

العنوان باللغة العربية

أثر المتابعة والتقييم على تحسين أداء الموظفين
في الشركة السعودية جواهر لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة

إعداد الطالبة/

وجدان ايمن زهرالدين بيلا

الرقم الجامعي: ٢٤٢٠٠١٧٩٨

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم،

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذه الدراسة، والتي لم يكن لها أن تكتمل لولا توفيق الله ثم جهدي ثم دعم الأشخاص الذين كان لهم أثر في مسيرتي البحثية.

لا يسعني إلا أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا السند والداعم الأكبر لي في كل مراحل حياتي. فقد غمراني بحبهما، ووفرا لي الدعم النفسي والمعنوي دون كلل أو ملل، وكانا مصدر قوتي وإلهامي في مسيرتي الأكاديمية. دعوا أتكما الصادقة كانت نورًا يضيء طريقي، وما وصلتُ إلى هذا الإنجاز إلا بفضلكما بعد الله.

ولا يفوتني أن أشكر عائلتي العزيزة الذين كانوا دائمًا بجاني، مقدمين لي كل الدعم والتشجيع.

أود أن أشكر اساتذتي الكرام الذين لم يبخلوا علي بعلمهم وتوجيهاتهم القيمة.

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

وفي الختام أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم، وأن يكون نافعًا للعلم والمجتمع.

فهرس المحتويات:

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

المستخلص

الفصل الأول: المدخل العام للبحث

١.١ مقدمة الدراسة

١.٢ مشكلة البحث

١.٣ أهمية الدراسة

١.٤ أهداف الدراسة

١.٥ تساؤلات الدراسة

١.٦ فروض الدراسة

١.٧ النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

٢.١ الدراسات السابقة

٢.٢ مقدمة

٢.٣ الإطار النظري

المبحث الأول: المتابعة والتقييم

٢.١.١ مفهوم تقييم الاداء

٢.١.٢ اهمية تقييم اداء الموظفين

٢.١.٣ طرق تقييم الاداء

المبحث الثاني: تحسين اداء الموظفين

٢.٢.١ مفهوم تحسين اداء الموظفين

٢.٢.٢ طرق تحسين الاداء الوظيفي

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣.١ مقدمة

٣.٢ المنهجية وطرق البحث

٣.٣ حدود الدراسة

٣.٤ مجتمع وعينة البحث

٣.٥ أدوات البحث

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

٤.١ مقدمة

٤.٢ تحليل البيانات

٤.٣ النتائج

٤.٤ التوصيات

٤.٥ المراجع

٤.٦ الملاحق

- طلب تحكيم

- استمارة استبيان

- الاستبانة

٤.٧ المستخلص

قائمة الجداول:

<u>اسم الجدول</u>
الجدول رقم (١) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية
الجدول رقم (٢) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية
الجدول رقم (٣) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية
الجدول رقم (٤) المحور الأول: تأثير التقييم والمتابعة على التدريب المستمر
جدول رقم ٥
جدول رقم ٦
جدول رقم ٧

فهرس الأشكال:

اسم الشكل
مؤشرات الأداء الرئيسية (١)
الشكل رقم (٢) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية
الشكل رقم (٣) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية
الشكل رقم (٤) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية
الشكل (٥) المحور الأول: تأثير التقييم والمتابعة على التدريب المستمر
الشكل (٦) المحور الثاني: تأثير التقييم والمتابعة على معرفة نقاط القوة والضعف
الشكل ٨
الشكل ٩

المستخلص: Abstract

تناولت هذه الدراسة أثر المتابعة والتقييم على تحسين أداء الموظفين في الشركة السعودية جواهر المختصة بمبيعات التجزئة الفاخرة للأزياء، وتحديدًا في معرض فرساتشي جينز كوتور بجدة.

تطرقت الدراسة إلى مفهوم الإدارة بوصفها مجموعة من المبادئ المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة، بالإضافة إلى إدارة المبيعات التي تشمل إدارة نقاط البيع والحسابات واستراتيجيات البيع. كما تم التأكيد على أهمية الأمن الوظيفي في تحفيز الابتكار والإبداع لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابيًا على أدائهم وكفاءة العمل.

أكدت الدراسة على أن تقييم الأداء والمتابعة المستمرة يمثلان عنصرًا أساسيًا في تطوير الموظفين وتعزيز مهاراتهم، حيث تعتمد الشركة نظام تقييم شهري لموظفي المبيعات، يشمل التقييم الكمي (مثل تحقيق المبيعات وأداء مؤشرات KPI والنوعي) مثل سلوكيات الموظف، خدمة العملاء، الالتزام بسياسات الشركة.

كما أشارت إلى أن التقييم المستمر يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين، مما يساهم في رفع الإنتاجية وتحقيق التميز في بيئة عمل تتسم بالتغير المستمر. وأخيرًا، هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير التقييم والمتابعة على تحسين الأداء الوظيفي، إضافةً إلى دور الإدارة الفعالة في تحقيق هذا التحسين.

الفصل الأول
المدخل العام للبحث

١.١ المقدمة:

يتناول البحث على أثر المتابعة والتقييم على تحسين أداء الموظفين الشركة السعودية

جواهر المختصة بمبيعات التجزئة الفاخرة للأزياء لمعرض (فرسانشي 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 دورا مهما في تطوير وتنمية هذه الشركات.

ويتجلى دور علاقات العمل في التأثير على أداء الموظفين بالمنظمات، بحيث نجد أن أغلبية المسؤولين إداريين بمختلف مستوياتهم الراداريين يعطونهم أهمية كبيرة لأداء الموظفين وكيفية تقييمهم والعوامل المؤثرة فيه، وذلك من خلال تحسين كفاءة الأفراد وأدائهم وكذا رفع الإنتاجية، و بالتالي ضمان استمرارية المؤسسة ونجاحها (سعيدة وسميرة، ٢٠١٨).

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 ان يكون التقييم شهري، او نصف سنوي، او سنوي، او 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 الشركة السعودية جواهر لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة، وكيفية الإدارة الصحيحة من قبل المدير المباشر للموظفين.

٢.١ 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 تتجح 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؟
- ما هو دور التقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال مشاركة الأفكار؟
- ما هو دور التقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال التعليم بشكل مباشر؟
- ما هو دور التقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال مراعاة احتياج الموظف (الشخصي والوظيفي)؟

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.
- ابراز 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.

أهداف الدراسة:

تحرص كافة المنظمات والمؤسسات على القيام بأعمالها ونشاطاتها المختلفة بمستوى عال من الكفاءة والفعالية، ويمثل الموظف الذي يخضع لتقييم الأداء الوظيفي، أحد أهم المتغيرات الأساسية والمؤثرة على هذه الكفاءة والفعالية، حيث ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر والفعال في المنظمة (أبو حطب. ٢٠٠٩).

يمثل الهدف الرئيسي في هذه الدراسة في التعرف على أثر المتابعة والتقييم على تحسين أداء الموظفين.

ينبثق من الهدف الرئيسي مجموعة من الاهداف الفرعية التي تتمثل في:

- يوجد علاقة ذات دلالة بين التدريب المستمر للموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين.
- يوجد علاقة ذات دلالة بين مشاركة الأفكار مع الموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين.
- يوجد علاقة ذات دلالة بين التعليم بشكل مباشر للموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين.
- يوجد علاقة ذات دلالة بين معرفة نقاط القوة والضعف لدى الموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين.
- يوجد علاقة ذات دلالة بين صقل شخصية الموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين.
- يوجد علاقة ذات دلالة بين مراعاة احتياج الموظف (الشخصي والوظيفي) وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين.

٥.١ تساؤلات الدراسة:

إن عملية تقييم الاداء تعتبر إجراء إداري بالغ الأهمية لأنه يعمل كأساس لتقييم أداء الموظفين ويعمل كأساس للقرارات الوظيفية حول مستقبل كل من المؤسسة والموظفين.

ومن هذا المنظور، تأتي أهمية نظام تقييم أداء الموظف من حقيقة أنه في أي مؤسسة إذا كان نظام التقييم فعالاً فإن المؤسسة والفرد سيستفيدان، وبناء عليه، من خلال تقييم الأداء يمكن استخدام نتائجه لتحديد احتياجات تدريب الموظفين، وتقديم الحوافز (الجهني وبن صقير وبن جمعان، ٢٠٢٣).

يمثل السؤال الرئيسي في هذه الدراسة ما أهمية المتابعة والتقييم للموظفين لرفع وتحسين أدائهم؟

وتندرج تحتها عدة أسئلة فرعية، وهي ما يلي:

- ما العلاقة بين التدريب المستمر للموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين؟
- ما العلاقة بين مشاركة الأفكار مع الموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين؟
- ما العلاقة بين التعليم بشكل مباشر للموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين؟
- ما العلاقة بين معرفة نقاط القوة والضعف لدى الموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين؟
- ما العلاقة بين صقل شخصية الموظف وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين؟
- ما العلاقة بين مراعاة احتياج الموظف (الشخصي والوظيفي) وتحقيق تحسين وتطوير أداء الموظفين؟

فروض الدراسة:

الفرضية الأساسية:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال التدريب المستمر.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال مشاركتهم الأفكار.

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال تعليمهم بشكل مباشر على أرض الواقع.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال معرفة نقاط القوة والضعف لديهم.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال صقل شخصياتهم.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على دور للتقييم والمتابعة في تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال مراعاة احتياجاتهم (الوظيفي والشخصي).

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

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 - المتابعة والتقييم:

يعرف التقييم: على أنه تحديد مقدار النجاح أو الفشل في تحقيق هدف تم تحديده مسبقاً ويعرف كذلك على أنه عملية المقارنة بين ما هو كائن وما يجب أن يكون ووضع الحكم على الفرق الموجود بين ما يجب أن يكون وما هو كائن في أي ميدان (عمراني، ٢٠٢١).

وتعرف المتابعة: بأنها أدوات أساسية لتحسين الأداء الوظيفي، حيث تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين وتقديم التغذية الراجعة البناءة.

تم وصف عملية تقييم الأداء: بأنها " نظام رسمي لقياس وتقييم التأثير في خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع. (الهييتي، ٢٠٠٥).

