



جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة موارد بشرية

مقياس: تسيير وتنمية الكفاءات

الفوج: الأول

تلخيص المقال بعنوان:

تقييم الكفاءات البشرية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية.

بقلم/ عبد القادر قطاف، فريد زكريا عبيد.

تحت إشراف الأستاذ:

-بن صوشة رياض

من إعداد الطالبة:

-بن طاع الله رانيا.

السنة الجامعية: 2024/2023.

## تقديم المقال:

### 1. التعريف بصاحب المقال:

◀ د/عبد القادر قطاف: الأستاذ الدكتور عبد القادر قطاف هو أستاذ جامعي جزائري مختص في مجال الاقتصاد. شغل منصب أستاذ في جامعة أفلو لعدة سنوات، قام بتدريس العديد من المواد الدراسية في مجال الاقتصاد لطلاب المراحل الجامعية المختلفة، ساهم في تخريج أجيال من الطلاب المتميزين الذين أصبحوا خبراء في مجال الاقتصاد. نشر العديد من الأوراق البحثية في مجلات علمية مرموقة، شارك في العديد من المؤتمرات والندوات العلمية المحلية والدولية، أشرف على العديد من رسائل الماجستير والدكتوراه. شغل مناصب إدارية مختلفة في الجامعة، بما في ذلك رئيس قسم الاقتصاد وعميد كلية العلوم الاقتصادية ساهم في تطوير البرامج الدراسية وتحسين جودة التعليم في الجامعة. (1)

◀ د/فريد زكريا عبيد: فريد زكريا عبيد من مواليد 1987/01/31 بتيارت، أستاذ محاضر "أ" بجامعة أفلو الاغواط، بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، من منشوراته العلمية ما يلي: دور إدارة الكفاءات البشرية في تحقيق الابداع والابتكار الصحي، مشاركة شركات رأس المال المخاطر ودورها في تدعيم وتمويل المشروعات الناشئة، تقييم الكفاءات البشرية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية. ومن مداخلاته الوطنية: المحاسبة الخضراء والتدقيق البيئي في ظل التنمية المستدامة، جودة الحياة الصحية للطلاب الجامعي، استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات المالية. ومن مداخلته الدولية: أزمة النفط: سياسات الإصلاح والتنويع الاقتصادي، الذكاء الاقتصادي وأخلاقيات الاعمال كأساس لحوكمة العلاقات بين المنظمات، المعالجة الإحصائية للبيانات الميدانية. شارك في العديد من المجلات العلمية من بينها: مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، مجلة البحوث القانونية الاقتصادية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي. روابط المعرفة للباحث عبد فريد زكريا في google scholar، رابط orcid. (2)

### 2. التعريف بالمجلة: مجلة دراسات العدد الاقتصادي (بالإنجليزية *Dirassat Journal Economic* :

*Issue*) هي مجلة دورية نصف سنوية محكمة تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة عمر تليديجي بالأغواط، الجزائر. تهدف المجلة إلى المساهمة في تطوير ونشر المعرفة في مجالات الإدارة، التجارة، المحاسبة، والتسويق والاقتصاد. تقوم المجلة بنشر أعمال علمية أصيلة للباحثين في هذه المجالات باللغات العربية والإنجليزية والفرنسية. من بين مميزات المجلة:

-التحكيم المزدوج الأعمى : حيث يتم تقييم المقالات من قبل خبراء مستقلين دون معرفة هويات المؤلفين.

-عدم وجود رسوم لتقديم المقالات ومعالجتها :المجلة لا تفرض أي رسوم على المؤلفين.

-التحكيم السريع :تبنى المجلة نظامًا سريعًا لمراجعة المقالات.

-المجلة تشجع على تقديم أوراق بحثية أصيلة تحلل مسائل محددة باستخدام تقنيات نوعية أو كمية، وتطوير اقتراحات نظرية وتسلط الضوء على البحوث المستقبلية .تهدف إلى تقديم محتوى عالي الجودة يساهم في تقدم العلم والممارسة في هذه المجالات. (3)

3. عنوان المقال: تقييم الكفاءات البشرية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية.

المقال يسعى إلى التعريف بتقييم كفاءات الموارد البشرية (المتغير الثابت) حيث يهدف إلى تحديد العوامل التي تؤثر على كفاءة الموارد البشرية في تقديم الخدمات الصحية. ومدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات الصحية (المتغير المستقل) يهدف هذا الأخير إلى قياس مدى فعالية تقييم الكفاءات البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية. (4)

4. إشكالية المقال:

ما المقصود بتقييم الكفاءات البشرية؟ وماهي الطرق تقييم الكفاءات؟ تعدّ "الكفاءات البشرية" عنصراً أساسياً في نجاح أي منظمة، سواء كانت مؤسسة تجارية أو حكومية أو غير ربحية.

