

أثر تقييم الأداء على أداء العاملين في القطاع الخاص بمدينة
الرياض، في المملكة العربية السعودية

أريج محمد أحمد

2021200170

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الانسان مالم يعلم، الحمد لله المنان، الملك القدوس السلام، مدبر الليالي والايام،
مصرف الشهور والأعوام، قدر الامور فأجراها على أحسن نظام، الحمد لله على ما أنعم به علي من فضله الخير
الكثير والعلم الوفير وأعانني على انجاز هذا العمل .

وبعد حمد الله تعالى وشكره على السنوات الاخيرة في هذا التخصص اتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان
للدكتورة الفاضلة د. منى مصطفى العشري على ما قدمته لي من علم نافع وعطاء متميز وارشاد مستمر، وعلى
ما بذلته من جهد متواصل في النصح والتوجيه، من بداية مرحلة البحث حتى اتمام هذه الترم، ومهما كتبت من
عبارات وجمل فإن كلمات الشكر تظل عاجزة عن ايفائها حقها، فجزاها الله عني خير الجزاء وجعل ذلك في ميزان
حسناتها.

كما اتقدم بأسمي عبارات الشكر والتقدير إلى والدي العزيزين اللذين غرسا فيني حب العلم من الصغر، وقدموا لي
كل غالي ونفيس، وكان لهما الفضل بعد الله فيما وصلت إليه الآن فلا املك إلا الدعاء لهما بطول العمر وحسن
العمل وبلوغ الجنان.

ويسرني ان أتقدم بالشكر الجزيل لمعالي مدير الجامعة م. ناصر المحيimid رئيس مجلس إدارة الجامعة وكافه
الإداره وجميع الدكاترة ومنسوبي جامعة ميدأوشن.

ولكل من مد لي يد العون، أو اسدى لي معروفا، أو قدم لي نصيحة، أو كانت له إسهامه صغيرة أو كبيرة في إنجاز
هذا العمل فله مني خالص الشكر والتقدير.

والحمد لله رب العالمين أولا واخرا، وظاهرا وباطنا، عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته، والصلاة
والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه اجمعين.

المقدمة

في عالم الأعمال التنافسية اليوم، يعد أداء الشركات هو المطلب الرئيسي لبقائها (Ijaiya & Faizah, 2023 as cited Bob cardy, 1997). وجوب تتبع أدائهم باستمرار الأمر الذي يعتبر أحد مهام إدارة الموارد البشرية. قامت إدارة الموارد البشرية الحديثة بممارسة عدة أدوات تحفز من تحسين عمل الموظفين وتعتبر أهم هذه الأدوات هي تقييم أداء الموظفين لأعمالهم.

في أوائل القرن العشرين، بدأ تطبيق نظام تقييم الأداء الذي ساعد في استخدام تصنيف الجدارة كوسيلة لتبرير أجور الموظفين (Lillian et al, 2011). استمر تطبيق تقييم الأداء إلى أن أصبح أداة واسعة الانتشار لإداريين الموارد البشرية، حيث تعتبر هي طريقة يقوم بها المشرف أو المدير المباشر بتقييم أداء موظفيه لوظيفتهم بشكل عام من حيث الوقت والجودة والكمية والتكلفة (Kuvaas, 2006). وفي السياق نفسه، شهد Rao (2005) أن تقييم الأداء هو وسيلة لتقييم سلوك الموظفين في مكان العمل، مما يشمل كلا من الجوانب الكمية والنوعية للأداء الوظيفي؛ كما يمكن أن يشمل العديد من العمليات التنظيمية مثل قياس الأداء، وتشكيل الأهداف، وإدارة المكافآت. بحيث يقوم تقييم الأداء على تحليل إنجازات الموظفين وأوجه قصورهم ويقدر ما إذا كانوا يستحقون التدريب أو الترقية في المستقبل (Bekele et al, 2014).