٢ - تحسين أداء الموظفين:

يمكن لأنظمة المتابعة والتقييم أن تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على أداء الموظفين، من خلال تعزيز الدافعية وتحفيز الابتكار وتحسين الكفاءة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

٢.١ مقدمة:

يُعد موضوع أثر المتابعة والتقييم على تحسين أداء الموظفين من المواضيع التي حظيت باهتمام واسع في مجالات الإدارة، نظرًا لدوره الحيوي في تعزيز الكفاءة التنظيمية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين أنظمة المتابعة والتقييم ومدى تأثيرها على مستوى الأداء الوظيفي، حيث أكدت الأبحاث أن وجود آليات فعالة للمتابعة والتقييم يساهم في تحسين إنتاجية الموظفين، وتحفيزهم على تطوير مهاراتهم، وتعزيز بيئة عمل قائمة على الكفاءة.

سيتم استعراض أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع لهدف بناء قاعدة معرفية متكاملة تدعم الإطار النظري للدراسة، وتساعد في فهم العلاقة بين المتابعة والتقييم وأداء الموظفين، مما يساهم في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في بيئات العمل المختلفة.

أولاً: الدراسات العربية

١- دراسة (علا سعيدة، سرقمة سميرة ٢٠١٨): بعنوان " دور علاقات العمل في التأثير على أداء الموظفين - دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات بزاوية كنته":

تؤثر القوانين على علاقات العمل لضمان التوازن بين العمال وأرباب العمل، حيث تطورت من تنظيم فردي إلى تعاقدية متأثر بالتحويلات الاقتصادية، مما انعكس على الحقوق والتوظيف، خاصة لفئة الشباب.

تلعب علاقات العمل دورًا مهمًا في أداء الموظفين واستقرارهم، إذ يسعى المسؤولون لفهم العوامل المؤثرة على الإنتاجية.

تهدف الدراسة إلى تحليل هذه العلاقات عبر أربعة فصول تتناول الجوانب المنهجية، تعريف علاقات العمل، أداء الموظفين وتقييمهم، والدراسة الميدانية لتحليل النتائج.

٢- دراسة (عائدة احمد صحي 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.

٣- دراسة (بندر خالد الخالدي، محمد انس شمسي، ابهيحيت 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.

٤- 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.

٥- دراسة (موسى محمد أبو حطب ٢٠٠٩): بعنوان "فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين"

هدفت الدراسة إلى تحليل فاعلية نظام تقييم الأداء في الجمعية، ومدى ارتباطه بعوامل مثل التحليل الوظيفي، المعايير المستخدمة، أساليب التقييم، التغذية الراجعة، والمهنية. كما سعت إلى الكشف عن أوجه القصور في النظام الحالي، ومعرفة تأثيره على الحوافز والأجور، بهدف تقديم توصيات لتحسينه وجعله أكثر عدالة وكفاءة.

٦- دراسة (اياد محمد الجهني، ريواف صقر بن صقير، ماضي عبدالمحسن بن جمعان ٢٠٢٣):
بعنوان "تأثير تقييم الأداء على تحسين كفاءة عمل الموظفين بالقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير تقييم الأداء على تحسين كفاءة الموظفين في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، بهدف تطوير أدائهم وتحقيق الأهداف المرجوة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام عينة عشوائية مكونة من ٤٥٦ موظفًا من القطاع الخاص عبر استبيان إلكتروني.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية بين تقييم الأداء وكفاءة العاملين، حيث تبين أن التقييم يساهم في تحسين الإنتاجية، جودة العمل، الانضباط الوظيفي، والسرعة والدقة في إنجاز المهام. وأوصت الدراسة بتعزيز مهارات المديرين في تطبيق أساليب التقييم الحديثة من خلال برامج تدريبية متخصصة.

٧- دراسة (ياسين بن عمراني ٢٠٢١):
بعنوان "أثر أساليب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي"

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير أساليب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للموظفين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

يتمحور الاهتمام حول العلاقة بين تقييم الأداء ومدى رضا الموظفين عن عملهم، مع التركيز على كيفية تأثير أساليب التقييم المختلفة على سلوكهم وأدائهم المهني.

كما تسعى الدراسة إلى تقييم مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها من خلال تطبيق هذه الأساليب، ومعرفة ما إذا كانت تلعب دورًا إيجابيًا في تعزيز بيئة العمل وتحفيز الموظفين أم أنها تؤدي إلى نتائج عكسية. بناءً على ذلك، تتمثل الإشكالية الأساسية في مدى تأثير أساليب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

٨- دراسة (ماجد إبراهيم شاهين ٢٠١٠):
بعنوان "مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية - دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والازهر"

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين فاعلية وعدالة نظام تقييم الأداء وأثره على الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها وجود رضا عام عن نظام تقييم الأداء وعدالته لدى الموظفين، إلا أن هذا الرضا كان أكثر وضوحًا في

الجامعة الإسلامية مقارنة بجامعة الأزهر. كما تبين أن مستوى الثقة التنظيمية كان مرتفعاً في الجامعة الإسلامية أكثر من نظيرتها.

من بين الملاحظات التي أظهرتها الدراسة، كان هناك غياب لنظام واضح يختص بتقييم أداء الأكاديميين الذين يشغلون مناصب إدارية، بالإضافة إلى عدم توفر جميع متطلبات الفاعلية والعدالة في نظام التقييم المطبق بجامعة الأزهر. كما أظهرت النتائج وجود عدم رضا عن نظام الحوافز وآليات محاسبة الموظفين المقصرين، إلى جانب الاستياء من طول المدة التي تستغرقها عمليات تنفيذ المعاملات.

وفي ضوء هذه النتائج، قدمت الدراسة عدة توصيات، منها ضرورة تطبيق نظام تقييم يشمل الأكاديميين في المناصب الإدارية، والعمل على تطوير نظام التقييم في جامعة الأزهر ليحقق العدالة والفاعلية، بالإضافة إلى تحسين نظام التقييم ليكون أداة فعالة في تحفيز الموظفين على الأداء الجيد من خلال المكافآت والترقيات والحوافز.

٩- دراسة (حنان بوفروم ٢٠٠٨): بعنوان "اثر تقييم أداء الموارد البشرية على العاملين في

المؤسسة- دراسة ميدانية بالشركة الافريقية للزجاج (حبل)

هدفت الدراسة بأنه أدت التغيرات السريعة في العالم اليوم دافعاً لإعداد كوارر بشرية قادرة على تحقيق أهداف المؤسسات. ويُعد تقييم الأداء أداة أساسية في تطوير الموظفين، حيث يحدد نقاط القوة والضعف، ويوفر تغذية راجعة تساعد في تحسين الإنتاجية. كما يؤثر على مستقبلهم الوظيفي من خلال الترقية والمكافآت. لذا، فإن اعتماد نظام متكامل لتقييم الأداء أصبح ضرورة لضمان كفاءة الموارد البشرية وتحقيق نجاح المؤسسة.

١٠- دراسة (عبد الرؤوف قفاي في ٢٠٢٢): بعنوان "دور التحفيز في رفع أداء العاملين - دراسة

حالة مؤسسة سونلغاز فرع المدية"

تهدف الدراسة الى ايضاح وتبيان دور التحفيز في تقييم اداء العاملين بمؤسسة سونلغاز لولاية المدية، حيث تطرقت في الجانب النظري إلى التحفيز ، دور التحفيز في تقييم اداء العاملين، أما في الجانب التطبيقي فتطرقت إلى كيفية مساهمة التحفيز في تقييم اداء العاملين للمؤسسة، حيث يعتبر التحفيز من اهم عوامل المساهمة بالنهوض بالعنصر البشري، و ذلك لرفع من كفاءة الافراد العاملين و مهاراتهم حتى تتمكن المؤسسة من تحسين اداء عمالها و اعطاء كل المجهودات الفنية و الجسدية في العمل و تطوير المؤسسة.

توصلنا في النهاية الى نتيجة ان هنالك علاقة وطيدة بين التحفيز و اداء العاملين المؤسسة سونلغاز بالمدية

الدراسات الأجنبية:

١١ - دراسة (Anik, Lalin, Aknin, Lara B, Norton, Michael, Dunn, Elizabeth, Quoidbach, Jordi, 2013)

" Prosocial Bonuses Increase Employee Satisfaction and Team Performance "

هدفت الدراسة في دراستين ميدانيتين، نستكشف تأثير منح الموظفين وزملائهم في الفريق مكافآت اجتماعية إيجابية، وهو نوع جديد من المكافآت التي تُنفق على الآخرين بدلاً من الذات.

• التجربة ١ :أظهرت أن المكافآت الاجتماعية الإيجابية، في شكل تبرعات للجمعيات الخيرية، تؤدي إلى زيادة سعادة ورضا الموظفين في أحد البنوك الأسترالية.

• التجربة ٢ :أظهرت أن المكافآت الاجتماعية الإيجابية، في شكل إنفاق على الزملاء، تؤدي إلى تحسين الأداء في كل من فرق مبيعات الأدوية في بلجيكا والفرق الرياضية في كندا.

تشير هذه النتائج إلى أن تعديلًا بسيطًا في مكافآت الموظفين—من خلال تحويل التركيز من الذات إلى الآخرين—يمكن أن يؤدي إلى فوائد قابلة للقياس لكل من الموظفين والمؤسسات.

الإطار النظري:

المبحث الأول:

المتابعة والتقييم:

أولاً: مفهوم تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي تنظيم من التنظيمات الإدارية أو أي مشروع من المشروعات الاقتصادية للوصول إلى معدلات عالية من الكفاءة الإنتاجية، لذلك فإن

قياس كفاءة العاملين في أي منشأة يمثل أحد الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مديرو شؤون الموظفين بالتنسيق والتعاون مع مديري الإدارات الأخرى بالمنشأة التي تؤدي بدورها إلى تحقيق الرضا التام بين العاملين واستقرارهم النفسي وثقتهم الكاملة بالإدارة وولائهم لها وحرصهم على تحقيق أهدافها، فعملية تقييم أداء الأفراد قديمة تاريخياً ونحن نمارسها في حياتنا اليومية بصفة مستمرة، دون أن ندري أننا نقوم بتقييم الأشخاص الذين يتعاملون معنا، فقد يبدو الشخص أمامنا لبقاً ومتحدثاً ذكياً، فيكون الحكم عليه بأنه اجتماعي، وقد يبدو شخص آخر لا يتحدث كثيراً منطقياً على نفسه، فنحكم عليه بأنه انطوائي، وبذلك نكون قد قيمنا الشخصين دون أن ندري أننا نقوم بعملية تقييم لهما. (أبو لبة، ٢٠٠٣).

كما يعرف تقييم الأداء بكونه "عملية التقييم والتقدير المنظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لإنجاز الفرد في العمل وتوقعات تنميته في المستقبل". (بربر، ١٩٩٧)

كما يعرف بأنه "الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب الأعمال لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقاً لما ينبغي له أن يؤدي". (حفني، ١٩٩٦، ص ٥٩٧)

ثانياً: أهمية تقييم أداء الموظفين:

من أحد الأدوات الإدارية الأساسية هي تقييم أداء الموظفين لأنها تستخدم لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف والتميز.