5. منهج التحليل:

دمج الباحث في هذا المقال منهجين الوصفي والتحليلي.

تعريف المنهج الوصفي :وهو المنهج الذي يعمل على دراسة وتحليل الظاهر وتحديد مكوناتها وخصائصها وظروف نشأتها وأي يصف ظاهرة من حيث كيفية وطريقة تكونها وبنائها وعملها، كنا يعمل على وصف طبيعة العلاقات المكونة لها أو تلك التي تربطها بظواهر أخرى حيث انه يدرس الظاهرة وهي في حالة سكون دون تغير وتطور وتفسير الوضع القائم لها وتحليل ابعادها وعلاقاتها. (5)

مميزاته :

-يساعد في التنبؤ العلمي بأبعاد ومستقبل والحادثة او الظاهرة القانونية لتحكم فيها او تجنبها.

- يعد المنهج لأكثر استعمالا وشيوعا في مختلف الابحاث القانون إذ لا يكاد يخلو اي بحث قانوني من المنهج الوصفي حتى ولو في جزء منه .

- انه يقدم للمختصين في مجال القانون بيانات ومعلومات وحقائق عن واقع الظاهرة المدروسة حاليا.  
(6)

**عيوبه:** احتمال حصول الباحث على معلومات خاطئة من مصادر خاطئة .

- احتمال ميل الباحث مصادر معينة من مصادر المعلومات التي تزودها بما يرغب عن معلومات وبيانات  
(7)

**تعريف المنهج التحليلي:** يقوم الباحث عبر هذا المنهج بتحليل الظواهر الاجتماعية او الطبيعية حسب طبيعة البحث واختصاصه، فيستخدم الناقد البناء الذي يسمح له بالوصول بالنتائج المرجوة معتمدا على الدعائم المادية والمعنوية وبالأحرى وجهة نظره<sup>(8)</sup>  
اهميته:

- يساعد في تقسيم الدراسة على أجزاء ووحدات مما يسهل على الباحث الغوص بشكل اعمق بداخل الظاهرة او الاشكالية لوضع فرضيات المناسبة.

- يساعد في استخراج النتائج بشكل دقيق وواضح وتقديم لأدلة والبراهين<sup>(9)</sup>

## تلخيص المقال:

مقدمة: يعد تقييم الكفاءات البشرية عملية منهجية تهدف إلى قياس قدرات الفرد ومهاراته وسلوكه في العمل وذلك لتحديد مدى كفاءته في أداء مهامه وتحقيق أهدافه، وتحتل عملية تقييم الكفاءات البشرية مكانة هامة بين أنشطة إدارة الكفاءات البشرية.

1. مفهوم تقييم الكفاءة البشرية: هي عملية إدراك لمستوى المعارف والمهارات والسلوكيات التي يتمتع بها الفرد أو الجماعة لمعرفة نقاط القوة والضعف الناتجة عن تأدية المهام والوظائف على أساس الكفاءة.
2. خصائص عملية تقييم الكفاءات البشرية :

-التعقيد.

-الأصالة.

-التعقيد المعرفي.

-المغزى.

-الإنصاف أو العدالة.

-الشفافية.

-المباشرة.

-استنساخ القرارات.

-المقارنة.

-التكاليف.

3. طرق وأدوات تقييم الكفاءات البشرية:

أ- طريقة تقييم الكفاءة من منظور هرم MILLER: تتمثل في أربع طبقات التي هي "يعرف"، "معرف كيف"، "يبين كيف"، "هل".

"يعرف": الشكل التحفيز: موجهة نحو الحقيقة، وأما عن تنسيق للاستجابة: قائمة مكتوبة مفتوحة، قائمة على الكمبيوتر، شفوي.

" معرفة كيف": الشكل التحفيز: السيناريو أما عن تنسيق الاستجابة: قائمة مكتوبة مفتوحة، قائمة الكمبيوتر، المحاكاة.

" يبين كيف": شكل التحفيز: التدريب العملي أو المحاكاة، شكل الاستجابة: الملاحظة المباشرة، قوائم المراجعة، جداول التقييم.

" هل " شكل التحفيز : أداء الممارسة المعتادة اليومية، شكل الاستجابة : الملاحظة المباشرة، قوائم المراجعة، جداول التقييم، السرد.

-تتعامل الطبقة السفلى "يعرف" مع المعرفة الواقعية ويتم تقييمها من خلال اختبارات المعرفة المكتوبة أو الشفوية أو الحاسوبية.

