

مقدمة :

تعد تنمية الموارد البشرية من أهم العمليات التي تجعل المورد البشري يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية الحاصلة في العالم، وتمكن المؤسسة من مواجهة التحديات والمنافسات، حيث يعد التكوين والتحفيز أحد العمليات الجزئية لتنمية الموارد البشرية وجوهرها، كما يحتلان مكانة الصدارة في أولويات عدد كبير من دول العالم المتقدمة والنامية على السواء، فأصبحت في عصرنا الحاضر موضوعان أساسيان من موضوعات الإدارة نظرا لما لهما من ارتباط مباشر بتنمية الموارد البشرية.

يعتبر التكوين أهم عامل للنهوض بالعنصر البشري ومقياسا لمدى تدرج الفرد داخل المؤسسة والمجتمع، وخيارا لرفع التحدي ومسايرة التقدم التكنولوجي وتعميم الثقافات المهنية الجديدة ومن أهمها الثقافة الرقمية وذلك عبر الرفع من كفاءة الموظفين ومهاراتهم حتى تتمكن المؤسسة من تنمية مردودها والمحافظة على جودة خدماتها من جهة ومن جهة أخرى منح فرص للموظفين تمكنهم من تحسين مستواهم العلمي والمهني مما يؤهلهم للترقيات المهنية والاجتماعية، من أجل الوصول إلى المستوى المرغوب من الاستقرار والفعالية، لذا نجد المؤسسة تولي اهتماما بالغا بعناصر تحسين أداء الموظفين ومن بينها التكوين أثناء الخدمة وذلك بوضع برامج خاصة وتنفيذها من طرف أساتذة ذوي خبرة ومختصين في مجال التكوين حتى يتسنى الحصول على موظفين لهم الصفات الايجابية المرجوة وذوي مهارات عالية.

و باعتبار المؤسسة نظاما نسقيا تتكامل فيه الوحدات والمهام من أجل تحقيق أهداف المؤسسة فإن التحفيز في العمل، مظهر حيوي من مظاهر العمل الجيد، فهو يعالج قضية التزام الأشخاص بعملهم وبذلك تحقيق ما يصبون إلى تحقيقه من أهداف شخصية، حتى

ولو كانت هذه الأهداف سهلة المنال كالرغبة في الحصول على مزيد من المال أو الحصول على الترقية أو غير ذلك من أهداف العاملين.

إن عملية تحفيز العاملين من المشاكل التنظيمية بسبب تنوع حاجات الأفراد وتغييرها من وقت لآخر واستحالة قيام أي منظمة بإشباع جميع حاجات العاملين فيها ومن جهة أخرى نجد أن للمنظمة حاجاتها المتمثلة في تحقيق الهدف الرسمي من خلال الأفراد العاملين بها، وهذا يتطلب تكامل حاجات كل من الفرد والمنظمة.

وبالإضافة إلى أهمية إشباع حاجات الأفراد العاملين لضمان أداء أعمالهم بطريقة أكثر كفاءة وفاعلية هناك جانب آخر هام وهو التأكد من وجود الرغبة لديهم في القيام بالعمل، لأن الأداء المرتفع الذي تصبو إليه المنظمة يساوي القدرة على الأداء والرغبة فيه.

بدون المورد البشري لا يمكن أن ينشا أو يكون تنظيم، لذلك اهتمت المدارس الإدارية في جميع العصور وحتى الوقت الحاضر بهذا المورد، وقامت بتدريبه وتحفيزه وتطويره، وتنمية قدراته، ورصد المعرفة الكامنة لديه، وعملت على تهيئة البيئة الداخلية والخارجية لكي يؤدي الأعمال والأنشطة الموكلة إليه بأفضل كفاءة لديه، فهو يقوم بترتيب وضبط واستغلال مختلف الموارد والامكانيات المادية والفنية والتكنولوجية التي تمتلكها المؤسسة، كما أنه يعمل على توزيع الأدوار ويحدد السلطات ويفوضها ويشرف على النشاطات والأدوات، فهو المورد الذي بدونه لا يمكن أن تتحقق الأهداف، وهذا ما دفع المؤسسة إلى الاهتمام أكثر بشؤون الموارد البشرية كون المورد البشري يمتلك طاقات وقدرات لا تمتلكها الموارد الأخرى، وتستطيع من خلال هذا المورد أن تتميز عن باقي المؤسسات وتؤدي الى تحقيق النجاح عن طريق تحسين الأداء، ويتطلب ذلك توفير ادارة تهتم باحتياجاتهم ورغباتهم، ويكمن دور هذه الإدارة في تهيئة البيئة المناسبة للعمل، والاهتمام بالعنصر

البشري وتحفيزه ليبذل أقصى مجهود لديه ويساهم بشكل إيجابي في تحسين أداء المؤسسة، وذلك بفضل استعمال سياسات وتقنيات وبرامج تعليمية تخدم المؤسسة والفرد، يبقى أن تتمتع هذه الإدارة بالسلطة والخبرة الكافيتين للقيام بأعمالها على أحسن وجه.

لقد أصبحت الموارد البشرية أحد العوامل التنافسية نجاعة في المؤسسة، الأمر الذي أعطاها بعدا استراتيجيا في إدارتها، مما جعل وظيفة الموارد البشرية تتحول من طورها التسييري الى دورها الاستراتيجي، لأن الدور التقليدي للموارد البشرية لم يعد كافيا لتحقيق التميز التنافسي للمؤسسة.

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة لتطرح علاقة التكوين و التحفيز بالأداء الوظيفي، والذي يشكل إحدى ركائز السير الحسن للمؤسسة الذي طالما سعت إلى تحقيقه، ومن هذا المنطلق تسعى المؤسسات الاقتصادية و خاصة منها الخدماتية إلى تحسين أداء عمالها من خلال تحفيزهم وتكوينهم لاكتساب المعارف والمهارات اللازمة.

وبناء على ما سبق فإن هذه الدراسة تناولت هذا الموضوع بتقسيم العمل إلى جانبين: الباب الأول ويتمثل في الجانب النظري ويضم ثلاثة فصول و الباب الثاني هو الجانب الميداني ويضم فصلا واحدا.

تناولنا في الفصل الأول الجانب المنهجي للدراسة، أما الفصل الثاني تم التعرض فيه للموارد البشرية كمدخل عام، و فيما يخص الفصل الثالث سيتم التطرق إلى الأداء وعلاقته بإدارة الموارد البشرية.

أما الفصل الرابع يتضمن الجانب التطبيقي للدراسة من خلال عرض البيانات وتحليلها.