تعريف الأداء لغة: أدى تأدية، أوصله وقضاه، وهو أداء للأمانة من غيره، وتأدية له من حقه.

أما اصطلاحاً: إن موضوع الأداء هو موضوع مثير للجدل، وغير متفق عليه للأسباب التالية: عدم وجود تعريف شامل لتعريف مصطلح الأداء، عدم توافر المعرفة الكافية لماهية العوامل المحددة للأداء، فذلك اختلف العلماء على تعريفه (قفايفي، ٢٠٢٢).

يعزز تقييم ومتابعة الموظفين من التواصل الفعال وبكل وضوح بين الموظفين والإدارة، ويساعد في توثيق أدائهم وإنجازاتهم ومدى جاهزيتهم للانتقال لخطة أخرى ونمو أكثر في تحمل مسؤوليات جديدة للترقية إلى مناصب أعلى لأنه يعزز من وعيهم لذاتهم ومعرفة نقاط القوة والضعف لديهم وتطوير أنفسهم باستمرار.

زيادة الوعي يغير من تصرفات الشخص ويجعله على مقدرة بالتكيف مع المواقف المختلفة.

إن التغيرات في الخصائص المهارية و المعرفية للعاملين و التغير في العوامل التكنولوجية و الاقتصادية والاجتماعية انعكس على طبيعة أعمال المؤسسات بإحداث تغييرات جوهرية حيث فرض

عليها ضرورة توفير أنظمة تقييم لأداء عامليها ، و استثمار نتائجه في رسم المسارات لأنشطة إدارة الموارد البشرية فيها لما له من تأثير كبير على أداء الفرد و المؤسسة في آن واحد ، ويعتبره البعض مفتاح النجاح للمؤسسة و وسيلة من وسائل تقليص الفجوة بين الإدارة و العاملين عن طريق زيادة الثقة و التفاعل (بوفروم، ٢٠٠٨).

ثالثا: طرق تقييم الأداء:

يتم قياس تقييم الأداء وفقا للمعايير الكمية والنوعية وكل معيار له خمس مقاييس كحد اقصى وثلاث كحد أدنى ويتم قياسها بحساب اجمالي النتائج من كل قسم ويمكن تعديل المقاييس النوعية ووزن كل مقياس وفقا لتقدير المدير المباشر.

يتم تقسيم عمل تقييم الأداء الى قسمين:

أولاً: مقاييس نوعية (Qualitative)

هي المقاييس التي تندرج تحت المواقف والسلوك (Attitudes and Behavior)

وتشمل خدمة وتجربة العملاء (Guest Experience)،

والالتزام بسياسة الشركة الداخلية وأداء المهام (Is adherent to internal policies and written work guidelines)

وجمع البيانات وادخالها (Data Collection)، والالتزام بمواعيد العمل في الحضور والانصراف (Attendance and Punctuality)،

وإظهار الطاقة الإيجابية (Demonstrates Positively) وغيرها من المواقف والسلوكيات التي يضعها المدير المباشر ليتم تقييم الموظف عليها.

ثانياً: مقاييس كمية (Quantitative)

هي المقاييس التي تندرج تحت الأهداف الرقمية للمبيعات (Goals)

ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPI's) وتشمل:

• الهدف الشخصي او هدف المعرض للمبيعات (Target)

• Key Performance Indicators (KPIs)

المدرج تحتها:

١ - Units per Transaction (UPT)

يستخدم لقياس عدد العناصر التي يضيفها العملاء الى سلة التسوق (عدد القطع)

المعادلة: $\text{عدد القطع} \div \text{عدد الفواتير}$

٢ - Average Transaction Value (ATV)

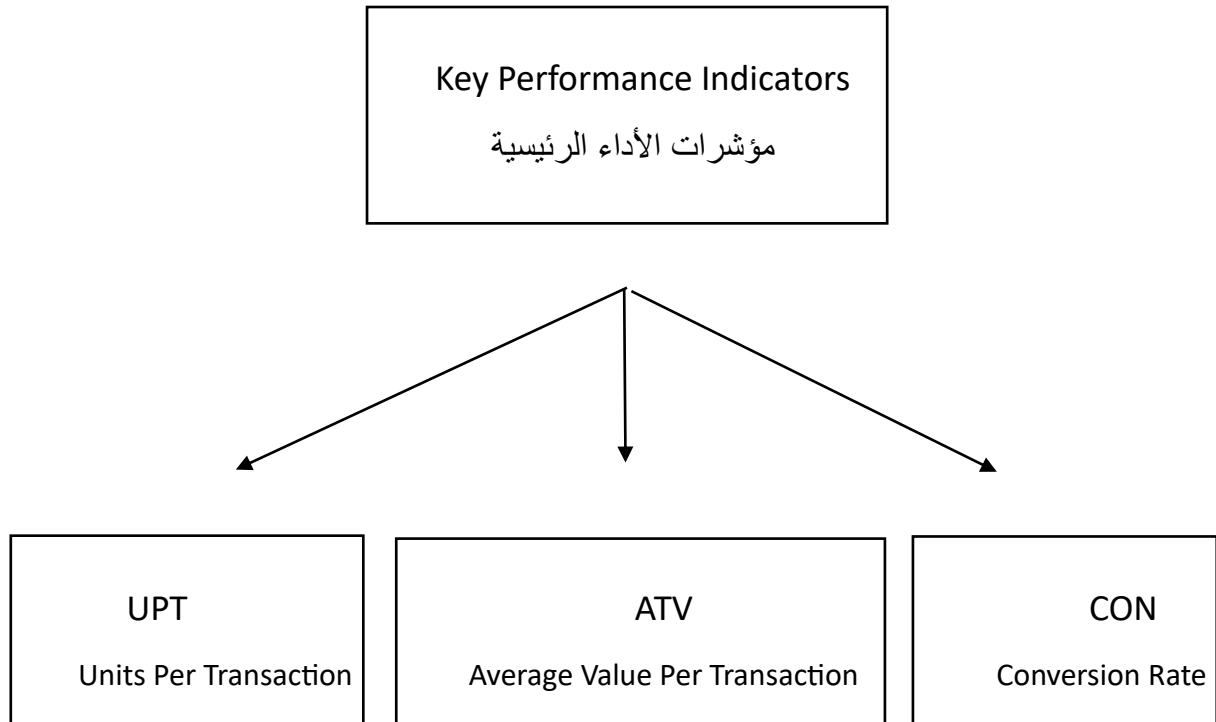
يستخدم لقياس فعالية عملية المبيعات في المتجر (القيمة)

المعادلة: $\text{القيمة} \div \text{عدد الفواتير}$

٣ - Conversion Rate (CON)

يستخدم لقياس معدل عدد الأشخاص الذين يشترون من المتجر من اجمالي عدد الأشخاص الذين يدخلون المتجر (عدد زوار المعرض)

المعادلة: $\text{عدد الفواتير} \div \text{عدد العملاء} \times 100$



مؤشرات الأداء الرئيسية (١)

تم عمل الشكل من قبل الباحثة

المبحث الثاني:

تحسين أداء الموظفين

أولاً: مفهوم تحسين أداء الموظفين:

نقترح أن تقدم المكافآت الاجتماعية الإيجابية نهجاً بديلاً لديه القدرة على توفير بعض الفوائد نفسها مثل التعويض القائم على الفريق - زيادة الدعم الاجتماعي والتماسك والأداء - مع تحمل عيوب أقل. تشير الأبحاث إلى أن الرغبة في مساعدة الآخرين هي حاجة متجذرة بعمق في الطبيعة البشرية، وأن العطاء للآخرين له تأثير سببي على زيادة السعادة والرضا عن الحياة. على المستوى التنظيمي، تشير الأبحاث الترابطية السابقة إلى أن السلوك الاجتماعي الإيجابي في مكان العمل - غالباً ما يطلق عليه سلوكيات المواطنة - مرتبط بمعنويات الموظفين وأدائهم. إلى أي مدى ينظر الموظفون إلى أنفسهم ومؤسساتهم على أنهم مؤيدون للمجتمع يتنبأ بالالتزام التنظيمي. نقترح أن المكافآت الاجتماعية الإيجابية يمكن أن يكون لها تأثير سببي على رضا الموظفين وأدائهم (Anik, Lalin, Akinin, Lara B, Norton, Michael, Dunn, Elizabeth, Quoidbach, Jordi, 2013)

ثانياً: طرق تحسين الأداء الوظيفي:

يكون تحسين أداء الموظف من خلال عدة طرق يتم عملها مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المنظمة والأهداف الشخصية.

تقليل الصراعات التنظيمية بين الإدارة والعاملين: ويتم ذلك من خلال تحديد الأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء ، ومن هذه الأسباب الدوافع والفاعلية والعوامل الموقفية في بيئة المنظمة ، والعمل ، الفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون ، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز ، إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلباً أو إيجاباً كنوعية المواد المستخدمة، وظروف العمل الخ (شاهين، ٢٠١٠).

١ - التدريب المستمر:

يلعب التدريب المستمر دوراً حاسماً في تطوير المهارات وتحسين الأداء، مما يؤدي إلى تحقيق النجاح والتطور المهني للموظفين.

يعتبر التدريب المستمر والتطوير الذاتي استثماراً ضرورياً للمنظمات لتعزيز قدرات الموظفين وتنمية الكفاءات. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير برامج تدريبية متنوعة وملائمة، بما في ذلك التعليم الرسمي، التدريب أثناء العمل، الدورات التدريبية عبر الإنترنت، وورش العمل والندوات، بالإضافة إلى التعلم الذاتي (تطوير الذات والمهارات الاحترافية، ٢٠٢٥).

أهم النقاط:

- التدريب المستمر يساهم في تطوير المهارات وتعزيز الأداء الفردي.
- يزيد التدريب والتطوير من إنتاجية الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية.
- يساهم التدريب والتطوير في إدارة المهام واستهداف المهارات المطلوبة.
- يرفع التدريب والتطوير روح الفريق ويعزز التعاون بين الموظفين.
- يحسن التدريب والتطوير جودة العمل ويساهم في تحقيق النجاح الوظيفي.