-الطبقة التالية تتعامل "معرفة كيف" مع المعرفة كيفية تطبيق هذه المعرفة.

- أما المستويات العليا يتطلب تقييمها باستخدام الملاحظة المباشرة لأداء أو تقييم منتجات الأداء.

ب- تقييم مكونات الكفاءة البشرية من منظور OLGA: توج ثلاث طرق لقياس مكونات الكفاءة، تتمثل في :

-إجراء القياس التقليدية والتي تركز على قياس المؤشرات الفيزيولوجية والنفسية الفسيولوجية .

-تقنيات الاختبار : الاختبارات المعرفية والنفسية.

تقييم الخبراء: تتمثل في تقييم كيفية الفحص والترتيب النهائي للمسائل المتعلقة بالموضوع.

#### 4. أدوات تقييم الكفاءات البشرية في المنظمات الصحية:

أ- تقييم الكفاءات البشرية عند طريق الملاحظة: الطريقة المتعامل بها في تقييم الكفاءات

في ميدان الرعاية الصحية تتمثل في التقييم المبني على الملاحظة وهذا عند الممارسة في

الواقع الفعلي، لأن المعرفة التي يمكن اثباتها من خلال الإجابة عن أسئلة المكتوبة قد لا

ترجم إلى عرض ناجح وتطبيق لنوع المعرفة والمهارات المطلوبة في حالات الممارسة الفعلية

للمهن في ممارسة الرعاية الصحية، لدى قد تكون أدوات تقييم القائمة على الملاحظة من بين الأدوات الأكثر ملاءمة لتقييم الكفاءات البشرية في سياقات الممارسات المهنية التي تتطلب الاستخدام المتزامن للتفكير النقدي والمهارات الحركية في تطبيق المفاهيم المكتسبة بإضافة إلى اظهار احترام والتواصل الماهر.

ب- **تقييم الكفاءات البشرية ذاتيا**: لكل شخص رأيه الخاص حول مدى كفاءته في مجال معين، وبغض النظر على مدى كفاءته من وجهة النظر الاشخاص المحيطة به سواء في المنظمة او في حياته الشخصية، يمكن ان يكون ذلك الشخص هو أكثر كفاءة ويعتبر نفسه أقل كفاءة، ويمكن ان يكون اقل كفاءة في الواقع ويعتبر نفسه أكثر كفاءة.

خاتمة:

يعد تقييم الكفاءات البشرية أداة مهمة لتحسين أداء الموظفين وتحفيزهم وتطوير الموارد البشرية في المؤسسات.

### الأسئلة والأجوبة:

الأسئلة :

1- ما المقصود بتقييم الكفاءات البشرية؟

2- هل تمثل عملية تقييم الكفاءات ضمن أنشطة إدارة الكفاءات البشرية؟

3- ماهي أهمية تقييم الكفاءات؟

4- هل تساعد تقييم الكفاءات البشرية على معرفة مستوى المعارف والمهارات والسلوكيات؟

5- ماهي خصائص عملية تقييم الكفاءات البشرية (اذكر اربعة فقط)؟

6- اذكر طرق تقييم الكفاءات البشرية التي وردت في المقال (بدون شرح) ؟

7- اشرح طريقة واحدة لتقييم الكفاءات البشرية؟

8- في أي عام قدم MILLER نموذج تقييم الكفاءة؟

9- ماهي الطبقات الموجودة في هرم لتقييم الكفاءة ل Miller ؟

10- ماهي أدوات تقييم الكفاءات البشرية في المنظمات الصحية (بدون شرح) ؟

الأجوبة:

1/ تقييم الكفاءات البشرية : هي عملية إدراك لمستوى المعرفة والمهارات والسلوكيات التي يتمتع بها الفرد أو الجماعة لمعرفة نقاط القوة والضعف الناتجة عن تأدية المهام والوظائف على أساس الكفاءة .

2/ نعم تمثل عملية تقييم الكفاءات ضمن أنشطة إدارة الكفاءات البشرية .

3/ تتمثل أهمية تقييم الكفاءات معرفة نقاط القوة والضعف الناتجة عن تأدية المهام .

4/ نعم تساعد تقييم الكفاءات على معرفة مستوى المعارف والمهارات والسلوكيات.

5/ خصائص عملية تقييم الكفاءات البشرية هي: التعقيد والمباشرة والمقارنة والشفافية .

6/ طرق تقييم الكفاءات البشرية التي وردت في المقال هي : طريقة تقييم الكفاءة من منظور هرم MILLER وطريقة تقييم مكونات الكفاءة البشرية من منظور OLGA.

