

عنوان البحث

أثر المتابعة والتقييم على تحسين أداء الموظفين

في الشركة السعودية جواهر لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة

The Impact of Monitoring and Evaluation on Improving Employee Performance at the Saudi
Jawahir Trading Company for the Versace Jeans Couture (Jeddah)

إعداد الطالب/

وجدان ايمن زهرالدين بيلا

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٤

أولاً: المقدمة

يتناول البحث على أثر المتابعة والتقييم على تحسين أداء الموظفين الشركة السعودية جواهر المختصة بمبيعات التجزئة الفاخرة للأزياء لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة.

يعتبر مصطلح (الإدارة) (**Management**): عن مجموعة المبادئ المتعلقة بالتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والمراقبة، وآلية تطبيقها، وتسخير الموارد المالية، والمادية، والبشرية، والمعلوماتية بكفاءة وفعالية لتحقيق الأهداف التنظيمية لمؤسسة ما،

ويعتبر مصطلح (إدارة المبيعات): تتمثل بإدارة نقاط البيع والحسابات، وكيفية بيع المنتجات (تعامرا، ٢٠٢١).

إن الأمن الوظيفي يوفر البيئة المناسبة للإبداع والابتكار ويزيد من قدرة العاملين على اكتشاف حلول جديدة للمشكلات التي تواجههم في العمل بطريقة مبتكرة توفر الوقت والجهد والتكلفة (الدوري، ٢٠٠٥).

من أولى مسؤوليات الإدارة في الشركات هي الاهتمام بالأفراد والعمل على تحسين قدراته ومعارفه لأنه من أهم موارد الشركة، فإن كانت الموارد الأخرى المستخدمة في الشركة تستهلك عبر الزمن فإن العنصر البشري تزيد قيمته وأهميته، في هذا الإطار فإن تقييم الأداء والمتابعة للموظفين يلعب دوراً مهماً في تطوير وتنمية هذه الشركات.

يعرفه راندل شولر الأداء الوظيفي بأنه : "نظام رسمي لقياس وتقييم خصائص الفرد الأدائية والسلوكية، ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل الإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع" (الصيرفي، ٢٠٠٧)

يتطلب التقييم والمتابعة بشكل عام على أداء الموظفين بالمقارنة مع التقييمات السابقة لهم وتختلف مدة تقييم أداء الموظف من شركة لأخرى، من الممكن أن يكون التقييم شهري، أو نصف سنوي، أو سنوي، أو غيره.

يكون التقييم في الشركة السعودية جواهر لموظفين المبيعات في معرض (فرساتشي جينز كوتور) بشكل شهري وينقسم التقييم لقسمين: (كمي) والتي تشمل المبيعات الشخصية وال KPI'S و (نوعي) التي تشمل سلوكيات وأداء الموظف، وما يخص خدمة العملاء، والالتزام بسياسة الشركة والمدير المباشر.

ومن المتوقع في كل شهر يكون تقييم الموظفين أفضل من الشهر السابق لهم بسبب فاعلية المتابعة المستمرة للتغيرات المحيطة المحتملة وزيادة الأداء.

إن استناد الإدارة أو المؤسسة العمومية إلى نظام تقييم الأداء بقصد الحصول على أداء أفضل بالدرجة الأولى، ورضا وقبول العاملين من أجل تحديد ومعرفة نقاط قوته وضعفه عند القيام بأدائه (بوعلالة، ٢٠٢١).

تتطلع المنشآت الى العمل بكفاءة وفاعلية لتحقيق التميز وتحقيق النجاح في جميع أهدافها وعملياتها في ظل بيئتها التي تتسم بالتغيير المستمر.

جاءت هذه الدراسة تسعى الى التعرف على أثر ممارسة المتابعة والتقييم لتحسين وتطوير أداء الموظفين في معرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة، وكيفية الإدارة الصحيحة من قبل المدير المباشر للموظفين.

ثانيا: مشكلة الدراسة

هناك عدم اتفاق على الطريقة الاصح لإدارة الموظفين وكيفية رفع أدائهم الوظيفي، لان كل مدير يتم التعامل مع موظفيه بالطريقة الأنسب له، ومن الممكن ان تنجح الإدارة او تفشل.

