

أثر التقييم الدوري للموظفين على تحسين الجودة والتميز التشغيلي

إعداد الطالب/

عبدالله عوض القرني

243001872

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

فهرس المحتويات:

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
5	أهمية الدراسة:
5	أهمية البحث النظرية:
5	أهمية البحث التطبيقية:
6	أهداف الدراسة:
7	تساؤلات الدراسة:
7	سؤال البحث الرئيسي:
7	الأسئلة الفرعية:
8	فروض الدراسة:
8	فرضية رئيسية:
8	فرضيات فرعية:
9	الدراسات السابقة:
10	المنطلقات النظرية للدراسة:
11	المنهجية وطرق البحث:
12	أدوات الدراسة:
13	حدود الدراسة :
13	حدود مكانية:
13	حدود بشرية:
13	حدود زمانية:
13	حدود موضوعية:
14	المراجع المبدئية:

مقدمة:

في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية السريعة، أصبحت المنظمات بحاجة إلى تحسين أدائها وتطوير مهارات موظفيها لتحقيق الجودة والتميز التشغيلي، وفي ذات السياق أصبحت الجودة والتميز التشغيلي من أهم الأهداف التي تسعى الشركات لتحقيقها. الجودة بشكل عام هي القدرة على تحقيق متطلبات العملاء وتلبية احتياجاتهم مع استيفاء شروط المواصفات والمقاييس ذات العلاقة بالمنتج أو الخدمة المقدمة. والتميز التشغيلي هو تحقيق تلك المتطلبات بفعالية وكفاءة لنيل الارتياح الذاتي والوصول لدرجات عليا من رضا العملاء.

العنصر البشري هو العنصر الأهم في مكونات أي منظمة أو شركة، وبالمقابل فإن من أهم عناصر الجودة والتميز التشغيلي هو التحسين المستمر، سواء في الطرق المستعملة أو البيئة العامة أو تأهيل وتدريب الموظفين والارتقاء بجودتهم لتنعكس على جودة العمل بشكل إيجابي.

مشكلة الدراسة:

العديد من الشركة تسعى للتميز التشغيلي والوصول لدرجات عالية من الجودة في تقديم منتجاتها أو خدماتها للعملاء ولذلك قد تستعين بمجموعة من الأنظمة والخبرات والخبراء، التحسين المستمر مطلب رئيس ومن أهم عناصر التميز التشغيلي، والعمل على تطوير مهارات الأفراد خطوة مطلوبة ومهمة جداً في ذات الوقت. تلجأ بعض الشركات لتحديد وفرض برامج تدريبية للموظفين على المستوى المهني أو المهارات الشخصية. التحدي الكبير للمنظمات أو الشركات هو أنها قد لا تلمس نتائج تلك الجهود على الأداء الوظيفي، أو أن البرامج المقدمة والجهود المبذولة لا تتناسب مع مجموعات من الموظفين.

ومن هنا جاءت فكرة البحث حيث أن التقويم الدوري للأفراد يوضح مكان النقص والخلل والعمل على تحسين تلك النقاط إما بالبرامج التدريبية أو بمجرد التوجيه والإرشاد أو تغيير شيء من البيئة المحيطة، وبذلك يتم تعزيز والرفع بالتأكد من الجودة في الأداء للموظفين وتحقيق المنظمة أو الشركة للتميز التشغيلي.

أهمية الدراسة:

أهمية البحث النظرية:

- يساهم البحث في توسيع قاعدة المعرفة النظرية حول العوامل المؤثرة على التميز التشغيلي.
- يعزز البحث مسألة التركيز على الأسباب المؤثرة وغير المباشرة لتحديد
- يمكن أن تكون نتائج البحث مادة مفيدة وتساهم في تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية التقييم الدوري للموظفين.

