

أثر الرقابة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مستودعات
جدة

The impact of management control on improving the
job performance of workers in Jeddah warehouses

مشروع تخرج

إعداد

غسان يونس الميمني: 221000462

صفاء محمد ناصر: 222000031

أمانى سعيد الغامدي: 221001807

إشراف

د. وليد سليمان

1444/2023

مقدمة

تعتبر الرقابة عنصراً رئيسياً هاماً من عناصر العملية الإدارية التي يقوم بها الإداري حيث حظيت بقدر كبير من اهتمام علماء الإدارة والاداريون المحدثون، ولا يزالون يولون أهمية كبيرة بموضوع الرقابة الإدارية ودورها في تحقيق أهداف الإدارة.

ولقد اتفقت آراؤهم على أن تحقيقها يرتبط إلى درجة بعيدة بمستوى التنسيق والتكامل بين النشاطات الإدارية التي تمارسها المنظمات. كما يرون أن درجة التفاعل بين عناصر العملية الإدارية هو المؤشر الحقيقي لنجاح أي عمل اداري.

تعد الرقابة الإدارية من أهم وظائف الإدارة حيث تساعد المدير للوصول إلى الأهداف الإدارية، ولا يمكن أن يستمر الموظف القيام بعمله في معزل عن وجود الرقابة التي تهدف إلى معرفة مدى تأدية الوظائف بأفضل صورة وأقل تكلفة وجهد ووقت.

كما أنها أمراً ضرورياً في العملية الإدارية لأنها تساهم في ربط أجزاء العمليات الإدارية مع بعضها البعض، وغياب العملية الرقابية يؤدي إلى تفكك عناصرها فهي تطور التنظيم وتنشط الأداء في المؤسسة لذا فإننا نحتاج إلى مهارات عالية وخبرة كافية وأساليب متطورة للرفع من الإنتاج وتحسينه.

إذاً يعتبر نجاح المؤسسات وتقديمها مروهون بها وهذا ينعكس بالإيجاب على أداء الافراد، فوظيفة الرقابة الإدارية ليست منفصلة عن باقي الوظائف الإدارية الأخرى بل تعتبر مكملتها لما لها من أهمية في متابعة وقياس وتقييم وتحسين أداء الافراد ومحاولة معرفة نقاط القوة والضعف وتصحيح الانحرافات والابتعاد عنها.

وفي بحثنا هذا ارتأينا دراسة عملية الرقابة الإدارية لما لها من أهمية كبيرة على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مستودعات جدة.

ونظراً لأهمية الرقابة الإدارية فإننا سنحاول التطرق على معرفة بعض العناصر التي توضح لنا الغموض الذي قد يتشكل في أذهاننا بالرقابة، وذلك من خلال تعريفها وتوضيح أهميتها ووظائفها وأهدافها داخل المستودعات مع التركيز على أساليبها ووسائلها في تحسين الأداء الوظيفي.

فهي نشاط اداري منظم يهتم بالإشراف والمتابعة وقياس تحسين الأداء بناء على الأهداف والخطط بقصد اكتشاف مواطن الضعف والاختفاء لعلاجها وتقويمها وتحسينها وتفاذي تكرارها.

إشكالية الدراسة

أن حجم المستودعات لم يعد يقاس فقط بعدد العاملين والآلات وبمدى انتشارها في أماكن متباينة، بقدر ما يقاس كذلك بمدى فعاليتها وكفاءتها في انجاز مهامها وتحقيق أهدافها التي نشأت من أجلها وهذا الذي يحصل من خلال القيام بالوظائف الإدارية الأربعة (التخطيط، التوجيه، التنسيق، التنظيم، الرقابة)

فقد تطورت مفاهيم الرقابة وفلسفتها ومنظورها الإداري بشكل كبير وبدأ ينظر لها كأسلوب تصحيحي وليس مرادفاً للسيطرة والسلطة والقوة، بل أصبحت الرقابة تشاركية فهي تلعب دوراً أساسياً في الممارسات الإدارية.

ومن هذا المنطلق أكدت المنظمات الحديثة على الأهمية البالغة لعملية الرقابة الإدارية ومنحتها عناية خاصة وهذا الدور الفعال الذي تلعبه في تحسين الأداء الوظيفي الذي يعتبر الحلقة الأهم في

العملية الإنتاجية في تخزين وتوزيع المواد الغذائية، على هذا الأساس فإن الرقابة تقوم بمتابعة أداء العامل لمقارنة أدائه بالأهداف والخطط الموضوعة مسبقاً.