ولكن تعد المتابعة والتقييم ركيزة أساسية وتهدف الى زيادة فاعلية النظام وتطويره والكشف عن مدى نجاح الوسائل والطرق المستخدمة لتحقيق الأهداف المطلوبة.

ان تقييم الأداء هي عملية تقوم بها إدارة الموارد البشرية او المديرين في المؤسسة لتحديد وتقدير وتقييم وتسجيل أداء وسلوك العاملين الحقيقي في الوظيفة وتأخذ هذه العملية طابعا رسميا يقيم به سلوك العاملين المرتبط بالوظيفة لمحاولة الوقوف على أسباب أدائهم الحالي، ولمعالجة نواحي النقص والضعف فيه وتحسينه مستقبلا. (درة والصباغ، ٢٠٠٨).

تتمثل مشكلة البحث في الأسئلة التالية:

- ما هو دور التقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال التدريب المستمر؟
- ما هو دور التقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال معرفة نقاط القوة والضعف لديهم؟

- ما هو دور التقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال صقل شخصياتهم في العمل؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

أن كافة المؤشرات تؤكد على أهمية تفعيل أداء الموظفين وتحقيق رضاهم الوظيفي لتحسين إنتاجية المنظمات وتحقيق أهدافها، وذلك من خلال تدريبهم وتهيئة بيئات العمل المناسبة لرفع كفاءتهم والاحاطة بكافة الجوانب التنظيمية والتدريبية والتوعوية (الخالدي وشمسي وغوش, ٢٠٢٣).

كما تشمل الإدارة الناجحة ضرورة الحفاظ على انسجام المدراء مع بيئة المؤسسة ليساعدوا في نموها، كما يتوجب أن يعرف كل منهم نقاط القوة والضعف من أجل إجراء التحسينات المستمرة فيها وبالعادة تحتاج المؤسسة العديد من المسؤولين في كل المجالات داخلها، والمدير الناجح يتمتع بمهارات متعددة في التواصل والتحليل والتحفيز ويعمل على تطوير جميع الموظفين العاملين تحت ادارته وتحفيزهم لزيادة الإنتاجية. (ابوجلالة, ٢٠٢١).

لذلك فان أهمية الدراسة تكمن في الأهمية النظرية والتطبيقية التالية:

أهمية نظرية:

- معرفة ان المتابعة المستمرة وتحقيق الأهداف تكون من ضمن المساهمة في تطوير الشركة مما قد يؤدي في استمرار عملها بشكل فعال.
- إبراز أهمية الإدارة لصالح التخطيط الصحيح المستقبلي.

أهمية تطبيقية:

- ليكون التقييم فعال يتم انشاء خطة عمل سليمة تساعد على التوجيه والتنظيم لتحقيق أهداف المنظمة.
- للندوات والتدريبات والاجتماعات المستمرة للمدراء نتيجة إيجابية لهم.
- عمل تدريب ودورات مستمرة للموظفين لاكتساب معلومات مكثفة عن المجال.
- تقدم الموظف نحو نتائج طويلة الاجل.
- مناقشة أداء الموظف من اجل معرفة تقدمه، ومعرفة أوجه القصور لديه.

رابعاً: أهداف الدراسة

تدرج اهداف الدراسة من خلال أهمية التقييم والمتابعة المستمرة في:

- التعرف على مستوى أداء الموظفين في الشركة السعودية جواهر لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة
- التعرف على دور الإدارة في التأثير على أداء الموظفين.
- التعرف على أثر أهمية الحوافز للموظفين لتحفيزهم على رفع أدائهم.
- التعرف على أثر المتابعة والتقييم للموظفين لرفع وتحسين أدائهم.