٢- مشاركة الأفكار:

مشاركة الموظفين هي واحدة من أهم المهام الإدارية التي تقع على عاتق قسم الموارد البشرية في كل مؤسسة، لكن يظل المديرون هم القادرون على بناء الثقة مع الموظفين، من خلال إشراكهم في عملية صنع القرار، ليشعروا بالانتماء للمؤسسة وأنهم جزء لا يتجزأ منها، لأن شعور الموظف بأهمية مجهوده ومساهماته في العمل يعزز ولائه للمؤسسة ويمنحه الرغبة في التفاني في العمل بشكل أكبر. مشاركة الموظفين هو نهج تتبعه الإدارة الناجحة التي تتفهم طبيعة عمل الموظفين لتدفعهم إلى الالتزام بعملهم وتقديم أفضل ما لديهم بكل حماس مع الالتزام بقيم المؤسسة وأهدافها (نوليدج سيتي للتدريب، ٢٠٢٢).

٣- التعليم بشكل مباشر:

يعد مفهوم التعلم النشط من بين العوامل الرئيسية التي تساهم في تحفيز الموظفين وتعزيز فاعليتهم في مكان العمل؛ إذ يظهر ذلك جلياً في استمرارية العاملين في الشركات، إذ إن الموظفين الذين يستمرون لفترة أطول هم أولئك الذين تم استثمار الكثير في تطوير قدراتهم ومهاراتهم. لذا، تأتي أهمية إشراك الموظفين في تجارب تعلم مثيرة ومتجددة باعتبارها خطوة لا يمكن الاستغناء عنها إذا ما أراد أي مدير الاحتفاظ بفريق عمله على الأمد الطويل. يلعب التعلم النشط دوراً أساسياً في تحفيز فرق العمل وزيادة تفاعلها. من خلال التشجيع على إدماج التعلم النشط في خطط تدريب الموظفين، يمكن للفرق التفاعل مع بعضها بعضاً، مما يؤدي إلى اكتساب الموظفين مهارات جديدة. تعتمد فلسفة التعلم النشط على فكرة أن الفرد يحقق أفضل استيعاب للمعلومات عندما يشارك بنشاط في عمليات التفكير والتحليل.

يمكن أن تشمل الأنشطة التعليمية والتدريبية المرتبطة بهذا النوع من التعلم المناقشات الجماعية، وحل المشكلات، والتجارب العملية، والتعلم القائم على المشاريع (ايسار، ٢٠٢٣).

٤ - معرفة نقاط القوة والضعف:

بعد تحليل الأداء، من المهم التركيز على نقاط القوة التي يمتلكها الموظف ومن الممكن ان تشمل هذه القوة على القيادة وتحمل المسؤولية، وحسن التصرف وحل المشكلات، والالتزام والانضباط بأوقات العمل وأداء المهام، وضبط النفس، والايجابية، وتقبل التوجيه وغيرها من نقاط القوة.

ولابد التركيز على هذه النقاط وتقدير جهود الموظف.

اما بالنسبة لنقاط الضعف التي يمتلكها الموظف ومن الممكن ان تشمل عدم الالتزام والانضباط بأوقات العمل وأداء المهام، ردة الفعل الانفعالية، عدم تقبل التوجيه والعمل به وغيرها من نقاط الضعف.

ولابد التركيز على هذه النقاط للموظف وعمل تدريب وتوجيه مستمر ليتم تحسين أداء الموظف.

ولكن ان لم يكن هناك نتيجة مرضية من قبل الموظف على التحسن، بعدها يتم عمل تطبيق السياسات والإجراءات اللازمة من قبل المنظمة.

٥ - صقل الشخصية:

بعد تقييم الأداء، يجب توفير خطة تطوير شخصية للموظفين الذين يحتاجون إلى تحسين أدائهم. تهدف هذه الخطة إلى تعزيز قدراتهم وتطوير المهارات التي تحتاج إلى التحسين. فمن المهم أن تكون هذه الخطة محددة وواضحة ومبنية على أهداف قابلة للقياس. أولاً وقبل كل شيء، يجب تحديد الخطوات اللازمة لتحقيق التطوير الشخصي للموظفين. ينبغي تحديد أهداف محددة وقابلة للقياس لكل موظف، وتحديد المدة الزمنية المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف. هذا يساعد الموظفين على العمل بتركيز وتحديد الأولويات لتحقيق تطور شخصي مستدام. (المعاون نظام الحضور والانصراف الذكي، ٢٠٢٥).

٦ - مراعاة الاحتياج (الشخصي، الوظيفي):

في عالم اليوم السريع، صار كثير من الموظفين يواجهون تحدي تحقيق التوازن بين العمل وحياتهم الشخصية. ساعات العمل الطويلة، ضغوط الوظيفة، والمسؤوليات اليومية كلها عوامل ممكن تأثر على راحة الموظف وإنتاجيته. عشان كذا، تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية ليس رفاهية، بل حاجة ضرورية للصحة النفسية والنجاح على المدى الطويل.

لتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية لا يعود بالفائدة فقط على الموظف، بل ينعكس إيجابيًا على أداء المؤسسة، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر استقرارًا وإنتاجية.

يحقق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المالية عدة أمور ومن ضمنها:

- تحسين الصحة النفسية والجسدية.
- زيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية.
- تحسين العلاقات الاجتماعية.
- الالتزام بالحضور والانصراف.
- تقليل الإرهاق الوظيفي.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المقدمة:

في هذا الفصل، سيتم توضيح المنهجية والإجراءات المتبعة في البحث، والتي تشمل تحديد المنهجية، والمجتمع والعينة المستهدفة بالدراسة، وأدوات جمع البيانات من حيث الإعداد وطرق التحقق من الصدق والثبات، والأدوات والعمليات الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات كما يلي:

المنهجية وطرق البحث:

في هذه الدراسة، سيتم اعتماد المنهج الكمي لجمع البيانات وتحليلها، وذلك من خلال استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع المعلومات من المشاركين في البحث. يضمن الاستبيان أسئلة لجمع معلومات حول تأثير التقييم والمتابعة لتحسين أداء الموظفين. سيتم توجيه الاستبيان إلى عينة عشوائية من الأفراد ذوي الصلة بموضوع الدراسة. وسيكون تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتقديم فهم عميق للمشكلة البحثية وتقديم توصيات علمية قائمة على البيانات.

حدود البحث:

حدود زمنية:

أجريت الدراسة من يناير ٢٠٢٣ حتى ديسمبر ٢٠٢٤

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 التعرف على أثر التقييم والمتابعة بأبعادها (التدريب المستمر، مشاركة الأفكار، التعلم بشكل مباشر، معرفة نقاط القوة والضعف، صقل الشخصية، مراعاة الاحتياج الشخصي والوظيفي) في تحقيق تحسين أداء الموظفين.

حدود بشرية:

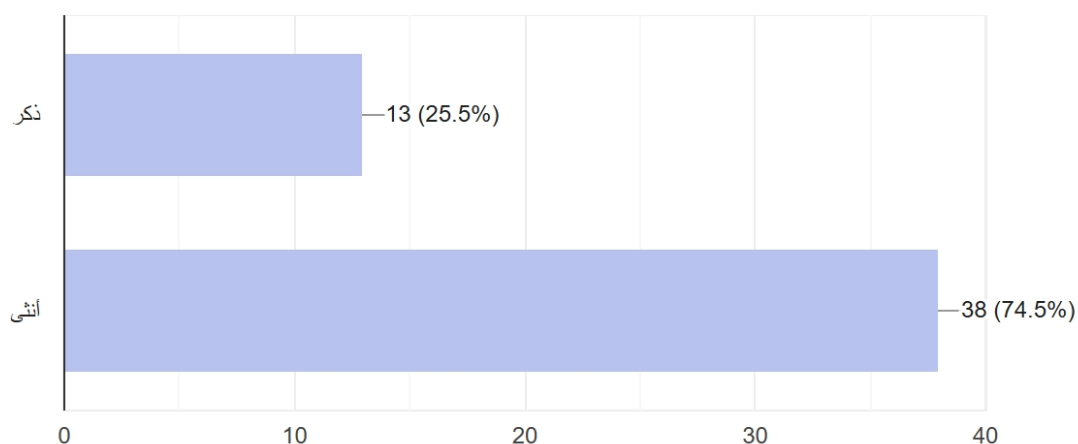
طبقت هذه الدراسة على عينة محددة من عينات داخلية في الشركة السعودية جواهر قسم الأزياء معرض (فرساتشي جينز كوتور) وبموظفين شركة جواهر عموم، على رؤية الباحثة تم اختيار العينة بسبب معرفة أثر التقييم والمتابعة لتحسين أداء الموظفين.

مجتمع وعينة البحث:

تم تطبيق المنهج الكمي، لملائمته طبيعة الدراسة. حيث تم جمع البيانات من عينة موظفين وموظفات شركة السعودية جواهر لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة، وذلك باستخدام استبيان مصمم خصيصاً لهذا الغرض حيث تم عمل الاستبيان عن طريق موقع (Google Forms).
تضمن الاستبيان أسئلة لجمع معلومات حول تأثير التقييم والمتابعة على تحسين أداء الموظفين. التي بلغت (٥١) مشارك حيث تم توزيع الاستبيان عليهم إلكترونياً.
بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، لتحديد العلاقات بين متغيرات البحث.

والجدول التالي (١) يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية:

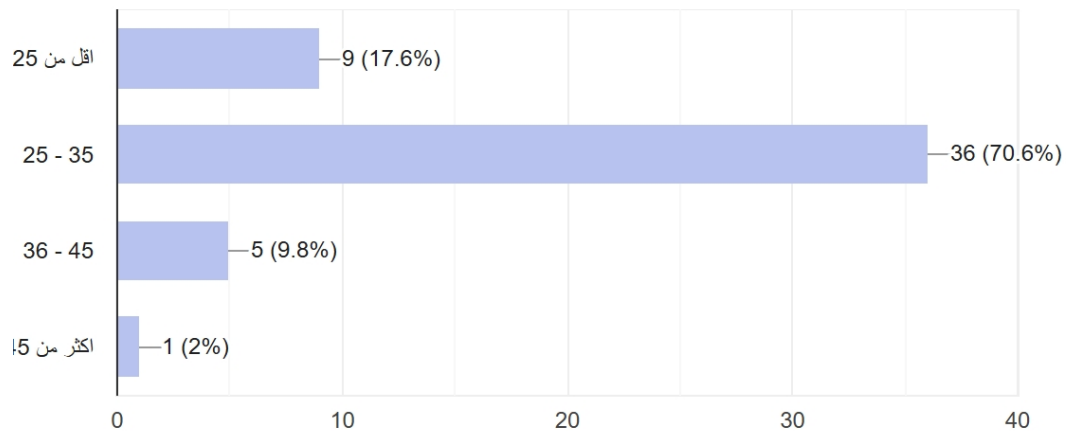
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	١٣	٢٥.٥%
	انثى	٣٨	٧٤.٥%
المجموع		٥١	١٠٠%