تظهر الحاجة إلى الرقابة من حقيقة أن الأهداف والخطط والدراسات يقوم على أدائها الافراد فقد يؤدي هذا إلى ظروف مختلفة وقد تؤدي هذه الظروف إلى الانحرافات، فبهذا فان الدور الأساسي الذي يقوم به العامل داخل المستودعات الغذائية يدفع إلى دراسة العوامل التي تؤثر في رضاه الوظيفي والتي بدورها تؤثر على عطائه وتحسين أدائه الوظيفي.

أن الرقابة الإدارية من أهم العمليات الإدارية الفعالة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المستودعات الغذائية وبمدى رضا العمال وسلوكهم فيها والتعبير عن نجاح أو فشل تحقيق أهداف مؤسسة ما.

من هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالإجابة عن التساؤلات الآتية:

التساؤلات الرئيسية:

ما أثر الرقابة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مستودعات جدة؟

التساؤلات الفرعية:

- ما أثر الرقابة الإدارية في زيادة الإنتاجية كأحد ابعاد الأداء الوظيفي؟

- ما إثر الرقابة الإدارية في الالتزام بالمهام الوظيفية كأحد ابعاد الأداء؟

- ما اثر الرقابة الإدارية في زيادة كفاءة الموظف كأحد ابعاد الأداء الوظيفي؟

الفرضيات

الفرضيات العامة: للرقابة دور في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مستودعات جدة.

الفرضيات الجزئية:

- للرقابة دور في زيادة الإنتاجية كأحد ابعاد الأداء الوظيفي.

- للرقابة الإدارية دور في الالتزام بالمهام الوظيفية.

- للرقابة الإدارية دور في زيادة الإنتاجية.

أهمية الدراسة

تتوقف أهمية أي بحث على أهمية الظاهرة المدروسة وعلى قيمتها العلمية والعملية ومدى إسهامها في إثراء المعرفة النظرية والميدانية، وتكسب هذه الدراسة أهمية خاصة لأنها تتناول موضوع حساس داخل مستودعات تخزين المواد الغذائية وهي الرقابة الإدارية باعتبارها عملية فعالة تساهم في رفع مستوى الأداء والتي بدورها تساعد الإدارة للوصول إلى أهدافها.

تتمثل أهمية الرقابة الإدارية في كونها أداة تمكن من التأكد من حسن تنفيذ الأهداف المتعلقة بتحسين مستويات أداء الموظفين كذلك المساهمة في تثبيت مبادئ العمال داخل المستودعات والتعرف على واقع الرقابة الإدارية في المستودعات الغذائية.

كما يمكن إبراز هذه الأهمية من زاويتين نظرية وعملية وذلك كما يلي:

1- الأهمية النظرية: تسعى الدراسة إلى الاستفادة من الإطار النظري الذي يبين مدى تأثير دور الرقابة على تحسين الأداء الوظيفي من حيث النتائج والتوصيات والتي قد يستفيد منها الإداريون والباحثون.

2- الأهمية العملية: تكمن الأهمية العملية في محاولة الكشف عن واقع الرقابة الإدارية داخل مستودعات تخزين المواد الغذائية، وإظهار تأثير الرقابة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين مما يساعد الإدارة في تحسين وتطوير الرقابة لديهم.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- الكشف عن أثر الرقابة الإدارية في زيادة الإنتاجية كأحد ابعاد الأداء الوظيفي.
- 2- الكشف عن أثر الرقابة الإدارية في الالتزام بالمهام الوظيفية كأحد ابعاد الأداء الوظيفي.
- 3- الكشف عن أثر الرقابة الإدارية في زيادة كفاءة الموظف كأحد ابعاد الأداء الوظيفي.

منهج الدراسة

من اجل الوصول الى اهداف البحث والاجابة على الأسئلة التي طرحت ضمن الإشكالية فإنه سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كونه الملائم للدراسة من خلال جمع المعلومات من المراجع والكتب المتاحة للتعرف على طبيعة العلاقة بين الرقابة الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي.

تم الاعتماد على أداتين في جمع مصادر المعلومات:

- الجانب النظري: والذي يتمثل في استخدام الأبحاث السابقة والمقالات العلمية.
- الجانب التطبيقي: تم استخدام أداة الاستبيان لدراسة العلاقة بين المتغيرين.