خامساً: تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة:

اهمية المتابعة والتقييم للموظفين لرفع وتحسين أدائهم؟

وتدرج تحتها عدة أسئلة فرعية، وهي ما يلي:

- كيف مستوى أداء الموظفين في الشركة السعودية جواهر لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة؟
- ما هو دور الإدارة في التأثير على أداء الموظفين؟
- ما أثر أهمية الحوافز للموظفين لتحفيزهم على رفع أدائهم؟
- ما أهمية أثر المتابعة والتقييم للموظفين؟

سادساً: فروض الدراسة

الفرضية الأساسية:

- يوجد دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال التدريب المستمر.
- يوجد دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال مشاركتهم الأفكار.
- يوجد دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال تعليمهم بشكل مباشر على أرض الواقع.

- يوجد دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال معرفة نقاط القوة والضعف لديهم.
- يوجد دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال صقل شخصياتهم.
- يوجد دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال مراعاة احتياجاتهم (الوظيفي والشخصي).

سابعا: الدراسات السابقة

دراسة (حماش على ٢٠٢٠): بعنوان " تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة":

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تخطيط المسار الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي، فتخطيط المسار الوظيفي يحتل أهمية كبيرة في مجال اهتمامات العديد من الباحثين والدارسين في المجال الإداري والتنظيمي خاصة في ميدان الموارد البشرية، ويمكن اعتبار تطوير المسار الوظيفي كمبدأ إداري حديث وأساسي في العملية الإدارية، من خلال جعله أكثر فعالية ومساهمة في الرفع من القدرات وتنمية المهارات وصقل الخبرات مما ينعكس بالإيجاب على تحسين الأداء العام للمنظمة، ومن هنا ورد هذا المقال ليبرز دور تخطيط المسار الوظيفي في تحسين الأداء من خلال إبراز الأطر العامة التي على أساسها يتحدد المستقبل الوظيفي للموارد البشرية العاملة في المنظمة.

دراسة (عائدة احمد صحى أبو جلاله ٢٠٢١): بعنوان " أثر الإدارة الناجحة في تحسين أداء الموظفين ورفع

الإنتاجية"

البحث يتحدث عن أهمية الإدارة في نجاح المنظمات بمختلف أنواعها، سواء كانت صناعية أو خدمية أو تعليمية. يوضح النص أن الإدارة الفعالة هي العامل الأساسي في تحقيق النمو، والتقدم الاقتصادي، والاجتماعي للمنظمات، والدول. كما يشير إلى أن الإدارة ليست مجرد مجموعة من المبادئ والنظريات، بل هي مجموعة من العلاقات والتفاعلات بين الأفراد. البحث يؤكد على ضرورة تطوير المهارات الإنتاجية للموظفين لتحقيق أهداف المؤسسة.

دراسة (بندر خالد الخالدي، محمد انس شمسي، ابهييجيت غوش ٢٠٢٣): بعنوان " دور إدارة الموارد البشرية في

التأثير على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي في المنظمة"

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي داخل المنظمة، وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط والتوظيف وبرامج التدريب والتعويضات وتقييم الأداء على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي داخل المنظمة. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها: ضرورة تبني ثقافة معرفية جديدة تعتمد على ثقافة المنظمات التعليمية في الشركات التي تدعم برامج التدريب والتطوير وتستند إلى أساسيات التعلم المستمر وتهيئة البيئة الداخلية الداعمة لاستمراريتها، تحسين جودة أبعاد إدارة الموارد البشرية من أجل تحسين نجاح الشركة.

دراسة (عائشة بوعلالة ٢٠٢١): بعنوان " نظام تقييم أداء العاملين وأثره على الأداء الوظيفي"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أنظمة تقييم أداء العاملين على أدائهم الوظيفي ومدى فاعليتها في تحسين مستوى أدائهم الوظيفي. تم تطبيق الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين لتحقيق ذلك، تم وضع مجموعة من الفرضيات المسبقة وصياغتها في شكل استبيان، بعد جمع الاستبيانات تم تحليل الإجابات باستخدام برنامج (SPSS) وأظهرت النتائج وجود علاقة أثر مباشرة وغير مباشرة على أداء الموظفين، تنتج عن نظام التقييم المتبع بشكل سلبي وإيجابي، أوصت الدراسة بضرورة ربط معايير التقييم بشكل واقعي مع العملية المراد تحقيقها من أجل تحسين الأداء.