أصبح تقييم الأداء عملية توجيهية وتطويرية في إدارة الموظفين في كل من القطاعين العام والخاص، لما لها من دور فعال في تحديد المستوى الفعلي لأداء الأفراد ومدى التزامهم بضوابط وتعليمات منظماتهم. حيث تستخدم نتائج هذا التقييم في مجموعة متنوعة من الأغراض من بينها اتخاذ القرارات الإدارية وتطوير الموظفين وأبحاث الموظفين (Muhammad & Surayya, 2013). الأمر الذي ولى المزيد من الاهتمام للبحث أكثر عمقا في أثر تطبيقه على شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

أن التنافس العالي في القطاع الخاص جعل الشركات تسعى للحفاظ على ميزتها التنافسية للبقاء في أسواقها. الأمر الذي جعل الشركات تبذل قصارى جهدها لتحسين قدراتها التي تمكنها من جذب المواهب والاحتفاظ بهم لفترة طويلة. حيث أصبحت الشركات بمجرد قيامها بتعيين الموظفين، تقوم بوضع هياكل وتنظيمات لضمان الحفاظ على الجودة والكفاءة أو تحسينها على مستوى الأداء الوظيفي والمؤسسي للشركة ككل.

ستوفر هذه الدراسة نظرة ثاقبة حول دور تقييم أداء الموظفين في القطاع الخاص. حيث يراجع تقييم الأداء مستوى مهارات الموظف وإنجازاته خلال فترة معينة. الأمر الذي ينتج عنه مساعدة الشركات على تكوين تعليقات حول أدائها العام وإيجاد مبررات لزيادة أجور ومكافآت موظفيها. حيث شجعت هذه النتائج في دراسة أثر تقييم الأداء في شركات القطاع الخاص على أداء العاملين في مدينة الرياض لرفع مستوى أداء شركات القطاع السعودي الخاص.

مشكلة البحث

يتمتع القطاع الخاص بقدرة تنافسية عالية الأمر الذي جعل حفاظ الشركات على ميزتها التنافسية مطلب أساسي لتبقى في أسواقها. أدى ذلك إلى استثمار الجهات الفعالة من القطاع الخاص في البحث والتطوير على نطاقها الواسع. حيث سعت الشركات للبحث وتطوير أهم مواردها وهم موظفيها، حيث ظهر ذلك في الطريقة التي يتم بها تقييم أدائهم والاعتراف بهم ووضع الدوافع التي تحفز من أدائهم (Nurse, 2005).

بذلت الشركات قصارى جهدها لتحسين قدراتها التي تمكنها من جذب المواهب والاحتفاظ بهم لفترة طويلة. سعت في ذلك أيضا من خلال التقليل من دوران موظفيها لما فله من أثر كبير على استمرارية وجودة العمليات. حيث أصبحت الشركات بمجرد قيامها بتعيين الموظفين، تقوم بوضع هياكل وتنظيمات لضمان الحفاظ على الجودة والكفاءة أو تحسينها. بالإضافة إلى قيام الشركات بتطوير آليات داخلية تساعد على تحديد الموظفين الذين يستحقون الترقية أو المكافأة. وكان أحد هذه الأساليب هو مراقبة أداء الموظفين لتحديد مدى فعالية أدائهم الوظيفي.

أصبح أداء الموظفين ومراقبته مصدر اهتمام من قبل الباحثين، حيث قاموا بدراسة مدى تأثير تقييم الأداء على أداء الموظفين في البنوك التجارية شركات الاتصالات والمستشفيات والشركات متوسطة الحجم في كلا من كينيا ونيجيريا وفلسطين. شجعت نتائج الدراسات الفعالة الباحث لدراساتها في مدينة الرياض لتحسين أداء شركات القطاع الخاص بشكله العام. برز ذلك في سؤال البحث الرئيسي: ما هو أثر تقييم الأداء على أداء العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض، في المملكة العربية السعودية؟

حيث تفرع هذا السؤال إلى ثلاثة فروع:

1. ما هي العلاقة بين تقييم الأداء وأداء الموظفين؟
2. هل يؤثر التقييم على أداء الموظف؟
3. كيف نعزز أداء الموظف في القطاع الخاص؟