الشكل رقم (٢) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

الجدول رقم (٢) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

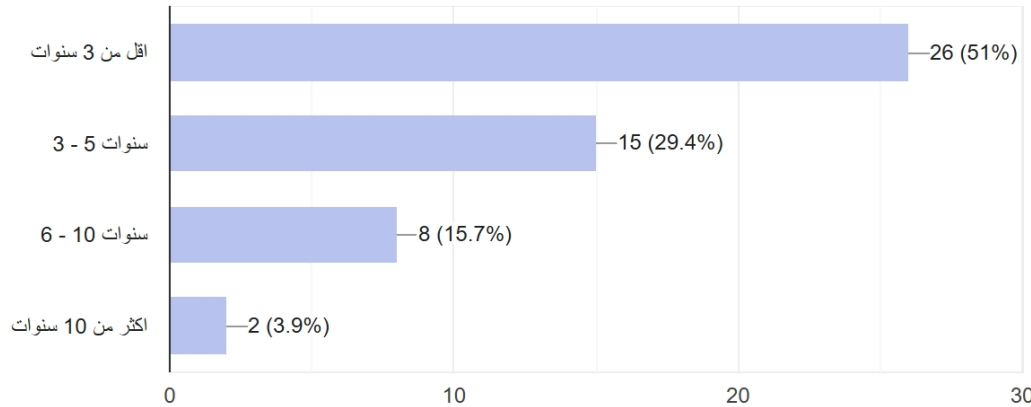
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الفئة العمرية	اقل من ٢٥	٩	١٦.٦%
	٢٦ - ٣٥	٣٦	٧٠.٦%
	٣٦ - ٤٥	٥	٩.٨%
	أكثر من ٤٥	١	٢%
المجموع		٥١	١٠٠%



الشكل رقم (٣) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

الجدول رقم (٣) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
عدد سنوات الخبرة الوظيفية	أقل من ٣ سنوات	٢٦	٥١%
	٣ - ٥	١٥	٢٩.٤%
	٦ - ١٠	٨	١٥.٧%
	أكثر من ١٠ سنوات	٢	٣.٩%
المجموع		٥١	١٠٠%



الشكل رقم (٤) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

يلاحظ من الجداول والاشكال السابقة أن نسبة التمثيل للجنس كانت نسبة الاناث اعلى من نسبة الذكور , حيث نسبة الاناث كانت (٧٤.٥%) من العينة مقارنة بنسبة الذكور التي كانت (٢٥.٥%) من العينة، فيما مثلت الفئة العمرية من (٢٥ - ٣٥) سنة النسبة الأعلى من عينة الدراسة بنسبة بلغت (٧٠.٦%) ومثلت الفئة العمرية (أقل من ٢٥) سنة (١٧.٦%)، ومثلت الفئة العمرية (٣٦ - ٤٥) سنة (٩.٨%)، ومثلت الفئة العمرية (أكثر من ٤٥) سنة (٢)، أما بالنسبة لعدد سنوات الخبرة في عينة الدراسة فقد مثلت الفئة (أقل من ٣) سنوات النسبة الأعلى بنسبة بلغت (٥١%)، فيما تلتها الفئة (٣ - ٥) سنوات بنسبة (٢٩.٤%) وتلتها فئة (٦ - ١٠) سنوات بنسبة (١٥.٧%) وكانت أقل نسبة تمثيل للفئة (أكثر من ١٠) سنوات بنسبة تمثيل بلغت (٣.٩%).

أدوات الدراسة

تم استخدام الباحثة (الاستبيان الالكتروني) لأدوات البحث، وتصميم الاستبيان باستخدام Google Forms، مما يتيح للمستجيبين إمكانية الإجابة بسهولة وسرعة وبانخفاض التكلفة، ويضمن وصول البيانات بشكل فوري ودقيق.

وهو ما يساعد في تناول موضوع البحث الحالي، والاجابة عن التساؤلات التي اثارها البحث من.

وبعد جمع البيانات تم تحليلها واستخراج النتائج باستخدام برنامج (Google Forms).

خطوات إعداد أداة البحث:

الخطوة الأولى: قامت الباحثة بتحديد الهدف الرئيسي للبحث وهو التعرف على تأثير المتابعة والتقييم لتحسين أداء الموظفين في الشركة السعودية جواهر لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة.

الخطوة الثانية: تحديد مجالات القياس، تمثلت في جزئين:

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية والخصائص الوظيفية: (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: شمل على فقرات لقياس المتغير المستقل وهي أثر المتابعة والتقييم وفقرات لقياس المتغير التابع تحسين أداء الموظفين في المحاور التالية:

المحور الأول: تأثير التقييم والمتابعة على تحسين أداء الموظفين من خلال التدريب المستمر، تتكون من (٢) عبارة.

المحور الثاني: تأثير التقييم والمتابعة على تحسين أداء الموظفين من خلال مشاركة الافكار، تتكون من (٢) عبارة.

المحور الثالث: تأثير التقييم والمتابعة على تحسين أداء الموظفين من خلال معرفة نقاط القوة والضعف، تتكون من (٢) عبارة.

المحور الرابع: تأثير التقييم والمتابعة على تحسين أداء الموظفين من خلال صقل الشخصية، تتكون من (٢) عبارة

المحور الخامس: تأثير التقييم والمتابعة على تحسين أداء الموظفين من مراعاة الاحتياجات الشخصية والوظيفية، تتكون من (٢) عبارة

الخطوة الثالثة: تحديد استخدام تصميم الاستبيان، تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي مرتبة على وفق التالي:

(١- غير موافق بشدة ٢- غير موافق ٣- محايد ٤- موافق ٥- موافق بشدة).

الخطوة الرابعة: اخراج الاستبانة في صورتها النهائية وتطبيقها على العينة المستهدفة، تم عمل الاستبانة عبر موقع (Google Forms) ومن ثم ارسال الرابط الالكتروني للعينة المستهدفة.

اختبار صدق الاستبيان (المحكمين):

قامت الباحثة بعرض النسخة الأولية من أداة الدراسة (الاستبيان) على أحد المحكمين لمراجعته وتقييمه وطلبت منه تقديم ملاحظاته حول مدى دقة العبارات في قياس الأهداف المحددة، ووضوحها، ومدى اتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه، إضافة إلى مدى شمولية العبارات لتغطية جميع أبعاد المتغيرات الأساسية في الدراسة.

كذلك، طلبت الباحثة من المحكم اقتراح أي تعديلات ضرورية، سواء من خلال إعادة الصياغة، الحذف، أو الإضافة.

وبناءً على الملاحظات التي تم تلقيها، أجرت الباحثة التعديلات اللازمة، مما أسفر عن إعداد الاستبيان بصيغته النهائية.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

مقدمة:

يتناول هذا الفصل نتائج إجابات أفراد العينة التي جمعتها الباحثة من أجل تقديم صورة حقيقية عن العلاقة بين اثر المتابعة والتقييم وتحسين أداء الموظفين على فقرات استبانة الدراسة كما يلي:

تحليل البيانات:

تم تحليل المتغيرات الخاصة بأداة الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة، لكل عبارة من عبارات المتغير وسيتم حسابهم بمعادلات حسابية.

المحور الأول: تأثير التقييم والمتابعة على التدريب المستمر

أولاً: التدريب المستمر يساعد على تحسين الكفاءة والإنتاج

وتم استنتاج النتائج من الاستبيان بأنه النسبة الأعلى هي التي مثلت الفئة التي اختارت (أوافق بشدة) ٣٢ شخص بنسبة (٦٤.٧٪) و بعدها الفئة التي اختارت (اوفق) ١٧ شخص بنسبة (٣٣.٣٪) ومثلت الفئة التي اختارت (محايد) شخصان بنسبة (٢٪).

أظهرت نتائج الاستبيان أن الغالبية العظمى من المشاركين أبدوا موافقتهم على البيان، حيث بلغت نسبة الذين اختاروا (أوافق بشدة) و(أوافق) النسبة الأعلى بين جميع الفئات، مما يعكس اتجاهًا إيجابيًا واضحًا نحو الموضوع قيد الدراسة. في المقابل، كانت نسبة الذين اختاروا (محايد) منخفضة للغاية، إذ لم تتجاوز ٢٪، مما يشير إلى أن هناك إجماعًا كبيرًا بين المشاركين وعدم تردد في آرائهم.

يمكننا القول إن درجة الموافقة مرتفعة بناءً على النسب، حيث أن الغالبية العظمى تميل إلى الاتفاق، مع وجود نسبة معتدلة من الحياد وانخفاض واضح في الاعتراضات.

ولحساب التباين والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي تكون بالخطوات والمعادلات التالية:

لحساب الانحراف المعياري في هذه الحالة حيث لديك إجابات مُجمعة بأعداد محددة لكل درجة على مقياس مكون من ٥ درجات ("أوافق بشدة"، "أوافق"، "محايد"، "غير موافق"، "غير موافق بشدة")، سنحتاج أولاً إلى تحويل هذه الإجابات إلى قيم رقمية، ثم نستخدمها لحساب الانحراف المعياري.

الخطوات لحساب الانحراف المعياري:

١ - تحويل الإجابات إلى قيم رقمية:

مقياس الإجابة هو مقياس ليكرت الخماسي، حيث نفترض ان تكون القيم كما يلي:

• أوافق بشدة 5 =

• أوافق 4 =

• محايد 3 =

• لا أوافق 2 =

• لا أوافق بشدة 1 =

في هذه الحالة:

• 32 شخصًا اختاروا أوافق بشدة 5 =

• 17 شخصًا اختاروا أوافق 4 =

• 2 شخصًا اختاروا محايد 3 =

٢ - حساب المتوسط الحسابي:

نحسب المتوسط باستخدام القيم المحسوبة والتكرارات (عدد الأشخاص الذين اختاروا كل إجابة):

$$\frac{(3 \times 2) + (4 \times 17) + (5 \times 32)}{2 + 17 + 32} = \text{المتوسط الحسابي}$$

$$4.59 \approx \frac{234}{51} = \frac{(6) + (68) + (160)}{51} = \text{المتوسط الحسابي}$$

سنحسب التباين باستخدام القيم التي حصلنا عليها:

1. الإجابة الأولى (أوافق بشدة) - $X_1 = 5$:

$$5.3792 = 32 \times 0.1681 = 32 \times (0.41)^2 = 32 \times (4.59 - 5)^2$$

2. الإجابة الثانية (أوافق) - $X_2 = 4$:

$$5.9327 = 17 \times 0.3481 = 17 \times (0.59)^2 = 17 \times (4.59 - 4)^2$$

3. الإجابة الثالثة (محايد) - $X_3 = 3$:

$$5.0562 = 2 \times 2.5281 = 2 \times (1.59)^2 = 2 \times (4.59 - 3)^2$$

مجموع التباين:

$$16.3681 = 5.0562 + 5.9327 + 5.3792 = \sum$$

حساب التباين:

$$0.32 \approx \frac{16.3681}{51} = \text{التباين}$$

٣- حساب التباين: (Variance)

الآن، نحتاج إلى حساب التباين (Variance) باستخدام المعادلة:

$$\frac{\sum (X_i - \text{المتوسط})^2 \times f_i}{N} = \text{التباين}$$

حيث:

- X_i هو القيمة (الإجابة)،
- f_i هو التكرار (عدد الأشخاص الذين اختاروا الإجابة).
- N هو إجمالي عدد الأشخاص.

