



الجمهورية اليمنية  
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي  
جامعة صنعاء  
مركز أبحاث التنمية الشاملة  
قسم التنمية الدولية

## دور تنمية الموارد البشرية في تَمَيُّز الأداء الإداري للمنظمات من خلال جودة الخدمات

دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية  
أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في التنمية الدولية-مركز أبحاث التنمية الشاملة

إعداد الطالب:

عمار شعوي حسن الشرفي

إشراف:

أ.م.د. حمود عبد الله صالح عقلا

أستاذ إدارة الأعمال المشارك بجامعة صنعاء

٢٠٢٥م

## ملخص الدراسة

### عنوان الدراسة:

دور تنمية الموارد البشرية في تَميُّز الأداء الإداري للمنظمات من خلال جودة الخدمات

دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية

اسم الباحث: عمار شعوي حسن الشرفي

اسم المشرف: أ.م.د. حمود عبد الله صالح عقلان

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تنمية الموارد البشرية في تَميُّز الأداء الإداري بالمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية من خلال جودة الخدمات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتحدد مجتمع الدراسة بـ (٦٠٠) موظف، وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة تم سحب عينة عشوائية من جميع مجتمع الدراسة بلغ قوامها (٢٣٤) مفردة. وبلغت عدد الاستبانات غير المستردة (١٤) استبانة بنسبة (٦%)، وبلغ عدد الاستبانات المستردة عدد (٢١٤) استبانة بنسبة (٩٤%)، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد عدة استبانات ناقصة البيانات وعدم تحقق الشروط المطلوبة بعدد (٦) وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٢١٢) استبيانًا بنسبة (٩٤%) وهي نسبة مرتفعة ومناسبة لإجراء المعالجات الإحصائية عليها.

وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع تَميُّز الأداء الإداري بالمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية جاء بدرجة مرتفعة، بينما واقع تنمية الموارد البشرية بالمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية جاء بدرجة مرتفعة، كما أكدت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية في الجمهورية اليمنية جاء بدرجة متوسطة.

**Republic of Yemen**  
**Ministry of Education and Scientific**  
**Research**  
**Sana'a University**  
**High Education and Scientific**  
**Research Center for Comprehensive**  
**Development**



## **The Role of Human Resource Development (HRD) in Achieving Administrative Performance Excellence in Organizations through Service Quality**

**An Applied Study on Local and International Non-Governmental  
Organizations in the Republic of Yemen**

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements of Ph. D degree in  
International Development- The Inclusive Development Research Center

**Prepared by:**

**Ammar Shuai Hasan Al sharafi**

**Supervised by:**

**Dr. Hamoud Abdullah Saleh Aglan**

Associate Professor of Business Management Instructor at Sanaa  
University

**1447/ 2025**

# **The Role of Human Resource Development (HRD) in Achieving Administrative Performance Excellence in Organizations through Service Quality: An Applied Study on Local and International Non-Governmental Organizations in the Republic of Yemen**

**Researcher:** Ammar Shueai Hasan Al-Sharafi

**Supervisor:** Assist. Prof. Hamoud Abdullah Saleh Aqlan

## **Abstract**

This study aimed to determine the role of human resource development in achieving Administrative Performance Excellence of local and international non-governmental organizations in the Republic of Yemen through service quality. The study employed a descriptive-analytical methodology and relied on a questionnaire as the data collection tool.

The study population consisted of 600 employees. After verifying the validity and reliability of the questionnaire, a random sample of 234 individuals was selected from the entire study population. The number of unreturned questionnaires was 14, representing 6%, while the number of returned questionnaires was 214, representing 94%. After reviewing the questionnaires, 6 were excluded due to incomplete data or failure to meet the required criteria. The number of questionnaires deemed valid for analysis was 212, representing 94%, a high percentage suitable for statistical processing.

The study results showed that the level of excellence in administrative performance within local and international NGOs in the Republic of Yemen was high, as was the level of human resource development within these organizations. The results also indicated that the level of service quality implementation in local and international NGOs in the Republic of Yemen was moderate.

**Keywords:** Administrative Performance Excellence; Human Resource Development; Service Quality; Local and International Organizations; Non-Governmental Organizations