اهمية البحث

ستوفر هذه الدراسة نظرة ثاقبة حول دور تقييم الأداء في القطاع الخاص. يشير تقييم الأداء إلى المراجعة المنتظمة للأداء الوظيفي للموظفين ومساهماتهم في المنظمة (Wanjala & Kimutai, 2015). يراجع تقييم الأداء مستوى مهارات الموظف وإنجازاته خلال فترة معينة. تساعد تقييمات الأداء الشركات على تكوين تعليقات حول الأداء العام في الشركة وإيجاد مبررات لزيادة الأجور والمكافآت. وفي حالات أخرى، قد يكون التقييم أساس لإنهاء الوظيفة.

تمتلك الشركات موارد محدودة، خاصة تلك التي يمكن توجيهها نحو زيادات الأجور والمكافآت. ومن ثم، فإن تقييمات الأداء تكون مفيدة لأنها تساعد المؤسسات على تحديد الموظفين ذوي المساهمة الأكثر أهمية وتحديد مكافأتهم وفقاً لذلك. علاوة على ذلك، فإن تقييم الأداء هو جزء من الإدارة فهي تساعد المديرين على التخطيط لتطوير الموظفين، ويتحقق هذا التطوير من خلال التدريب وإضافة وطرح المسؤوليات من الوصف الوظيفي.

تساعد التقييمات الشركات على تحديد أوجه القصور في الموظفين. تبحث هذه الدراسة في أهمية تقييم الأداء على أداء العاملين في القطاع الخاص. وتدرك الدراسة أن هناك عدة أنواع من تقييم الأداء مثل التقييم الذاتي، وتقييم الأقران، وتقييم التغذية الراجعة 360 درجة من خلال التقييم الموضوعي (Idowu, 2017). وأياً كانت الطريقة المستخدمة، ستسعى نتائج هذه الدراسة إلى معرفة كيفية مساهمة تقييم الأداء في تحسين أداء الأفراد وستوصي بتطبيق أفضل عوامل تقييم أداء العاملين التي ستساعد المدراء في تحسين أداء شركات القطاع الخاص في السعودية. كما ستوفر هذه الدراسة أساساً نظرياً للباحثين ومدراء الموارد البشرية لتأسيس مفهوم البرامج التقييمية لأداء الأفراد التي ستحسن من أدائهم الوظيفي العام في قطاعاتهم.

المراجع

- Bekele, A. Z., Shigutu, A. D., & Tensay, A. T. (2014). The effect of employees' perception of performance appraisal on their work outcomes. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 2(1), 136-173.
- Idowu, A. (2017). Effectiveness of Performance Appraisal System and its Effect on Employee Motivation. *Nile Journal of Business and Economics*, 3(5), 15. doi: 10.20321/nilejbe.v3i5.88
- Ijaiya, M. O., & Faizah, S. O. (2023). Investigation of Employees Appraisal and Performance in Nigeria Civil Service.
- Kuvaas, B. (2006). Performance Appraisal Satisfaction and Employee outcomes; Mediating and moderating roles of work motivation. London: Prentice Hall.
- Lillian, G. O., Mathooko, P., & Sitati, N. (2011). The effects of performance appraisal system on civil servants job performance and motivation in Kenya: A Case study Of Ministry of State for Public Service. *In Proceedings Of 2011 Kabarak Univeristy 1 St Annual International Research Conference* (p. 370).
- Muhammad, S.M., & Surayya, A. (2013). Performance Appraisal and Employee's Motivation: A Comparative Analysis of Telecom Industry of Pakistan. *Pakistan Journal of Social Sciences*. 33(1), 179-189.
- Nurse, L. (2005). Performance appraisal, employee development and organizational Justice: Exploring the linkages. *International Journal of Human Resource Management* .16 (7): 1176-1194.

Rao (2005) Employee performance management: policies and practices in multi-national Enterprises. London: Kogan.

Wanjala, M. W., & Kimutai, G. (2015). Influence of performance appraisal on employee performance in commercial banks in Trans Nzoia County–Kenya. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(8), 332-343.