أهمية البحث التطبيقية:

- تسعى الكثير من المنظمات لتحسين وتطوير المهارات الوظيفية لدى الموظفين، وهذا يجعل معرفة الاحتياج الحقيقي للموظفين في غاية الأهمية.
- يمكن أن يساعد البحث مدراء الأقسام على معرفة الخطة الأنسب لتعزيز مهارات الموظفين وإبرازها.
- تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين من خلال التقييم الدوري، مما يسهل تحديد الاحتياجات التدريب

أهداف الدراسة:

- الوصول للجودة والتميز التشغيلي عن طريق تقييم الموظفين بشكل دوري.
- التفريق بين التقييم الدوري والتقييم السنوي.
- التعرف على دور التقييم الدوري في تحديد نقاط القوة والضعف في أداء الموظفين.
- التعرف على دور التقييم الدوري في تحديد المهارات التي تحتاج إلى تطوير لدى الموظفين.
- أهمية التقييم الدوري لتحديد فرص التحسين والتطوير المهني والشخصي.

تساؤلات الدراسة:

سؤال البحث الرئيسي:

هل التقييم الدوري للموظفين يؤثر على رفع مستوى الجودة ويعزز التميز التشغيلي؟

الأسئلة الفرعية:

ما الفرق بين التقييم الدوري والتقييم السنوي للموظفين؟

ما هو دور التقييم الدوري في معرفة الاحتياج التطويري للموظفين؟

ما هو دور التقييم الدوري زيادة إنتاجية الموظفين؟

كيف يكون التقييم الدوري فعالاً؟

فروض الدراسة:

فرضية رئيسية:

هناك علاقة إيجابية بين التقييم الدوري للموظفين وتحسين الجودة والتميز التشغيلي.

فرضيات فرعية:

هناك علاقة إيجابية بين التقييم الدوري للموظفين وتحسين الأداء الوظيفي والتميز المؤسسي.

هناك علاقة إيجابية بين التقييم الدوري للموظفين وتحديد مناطق القوة والضعف لدى الموظفين.

هناك علاقة إيجابية بين التقييم الدوري للموظفين وتحسين خطط البرامج التدريبية.

هناك علاقة إيجابية بين التقييم الدوري وتحقيق الرضا الوظيفي.

الدراسات السابقة:

لم يتم الاطلاع على أبحاث سابقة في ذات الموضوع، وسيتم البحث بشكل مستفيض في حالة قبول الموضوع البحثي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تنطلق من هذه الدراسة مجموعة من المصطلحات التي تتمثل في:

- التقييم الدوري للموظفين.
- الجودة الشاملة للمنظمات.
- التطوير والرضا الوظيفي.
- التميز التشغيلي.

المنهجية وطرق البحث:

البحث يندرج تحت البحوث الأساسية.

متغيرات البحث:

- المتغير المستقل: التقييم الدوري للموظفين
- المتغير التابع: تحسين الجودة والتميز التشغيلي
- المتغيرات الوسيطة: الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي، خطة التدريب.

عينة البحث والدراسة:

- عينة عشوائية في إحدى الشركات " الشركة التي أعمل بها" وتوزيع استبيان للدراسة.
- مقابلة مع مجموعة من التنفيذيين في الشركة.

أدوات الدراسة:

لجمع البيانات وتحقيق أهداف البحث، تم اختيار أسلوب الاستبيان كأداة أساسية، وذلك لسهولة التطبيق وانخفاض التكلفة ودقة النتائج وتنوع البيانات.

بالإضافة لعدد من المقابلات مع كبار التنفيذيين، لتدعيم البحث بالخبرات العملية الممارسة.

حدود الدراسة :

حدود مكانية:

: المختبر الخليجي لفحص المعدات الكهربائية، ومجموعة من التنفيذيين بها.

حدود بشرية:

عينة عشوائية (50 – 70) من موظفي الشركة ومجموعة من التنفيذيين بها (4-6)

حدود زمانية:

سيكون في الفترة من أبريل إلى أغسطس 2025.

حدود موضوعية:

البحث سيقصر فقط على التقييم الدوري وما يتعلق به ولا يناقش جميع المواضيع ذات العلاقة بالتميز التشغيلي.

المراجع المبدئية:

- "Operational Excellence: A Guide with Principles and Examples" Maria Waia-2021
- عبير العطاس (2024) "عوائق تحقيق التميز التشغيلي ضمن وجود قيادة فعالة وداعمة (دراسة حالة في المنظمات السعودية)" المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات.
- احمد هاشم عليان عبده " أثر عمليات التقييم و دورها في تطوير أداء الموظفين " مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية.