٤- حساب الانحراف المعياري:

الانحراف المعياري هو الجذر التربيعي للتباين:

$$\text{الانحراف المعياري} = \sqrt{0.32} \approx 0.57$$

النتيجة:

الانحراف المعياري لهذه البيانات هو تقريبا 0.57.

ثانيا: التقييمات تساعد في تحديد المجالات التي يحتاجها الموظف إلى تدريب إضافي فيها

وتم استنتاج النتائج من الاستبيان بأنه النسبة الأعلى هي التي مثلت الفئة التي اختارت (أوافق بشدة) ٢٤ شخص بنسبة (٤٧.١%) وبعدها الفئة التي اختارت (أوافق) ١٩ شخص بنسبة (٣٧.٣%) ومثلت الفئة التي اختارت (محايد) ٩ اشخاص بنسبة (١٧.٦%) ومثلت اقل فئة التي اختارت (لا أوافق) شخص بنسبة (٢%).

أظهرت نتائج الاستبيان أن النسبة الأكبر من المشاركين عبروا عن موافقتهم، حيث شكّلت فئة (أوافق بشدة) و(أوافق) الحصة الأعلى من الاستجابات، مما يعكس توجهاً إيجابياً واضحاً نحو الموضوع المطروح. في المقابل، اختار ١٧% من المشاركين خيار (محايد)، مما يشير إلى درجة من التردد أو الحياد في آرائهم. أما فئة (لا أوافق) فقد كانت الأقل تمثيلاً بنسبة لم تتجاوز ٢%، مما يدل على انخفاض مستوى المعارضة بين المشاركين.

يمكننا القول إن درجة الموافقة مرتفعة بناءً على النسب، حيث أن الغالبية العظمى تميل إلى الاتفاق، مع وجود نسبة معتدلة من الحياد وانخفاض واضح في الاعتراضات.

١ - حساب المتوسط الحسابي

يتم حساب المتوسط الحسابي باستخدام المعادلة التالية:

$$\frac{(X_i \times f) \sum}{N} = \bar{X}$$

حيث:

• X_i = قيمة الإجابة

• f_i = عدد المرات التي ظهرت فيها الإجابة

• N = العدد الكلي للإجابات

$$\frac{(1 \times 2) + (9 \times 3) + (19 \times 4) + (24 \times 5)}{1 + 9 + 19 + 24} = \bar{X}$$

$$\frac{2 + 27 + 76 + 120}{53} =$$

$$4.25 \approx \frac{225}{53} =$$

٢- حساب التباين والانحراف المعياري

ي تم حساب التباين باستخدام الصيغة التالية:

$$\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{N} = \sigma^2$$

حساب الفروقات المربعة لكل قيمة:

1. "أوافق بشدة" (5):

$$0.5625 = {}^2(0.75) = {}^2(4.25 - 5)$$

$$13.5 = 24 \times 0.5625$$

2. "أوافق" (4):

$$0.0625 = {}^2(0.25-) = {}^2(4.25 - 4)$$

$$1.1875 = 19 \times 0.0625$$

3. "محايد" (3):

$$1.5625 = {}^2(1.25-) = {}^2(4.25 - 3)$$

$$14.0625 = 9 \times 1.5625$$

4. "لا أوافق" (2):

$$5.0625 = {}^2(2.25-) = {}^2(4.25 - 2)$$

$$5.0625 = 1 \times 5.0625$$

حساب مجموع القيم:

$$33.8125 = 5.0625 + 14.0625 + 1.1875 + 13.5$$

حساب التباين:

$$0.638 \approx \frac{33.8125}{53} = {}^2\sigma$$

٣- حساب الانحراف المعياري:

$$0.8 \approx \sqrt{0.638} = \sigma$$

وذلك كما هو موضح في الجدول (٤) المحور الأول: تأثير التقييم والمتابعة على التدريب المستمر

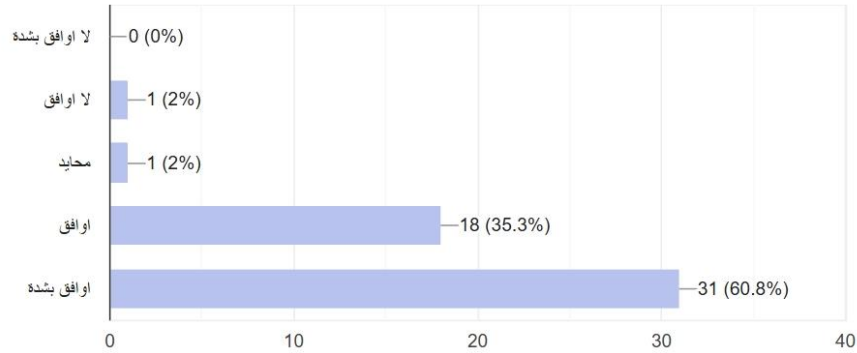
المحور الأول: تأثير التقييم والمتابعة على التدريب المستمر			
العبارة	المتوسط الحسابي	التباين والانحراف المعياري	درجة الموافقة
التدريب المستمر يساعد على تحسين الكفاءة والانتاجية؟	≈ 4.59	≈ 0.57	مرتفعة
التقييمات تساعد في تحديد المجالات التي يحتاجها الموظف إلى تدريب إضافي فيها؟	≈ 4.25	≈ 0.8	مرتفعة

تأثير التقييم والمتابعة على مشاركة الأفكار

نسخ الرسم البياني

مشاركة الأفكار بين الموظفين تساعد على تحسين الاداء الوظيفي ؟

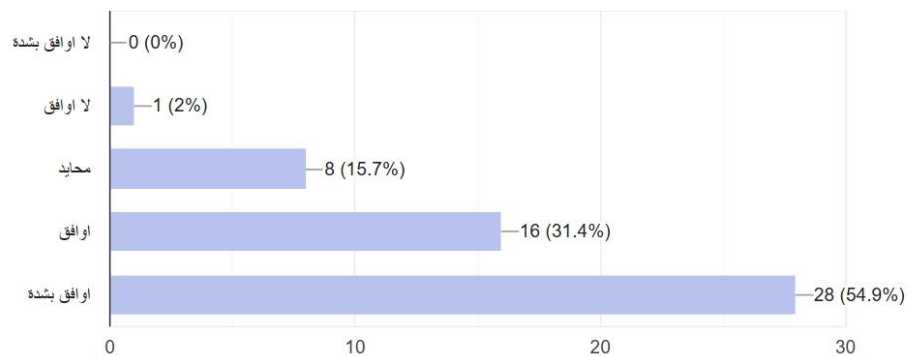
51 ردًا



نسخ الرسم البياني

جلسات المتابعة تساعد على تحفيز الموظفين لطرح أفكار جديدة ؟

51 ردًا



الشكل (٥) المحور الأول: تأثير التقييم والمتابعة على التدريب المستمر

المحور الثاني: تأثير التقييم والمتابعة على مشاركة الأفكار

أولاً: مشاركة الأفكار بين الموظفين تساعد على تحسين الاداء الوظيفي

وتم استنتاج النتائج من الاستبيان بأنه النسبة الأعلى هي التي مثلت الفئة التي اختارت (أوافق بشدة)

٣١ شخص بنسبة (٦٠.٨%) و بعدها الفئة التي اختارت (اوفق) ١٨ شخص بنسبة (٣٥.٣%)

ومثلت الفئة التي اختارت (محايد) ١ اشخاص بنسبة (٢٪) ومثلت اقل فئة التي اختارت (لا أوافق) شخص بنسبة (٢٪).

أظهرت نتائج الاستبيان أن الغالبية العظمى من المشاركين يميلون إلى الموافقة، حيث شكّلت فئة (أوافق بشدة) و(أوافق) النسبة الأكبر من الاستجابات، مما يعكس اتجاهًا إيجابيًا واضحًا نحو الموضوع المطروح. في المقابل، كانت نسبة من اختاروا (محايد) منخفضة جدًا، إذ لم تتجاوز ٢٪، وهو ما يشير إلى أن قلة قليلة من المشاركين لم يكن لديهم موقف واضح. وبالمثل، فإن نسبة الذين اختاروا (لا أوافق) اقتصرَت أيضًا على ٢٪، مما يعكس انخفاض مستوى المعارضة بين المشاركين.

ثانيا: جلسات المتابعة تساعد على تحفيز الموظفين لطرح أفكار جديدة

وتم استنتاج النتائج من الاستبيان بأنه النسبة الأعلى هي التي مثلت الفئة التي اختارت (أوافق بشدة) ٢٨ شخص بنسبة (٤٥.٩٪) و بعدها الفئة التي اختارت (اوفق) ١٦ شخص بنسبة (٣١.٤٪) ومثلت الفئة التي اختارت (محايد) ٨ اشخاص بنسبة (١٥.٧٪) ومثلت اقل فئة التي اختارت (لا أوافق) شخص بنسبة (٢٪).