7/ طريقة تقييم المكونات الكفاءة البشرية من منظور MILLER تتمثل في اربعة طبقات وهي "يعرف" "معرفة كيف" "يبين كيف" "هل" بحيث تتعامل الطبقة السفلى مع المعرفة الواقعية ويتم تقييمها من خلال اختبارات المعرفة اما الطبقة التالية " معرفة كيف " مع المعرفة كيفية تطبيق هذه المعرفة اما المستويات اخرى يتطلب تقييمها استخدام الملاحظة المباشرة لأداء او تقييم منتجات .

8/ قدم Miller نموذج تقييم الكفاءة في 1990 .

9/ الطبقات الموجودة في هرم لتقييم الكفاءة ل MILLER وهي "يعرف" و "معرفة كيف" و "يبين كيف" و "هل" .

10/ أدوات تقييم الكفاءات البشرية في المنظمات الصحية المتمثلة في الملاحظة وتقييم الكفاءات ذاتيا.



## تحليل المقال:

من خلال ما تم التطرق إليه في محاضرة الدكتور رياض بن صوشة المعنونة "تقييم الكفاءات البشرية" وبالإضافة ما تناوله المقال محل الدراسة واعتمادا على مراجع خارجية المتمثلة مذكرة ماستر تحت عنوان تقييم الكفاءات ودوره في تنمية الموارد البشرية من إعداد الطالب عبد الغني جغبالة<sup>(10)</sup> تمت مقارنة بعض النقاط كما يلي:

### أولا: مفهوم تقييم الكفاءات البشرية:

هناك توافق بين المحاضرة الدكتور رياض بن صوشة والمقال محل الدراسة بحيث **كلها تصب** في ان تقييم الكفاءات تكون على مستوى المعارف والمهارات والسلوكيات وأنها العملية الأكثر تطورا في حياة العامل.

### ثانيا: أدوات تقييم الكفاءات:

لوحظ أن في المقال محل الدراسة تناول أربع طرق لتقييم الكفاءات البشرية المتمثلة في طريقة تقييم الكفاءات من منظور هرم MILLER وتقييم المكونات الكفاءة البشرية من منظور OLGA وتقييم الكفاءات البشرية عن طريق الملاحظة وتقييم الكفاءات البشرية ذاتيا أما بالنسبة للمحاضرة الدكتور رياض بن صوشة تناولت سبعة طرق لتقييم الكفاءات هما طريقة حلقة الرجوع العكس 360° وطريقة مقابلة النشاط السنوية وطريقة مراكز التقييم وطريقة ميزانية الكفاءات وطريقة مرجعية الكفاءات والمرافقة الميدانية وتقييم بالإدارة بالأهداف هناك اختلاف في طرق تقييم الكفاءات البشرية بالنسبة في محاضرة والمقال وكذلك باعتماد على مرجع من اعداد عبد الغني جغبالة ذكرت نفس طرق تقييمات الكفاءات البشرية المتمثلة مقابلة النشاط السنوية والمرافقة الميدانية ومرجعية الكفاءات وطريقة مركز التقييم.

## قائمة المراجع:

- 01-Gemini، السؤال: تعريف الأستاذ عبد القادر قطاف أستاذ بجامعة آفلو، تم الاطلاع يوم:  
2024/04/11 على الساعة: 08:00.
- 02-تم التواصل مع الأستاذ على البريد الإلكتروني: zakifarid417@gmail.com
- 03-موقع copilot تعريف مجلة دراسات العدد الاقتصادي، تم الاطلاع يوم 2024/04/11، على الساعة  
09:00 رابط الموقع: <https://shorturl.at/cjkr0>.
- 04-Gemini، السؤال: ماذا يهدف كلا من تقييم الكفاءات البشرية وتقييم الكفاءات البشرية في تحسين  
جودة الخدمات الصحية، تم الاطلاع يوم: 2024/04/11 على الساعة: 18:20.
- 05-عبد الله قلش، منهجية البحث العلمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن  
بوعلي الشلف، 2017/2016، ص.71
- 06-مجذب لامية، مناهج البحث العلمي، منهجية الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي  
1945، قالمة، الجزائر، 2021/2020، ص.21.
- 07-محمد بن محمد، مطبوعة مستوفاة لمقياس منهجية البحث العلمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية  
وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2019/2018، ص.20.
- 08-داودان يمينة، مقياس منهجية البحث العلمي، مقرر لسنة أولى ماستر معهد التربية والرياضة، دالي إبراهيم،  
جامعة ال جزائر 03، 2019/2018، ص.15.
- 09-حمود صبرينة، منهجية البحث العلمي، منهجية البحث العلمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم  
الحقوق، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2023/2022، ص.45.

10- جغبالة عبد الغني، تقييم الكفاءات ودوره في تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2013، ص. 13.