإبداع الثقافي للنشر والتوزيع0 ط1).

طايع وآخرون (2025) "دور الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق التميز الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة التنمية المحلية"، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية، مصر، المجلد (57)، العدد (2)، ص(445-506).

عبد الله، مي (2022) دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقيق الأداء المؤسسي الحكومي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل في دولة قطر، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مجلة البحوث الإدارية، القاهرة، المجلد (40)، العدد(3)، ص(1-38).

العزام، آمنة عزت صالح (2023) "إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز في البلديات"، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، المجلد (42)، ص(382-398).

الغامدي، سعد (2025م) "تقييم دور الإدارة الاستراتيجية الإبداعية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على مستشفيات جدة بالمملكة العربية السعودية"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، جامعة حلوان، مصر، المجلد (39)، العدد الأول، ص(1191-1230).

الغتم، نورة ماجد جاسم أحمد (2024م) "أثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بوجود اليقظة الاستراتيجية متغيرًا وسيطًا: دراسة ميدانية في الإدارات العليا والوسطى في الوزارات لدى مملكة البحرين"، رسالة دكتوراه، جامعة مؤتة، الأردن.

القضاة، محمد عواد سالم (2020م- أبريل) أثر حجم العينة في دقة تقدير قدرة الفرد ودالة معلومات الاختبار، مجلة كلية التربية بجامعة المنصورة، مصر، المجلد (110)، العدد الخامس، ص(1604-1630)

قنديل، سماح خليل (2020م) "أثر الرشاقة التنظيمية على التميز المنظمي: الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية- دراسة ميدانية في شركات الاتصال العاملة في الأردن"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

المطرف وآخرون (2024) دور استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في التميز المؤسسي : دراسة تطبيقية على العاملين في صندوق تنمية الموارد البشرية بالمملكة العربية السعودية، المجلة الدولية للبحوث العلمية، الرياض، المجلد (3)، العدد (4).

المغربي ، محمد (2024) ممارسة التخطيط الاستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على شؤون الجنسية والجوازات والإقامة – مملكة البحرين، رسالة ماجستير، الأكاديمية الملكية للشرطة.

المراجع الأجنبية

Alcazar, M. F., Romero-Fernandez, M. P., and Sanchez-Gardey, G. (2015). Strategic human resource management: Integrating the universalistic, contingent, configurational, and contextual perspectives. International Journal of Human Resource Management, 16(5), p(633–659).

Aljarrah, M. M., Hatamleh, A., Zawaideh, F. H., Al-Kaseasbeh, H. M., Alkhazali, A. R. (2023) The Impact of Business Intelligence on Organizational Excellence: the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. Journal of Profess. Bus. Review. |Miami, v. 8, n.5, p(01-22).

Alzyoud, A. A. Y., & Ogalo, H. S. (2020). Strategic management of health and safety at work: Critical insights for HR professionals in the construction sector. Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR), 2(1), p(42–47).

Armstrong, M. (2016). A handbook of human resource management practice (10th ed.). Kogan Page.

Assarlind, M., & Gremyr, I. (2014). Critical Factors for Quality Management Initiatives in Small- and Medium-Sized Enterprises. Total Quality Management & Business Excellence, 25, p(397-411).

Banazılı, Abdurrahman Muhammet (2024) Strategic Human Resources Management: Concept, Theory and Applications", Bitlis Eren University Social Science Journal, 13(2), p(218-231).

Barnawi, Maryam Bakur Othman (2022) Organizational Excellence Models Failure and Success Factors of Organizational Excellence and Challenges Mitigation. Open Journal of Business and Management, (10), p(2915-2938).

Blakely, Cherron Lakisha (2020) Leadership Strategies to Achieve Organizational Excellence, PhD Dissertation, Walden University.

Boxall P. and Purcell J., (2016) Strategy and Human Resource Management, London: Palgrave Macmillan.
BPIR (2020, November 26). BPIR Search. Best Practice Improvement Resource. BPIR.com.
Caylan, Senay (2024) Role of Human Resource Management on Strategic Management, IGI Global, p(51-69).
Chang, W. J., and Huang, T. C. (2005). Relationship between strategic human resource management and firm performance: A contingency perspective. International Journal of Manpower, 26(5), p(434–449).
Collings, David G; McMackin, John; Nyberg, Anthony J. and Wright, Patrick M. (2021) Strategic Human Resource Management and COVID-19: Emerging Challenges and Research Opportunities. Journal of Management Studies, 58:5, p(1378-1382).
Dahlgaard, J. J., Chen, C. K., Jang, J. Y., Banegas, L. A., & Dahlgaard-Park, S. M. (2013). Business Excellence Models: Limitations, Reflections and Further Development. Total Quality Management, 24, p(519-538).
Fahimi, K. and Amirabadi, M. (2024) Constructing the organizational excellence model using technique for order of preference by similarity to ideal solution and Analytic hierarchy process, International Journal of Human Capital in Urban Management (IJHCUM), 9 (1): p(157-176).
Felício, J. Augusto; Rodrigues, Ricardo; Patino-Alonso, Carmen and Felício, Teresa (2022- February) Allostasis and organizational excellence Author links open overlay panel, Journal of Business Research, Volume 140, p(107-114).
Hosen, S., et al. (2024). Training & development, career development, and organizational commitment as the predictor of work performance. Heliyon, 10, p(1–13).
Jaradat, M., & Cicioc, N. C. (2016). Strategies to improve the quality of personnel recruitment and selection in public administration. Management Strategies Journal, 31(1), p(219–226).
Kharub, M., & Sharma, R. K. (2015). Investigating the Role of CSF's for Successful Implementation of Quality Management Practices in MSMEs. International Journal of Systems Assurance and Engineering Management, 7, p(247-273).
Knies, E., Vandenabeele, W., and Boselie, P. (2018). Strategic human resources management and public sector management: Context matters. The International Journal of Human Resource Management, p(1–19).
Kumar, Nakka Uday and Srinivas L. (2020) Institutional Quality Improvement- a Path to Institutional Excellence,
Mann, R., and Abbas, A. (2015). National Business Excellence Awards and Initiatives.
Mann, R., Dotun, A., & Tickle, M. (2011). Deployment of Business Excellence in Asia: An Exploratory Study. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. (28), p(604-627).
MSG Management Study Guide. Performance Appraisal and Performance Management. (n.d.).
Murphy, R. K. (2020). Performance evaluation will not die, but it should. Human Resource Management Journal, 30, p(13–31).