ثامنا: المنطلقات النظرية للدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أنظمة المتابعة والتقييم على تحسين أداء الموظفين. تتناول الدراسة المنطلقات النظرية التي تبرز أهمية المتابعة والتقييم في بيئة العمل، وكيف يمكن لهذه الأنظمة أن تسهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

تشمل المنطلقات النظرية للدراسة ما يلي:

١. أهمية المتابعة والتقييم: تعتبر المتابعة والتقييم أدوات أساسية لتحسين الأداء الوظيفي، حيث تساعد في

تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين وتقديم التغذية الراجعة البناءة.

٢. تأثير المتابعة والتقييم على الأداء: يمكن لأنظمة المتابعة والتقييم أن تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر

على أداء الموظفين، من خلال تعزيز الدافعية وتحفيز الابتكار وتحسين الكفاءة.

٣. تطبيق أنظمة المتابعة والتقييم: تتناول الدراسة كيفية تطبيق أنظمة المتابعة والتقييم في بيئة العمل،

وأهمية ربط معايير التقييم بالواقع العملي لتحقيق أفضل النتائج.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام أنظمة المتابعة والتقييم وتحسين أداء الموظفين، وأوصت بضرورة تبني هذه الأنظمة بشكل فعال وربطها بالواقع العملي لتحقيق أفضل النتائج.

تاسعا: المنهجية وطرق البحث

تبحث الباحثة لكل من المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التجريبي من خلال الإجراءات التالية:

إطار نظري:

- دراسة الجانب الإداري لتحسين أداء الموظفين.
- دراسة مستوى الاداء الوظيفي للموظفين ومعرفة أثر المتابعة والتقييم عليهم.

إطار تجريبي:

عمل (استبيان الكتروني) او (مقابلة شخصية) ان أمكن مع موظفات الشركة السعودية جواهر لمعرض (فرزاتشي جينز كوتور) وبعض عملائهم بجدة.

عاشرا: أدوات الدراسة

تم استخدام الباحثة (الاستبيان الالكتروني) لأدوات البحث.

وهو ما يساعد في تناول موضوع البحث الحالي، والاجابة عن التساؤلات التي اثارها البحث من جهة، وتقديم حلول لمشكلة البحث وتفسير بعض جوانبها من جهة أخرى.

حدود الدراسة:

حدود زمنية:

أجريت الدراسة من يناير ٢٠٢٢ حتى ديسمبر ٢٠٢٢

حدود مكانية:

تمت الدراسة في المملكة العربية السعودية – جدة – الرديسي مول - الشركة السعودية جواهر المختصة بمبيعات التجزئة الفاخرة لقسم الازياء لمعرض (فرساتشي جينز كوتور).

حدود موضوعية:

يقتصر البحث على أثر ونتائج المتابعة والتقييم للموظف من قبل ادارته وتطويره وجعل أدائه يتحسن.

حدود بشرية:

طبقت هذه الدراسة على عينة من الموظفين في الشركة السعودية جواهر قسم الأزياء معرض (فرزاتشي جينز كوتور) و بعض عملائهم بجدة، وبناء على رؤية الباحثة تم اختيار العينة بسبب تحسن أداء الموظفين الملحوظ في المعرض.

المراجع:

- عائدة احمد صحي ابوجلالة, اثر الإدارة الناجحة في تحسين أداء الموظفين ورفع الإنتاجية, الاكاديمية العربية الدولية, ٢٠٢١م.
- حماش علي، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة, ٢٠٢٠م.
- بندر خالد الخالدي, محمد انس شمسي, ابهيجيت غوش, دور إدارة الموارد البشرية في التأثير على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي في المنظمة, ٢٠٢٣م.
- درة عبد الباري, الصباغ زهير, إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين, ٢٠٠٨م.
- عائشة بوعلالة, نظام تقييم أداء العاملين واثره على الأداء الوظيفي, ٢٠٢١م.
- يارا تعامرا، تعريف الإدارة وأنواعها, ٢٠٢١م.
- زكريا مطلق الدوري، الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وعمليات وحالات دراسية, ٢٠٠٥م.
- محمد الصيرفي, إدارة الموارد البشرية, ٢٠٠٧م.