أظهرت نتائج الاستبيان أن غالبية المشاركين أبدوا موافقتهم، حيث شكّلت فئة (أوافق بشدة) و(أوافق) النسبة الأكبر من الإجابات، مما يعكس توجهًا إيجابيًا واضحًا نحو الموضوع قيد الدراسة. في المقابل، بلغت نسبة من اختاروا (محايد) ١٥٪، مما يشير إلى وجود قدر محدود من التردد أو عدم الحسم في الآراء. أما فئة (لا أوافق)، فقد كانت الأقل تمثيلًا بنسبة لم تتجاوز ٢٪، مما يعكس انخفاض مستوى المعارضة بين المشاركين

موضح في الجدول (٥) المحور الثاني: تأثير التقييم والمتابعة على مشاركة الأفكار

المحور الثاني: تأثير التقييم والمتابعة على مشاركة الأفكار ٣			
العبارة	المتوسط الحسابي	التباين والانحراف المعياري	درجة الموافقة

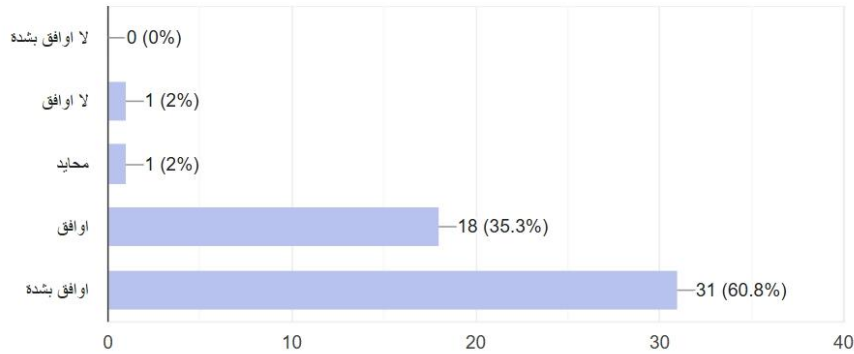
<u>مرتفعة</u>	<u>≈ 0.64</u>	<u>≈ 4.55</u>	مشاركة الأفكار بين الموظفين تساعد على تحسين الأداء الوظيفي
<u>مرتفعة</u>	<u>≈ 0.8</u>	<u>≈ 4.34</u>	جلسات المتابعة تساعد على تحفيز الموظفين لطرح أفكار جديدة

تأثير التقييم والمتابعة على مشاركة الأفكار

نسخ الرسم البياني

مشاركة الأفكار بين الموظفين تساعد على تحسين الاداء الوظيفي ؟

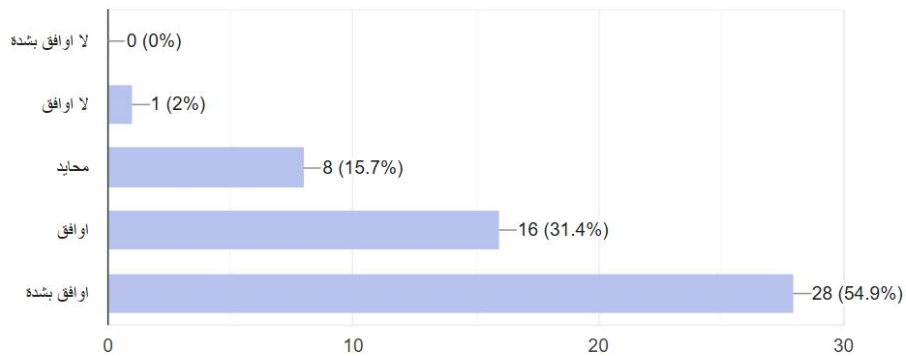
51 ردًا



نسخ الرسم البياني

جلسات المتابعة تساعد على تحفيز الموظفين لطرح أفكار جديدة ؟

51 ردًا



الشكل (٦) المحور الثاني: تأثير التقييم والمتابعة على معرفة نقاط القوة والضعف

المحور الثالث: تأثير التقييم والمتابعة على معرفة نقاط القوة والضعف

أولاً: التقييم يساعد على التعرف على نقاط القوة وتعزيزها

ثانياً: التقييم يساعد على فهم نقاط الضعف والعمل على تحسينها

الجدول (٦) المحور الثالث: تأثير التقييم والمتابعة على معرفة نقاط القوة والضعف

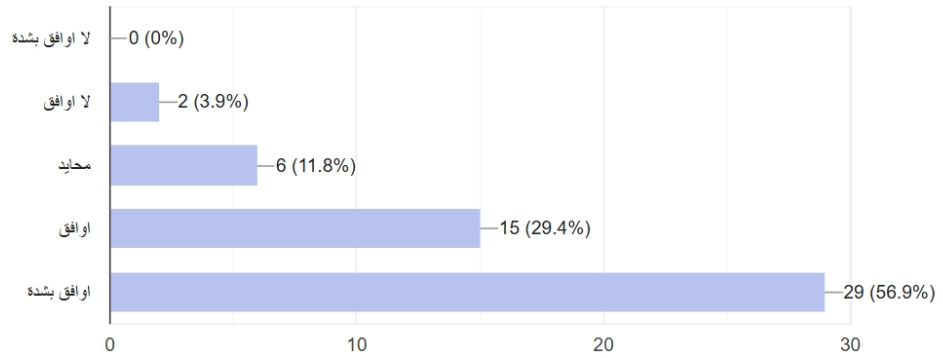
<u>المحور الثالث: تأثير التقييم والمتابعة على معرفة نقاط القوة والضعف</u>			
<u>العبارة</u>	<u>المتوسط الحسابي</u>	<u>التباين والانحراف المعياري</u>	<u>درجة الموافقة</u>
: التقييم يساعد على التعرف على نقاط القوة وتعزيزها	≈ 4.37	≈ 0.83	<u>مرتفعة</u>
: التقييم يساعد على فهم نقاط الضعف والعمل على تحسينها	≈ 4.33	≈ 0.88	<u>مرتفعة</u>

تأثير التقييم والمتابعة على معرفة نقاط القوة والضعف

نسخ الرسم البياني

التقييم يساعد على التعرف على نقاط القوة وتعزيزها ؟

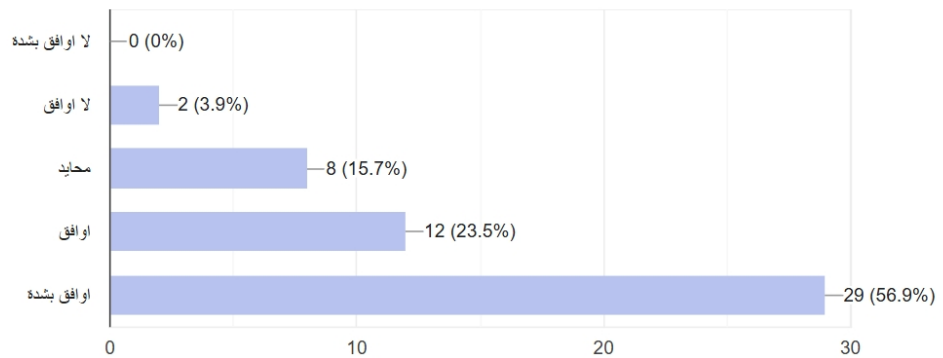
51 ردًا



نسخ الرسم البياني

التقييم يساعد على فهم نقاط الضعف والعمل على تحسينها ؟

51 ردًا



الشكل (٧) المحور الثالث: تأثير التقييم والمتابعة على معرفة نقاط القوة والضعف

المحور الرابع: تأثير التقييم والمتابعة على صقل الشخصية

أولاً: المتابعة المستمرة تساعد في تطوير المهارات القيادية

ثانياً: التقييم يساعد على تحسين القدرة على التعامل مع زملاء العمل بفاعلية

الجدول (٧) المحور الرابع: تأثير التقييم والمتابعة على صقل الشخصية

المحور الثالث: تأثير التقييم والمتابعة على معرفة نقاط القوة والضعف

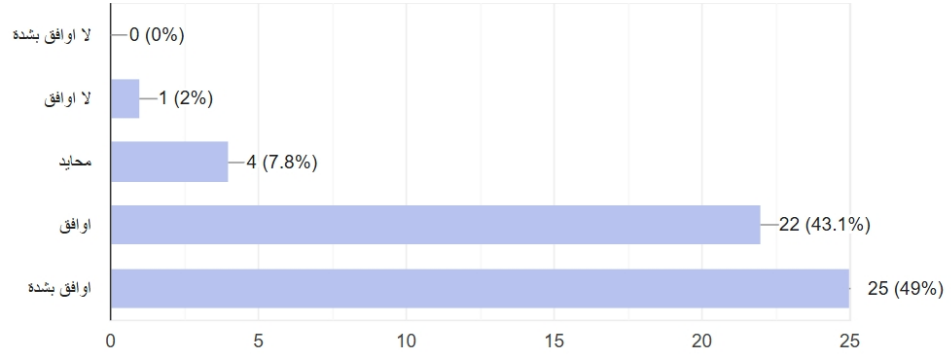
<u>العبارة</u>	<u>المتوسط الحسابي</u>	<u>التباين والانحراف المعياري</u>	<u>درجة الموافقة</u>
: التقييم يساعد على التعرف على نقاط القوة وتعزيزها	≈ 4.37	≈ 0.83	<u>مرتفعة</u>
: التقييم يساعد على فهم نقاط الضعف والعمل على تحسينها	≈ 4.33	≈ 0.88	<u>مرتفعة</u>

تأثير التقييم والمتابعة على صقل الشخصية

نسخ الرسم البياني

المتابعة المستمرة تساعد في تطوير المهارات القيادية ؟

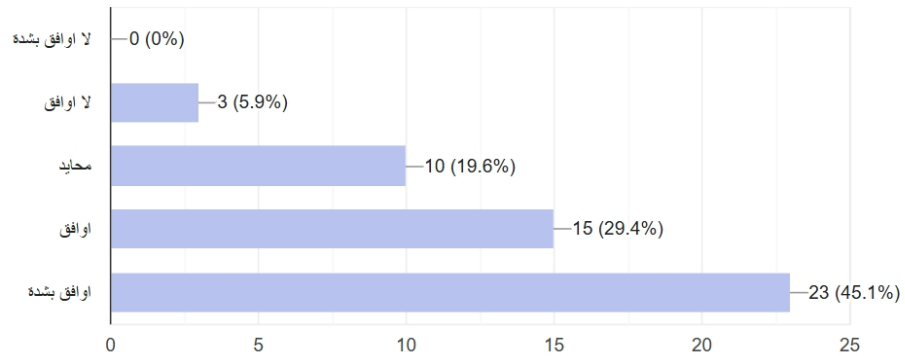
51 ردًا



نسخ الرسم البياني

التقييم يساعد على تحسين القدرة على التعامل مع زملاء العمل بفاعلية ؟

51 ردًا



الشكل (٨) المحور الرابع: تأثير التقييم والمتابعة على صقل الشخصية

المحور الخامس: تأثير التقييم والمتابعة على مراعاة الاحتياجات الوظيفية والشخصية

أولاً: تحقيق التوازن بين العمل والاحتياجات الشخصية تساعد في تحسين اداء الموظفين

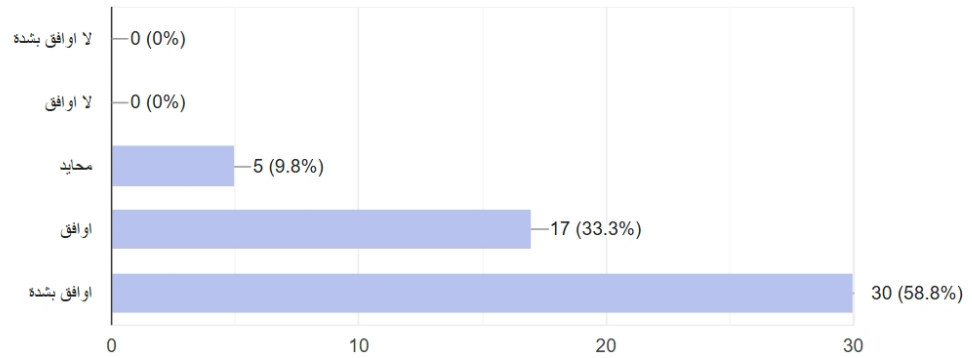
ثانياً: تطوير الاحتياجات الوظيفية المحددة تساعد على تحسين اداء الموظفين

تأثير التقييم والمتابعة على مراعاة الاحتياجات الوظيفية والشخصية

نسخ الرسم البياني

تحقيق التوازن بين العمل والاحتياجات الشخصية تساعد في تحسين اداء الموظفين ؟

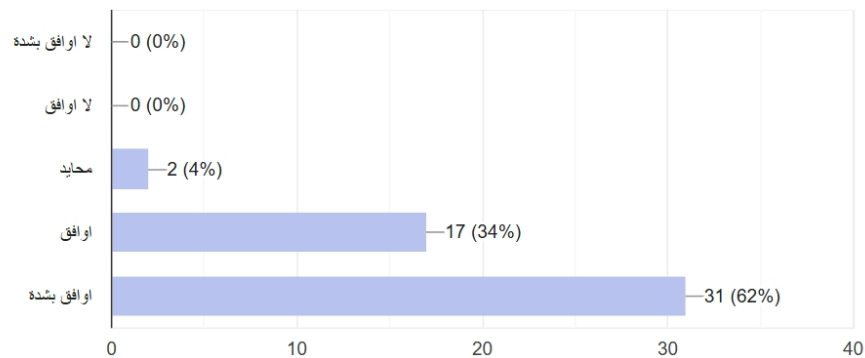
51 ردًا



نسخ الرسم البياني

تطوير الاحتياجات الوظيفية المحددة تساعد على تحسين اداء الموظفين ؟

50 ردًا



الشكل (٩) المحور الخامس: تأثير التقييم والمتابعة على مراعاة الاحتياجات الوظيفية والشخصية

- النتائج

- الموافقة
- كانت قيم الانحراف المعياري بين ٠,٦٤ و ٠,٨٨، مما يشير إلى أن الاستجابات متقاربة نسبياً
- مع وجود تباين بسيط في بعض الحالات
- ، مما يعكس توافقاً "أوافق بشدة" و "أوافق" النسبة الأكبر من المشاركين كانوا ضمن فئتي
- عاماً مع مضمون الاستبيان

:الاستنتاج

بناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أن المشاركين لديهم اتجاه إيجابي واضح نحو القضايا المطروحة في الاستبيان، مع وجود تباين بسيط يعكس اختلاف مستويات القناعة بين الأفراد

-التوصيات

١. تعزيز البرامج التوعوية التي تدعم الموضوع المدروس، نظراً لوجود استجابة إيجابية قوية بين المشاركين.
٢. إجراء دراسات إضافية لمقارنة هذه النتائج مع فئات سكانية أو مناطق جغرافية مختلفة لفهم الفروقات المحتملة.
٣. تطوير استراتيجيات عملية تستفيد من الميل العام للموافقة وتوظيفها في السياسات أو المبادرات ذات الصلة.
٤. التركيز على الأسباب التي دفعت نسبة قليلة من المشاركين إلى اتخاذ موقف محايد أو معارض، من خلال دراسات نوعية أعمق.
٥. استخدام نتائج هذه الدراسة كأساس لوضع توصيات قابلة للتطبيق في المؤسسات أو الجهات المعنية بالمجال.
٦. إجراء دراسات مستقبلية لقياس مدى استدامة هذه الاتجاهات على المدى الطويل، وهل تتغير بناءً على عوامل مختلفة.

٧. دمج التحليل الإحصائي مع دراسات ميدانية لمزيد من التحقق من العوامل المؤثرة في آراء المشاركين.

٨. النظر في العوامل الثقافية والاجتماعية التي قد تؤثر على استجابات المشاركين وتحليلها بشكل أعمق.

٩. توسيع نطاق العينة في دراسات مستقبلية لضمان تعميم النتائج على شريحة أوسع من المجتمع.

١٠. العمل على تطوير أدوات قياس أكثر تفصيلاً لالتقاط الفروقات الدقيقة بين آراء المشاركين.

المراجع:

المراجع العربية

الكتب:

- دره عبد الباري، الصباغ زهير، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ٢٠٠٨م.
- زكريا مطلق الدوري، الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وعمليات وحالات دراسية، ٢٠٠٥م.
- محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، ٢٠٠٧م.
- ١٤ - الكبيسي عامر الخضير، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ٢٠٠٤، مصر.
- أبو لبدة، عبد الله، قياس الأداء، ٢٠٠٣م.
- كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، ١٩٩٧م.
- عبد الغفار حنفي، إدارة الافراد بالمنظمات "مدخل وظيفي"، ١٩٩٦م
- خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية -مدخل استراتيجي-، ٢٠٠٥م.

مصادر الكترونية:

- يارا تعامرا "تعريف الإدارة وأنواعها"، ٢٠٢١م، موضوع.
- تطوير الذات والمهارات الاحترافية، ٢٠٢٥.

- نوليدج سيتي للتدريب, ٢٠٢٢م.
- ايسار, ٢٠٢٣م.
- المعاون نظام الحضور والانصراف الذكي, ٢٠٢٥.

مقال:

- حماش علي, تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة, ٢٠٢٠م.

المراجع الأجنبية

Books:

- Solveig Ferangu oudet, Organisation du travail et développement des compétences : Construire la professionnalisation, L'Harmattan, 2006

الملاحق

طلب تحكيم استبيان لرسالة الماجستير

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الأستاذ/ المحترم.

وبعد،

أنا (وجدان بيلا) طالبة ماجستير في (إدارة الأعمال) بجامعة (ميد أوشين) أعمل حاليًا على استكمال رسالتي البحثية التي تحمل عنوان " أثر المتابعة والتقييم لتحسين أداء الموظفين بالتطبيق على الشركة السعودية جواهر لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة.

ونظرًا لخبرتكم القيمة، أرجو منكم التكرم بتحكيم الاستبيان المرفق، والتفضل بإبداء ملاحظاتكم العلمية حول وضوح الأسئلة، ومدى دقتها في قياس متغيرات الدراسة، وأي اقتراحات ترونها مناسبة لتعزيز جودة الأداة البحثية.

أقدر وقتكم الثمين، وأرجو أن تتفضلوا بإرسال ملاحظاتكم في أقرب وقت ممكن، حيث سيسهم ذلك بشكل كبير في تحسين دقة وموثوقية البحث.

شاكراً لكم تعاونكم وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الاسم: وجدان بيلا
الجامعة: ميد أوشين

البريد الإلكتروني: Wejdanaybe@hotmail.com

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

اخي الكريم / اختي الكريمة

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر المتابعة والتقييم لتحسين أداء الموظفين في الشركة السعودية جواهر لمعرض (فرساتشي جينز كوتور) بجدة.

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

الاستبانة:

أولاً: المعلومات الديموغرافية:

١ - الجنس: ☐ ذكر ☐ انثى

٢ - الفئة العمرية: ☐ أقل من ٢٥ ☐ ٢٥ - ٣٥ ☐ ٣٦ - ٤٥ ☐ أكثر من ٤٥

٣ - عدد سنوات الخبرة الوظيفية: ☐ أقل من ٣ ☐ ٣ - ٥ ☐ ٦ - ١٠ ☐ أكثر من ١٠

ثانياً: محاور الاستبيان:

الفقرات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
<u>المحور الأول: تأثير التقييم والمتابعة على التدريب المستمر</u>					
التدريب المستمر يساعد على تحسين الكفاءة والانتاجية؟					
التقييمات تساعد في تحديد المجالات التي يحتاجها الموظف إلى تدريب إضافي فيها؟					

المحور الثاني: تأثير التقييم والمتابعة على مشاركة الأفكار

					مشاركة الافكار بين الموظفين تساعد على تحسين الاداء الوظيفي؟
					جلسات المتابعة تساعد على تحفيز الموظفين لطرح أفكار جديدة؟

المحور الثالث: تأثير التقييم والمتابعة على معرفة نقاط القوة والضعف

					التقييم يساعد على التعرف على نقاط القوة وتعزيزها؟
					التقييم يساعد على فهم نقاط الضعف والعمل على تحسينها؟

المحور الرابع: تأثير التقييم والمتابعة على صقل الشخصية

					المتابعة المستمرة تساعد في تطوير المهارات القيادية؟
					التقييم يساعد على تحسين القدرة على التعامل مع زملاء العمل بفاعلية؟

المحور الخامس: تأثير التقييم والمتابعة على مراعاة الاحتياجات الوظيفية والشخصية

					تحقيق التوازن بين العمل والاحتياجات الشخصية تساعد في تحسن اداء الموظفين؟
					تطوير الاحتياجات الوظيفية المحددة تساعد على تحسن اداء الموظفين؟

This study examines the impact of monitoring and evaluation on improving employee performance at Jawaher Saudi Company, specializing in luxury fashion retail, specifically at the Versace Jeans Couture store in Jeddah.

The study explores the concept of management as a set of principles related to planning, organizing, directing, and controlling, as well as sales management, which involves managing sales points, accounts, and selling strategies. It also highlights the importance of job security in fostering innovation and creativity among employees, ultimately enhancing their performance and efficiency.

The study emphasizes that performance evaluation and continuous monitoring are crucial for developing employees and enhancing their skills.

The company implements a monthly evaluation system for sales employees, which consists of quantitative (such as sales achievements and KPI performance) and qualitative (such as employee behavior, customer service, and adherence to company policies) assessments.

Additionally, continuous evaluation helps identify employees' strengths and weaknesses, contributing to increased productivity and achieving excellence in a rapidly changing work environment. Finally, the study aims to determine

the impact of evaluation and monitoring on employee performance improvement, as well as the role of effective management in driving this enhancement.

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration



Title in English

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

Prepared by:

Wejdan Ayman Beela

ID: 242001798

Supervised by:

Dr. Alfaisal Abdelhameed Mohame

Dr. Fayez Ali Jrad

Year: 2025