مجالات الدراسة

الحد الزمني: تم تطبيق الجانب الميداني لهذه الدراسة خلال العام 2023 م

الحد المكاني: مستودعات تخزين المواد الغذائية في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.

الحد البشري: تقتصر هذه الدراسة على العاملين في مستودعات تخزين المواد الغذائية بجدة.

الإطار النظري

أولاً: تحديد مفهوم الرقابة الإدارية:

1- لغة:

تعني المراقبة والملاحظة والحراسة فقد جاء في المعجم الوسيط للغة العربية أنها مشتقة من الفعل راقب، ورقبه وراقبه يعني حرسه ولاحظه وحفظه. (هويدي، وشكة، 2020/2021)

2- اصطلاحاً:

- عرفها هنري فايول على أنها " عملية التأكيد من انجاز الأهداف التنظيمية بكفاءة " (عبدالكريم، أبو مصطفى، 2001، ص95)

- كما عرفها الشناوي على أنها " وظيفة إدارية تعمل على قياس وتصحيح أعمال المساعدين المرؤوسين بغرض التأكد من ان الأهداف والخطط المرسومة قد تحققت ونفذت". (إبراهيم، قلاني، 2008، ص105)

عرفها إبراهيم درويش " بأنها أداة يمكن من خلالها التحقق من ان البرنامج والأهداف قد تحققت بالأسلوب المعين وبدرجة الكفاءة المحددة وفي الوقت المحدد للتنفيذ أي وفق الجدول الزمني المحدد لعملية التنفيذ (الشريف، علي، 2002، ص35)

تعريف الرقابة اجرائياً:

هي عملية مهمة في المنظمة وتشمل على المتابعة والاشراف على الافراد من اجل أداء جيد.

ثانياً: تحسين الأداء الوظيفي

1- **يعني الأداء لغة:** بصفة القيام بالواجب وهو مشتق من الفعل أدى أديته بمعنى أو صله وقضاه، وهو أدى لأمانة من غير، وأديته قضيته.

2- **ويعني الأداء اصطلاحاً:** بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للفعل المفروض أدائه من العامل الكفاء

3- **يقصد بالأداء الوظيفي:** المخرجات والأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة لتحقيقها داخل المنظمة. (رابح، وعلاوة، 2019، ص16)

ثالثاً: المقصود بمستودعات تخزين المواد الغذائية

-مصطلح مستودع أو مخزن يقصد به مبنى أو مكان يتم فيه الاحتفاظ بالمنتجات والمواد من قبل مؤسسة لتخزين المواد في ظل الظروف المناسبة لضمان الجودة حتى وقت الاستخدام. (حسن شديد، 2020، ص251)

-يقصد بالمستودع بأنه مبنى تجاري منفرد أو جزء من مبنى يستخدم بشكل عام لتخزين المواد ومناولة البضائع باستخدام الأساليب العلمية والتقنية الحديثة بهدف إتاحة هذه البضائع المخزنة بسهولة وسلاسة.

-يقصد بعملية تخزين المواد بأنها" الممارسات والإجراءات والضوابط التي تتحكم بشكل منهجي في مستويات المواد وتراقبها وتحدد المستويات التي يجب حفظ المواد فيها وهي عملية مستمرة لتخطيط ومراقبة المواد. (حسن شديد، 2020، ص251)

الدراسات السابقة

1-دراسة عبد الله بن عبدالرحمن النيمان: بعنوان: (الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية)، كلية الدراسات العليا أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية تخصص العلوم الإدارية، السعودية، 2003.

مشكلة البحث: أن الأجهزة الحكومية تعاني من مشاكل الرقابة الإدارية ومالها من تأثير على الأداء الوظيفي وخاصة لدى الأجهزة الشرطة والعسكرية ومن مظاهر عدم الالتزام بالأنظمة والقوانين وتعطيل المصالح العامة.

فروض البحث:

- ما هو واقع أنظمة الرقابة الإدارية ومدى فاعليتها تجاه الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية؟

- ما هي الإجراءات والوسائل المتبعة في العملية الرقابية؟
- ما هي العقوبات والمشاكل التي تواجهها العملية الرقابية في الشرطة المنظمة؟
- ما هي المقترحات المؤدية لتطوير الرقابة الإدارية؟

منهج البحث: تتبع الباحث المنهج الوصفي

مجتمع الدراسة: العاملين في شرطة منطقة حائل، عددهم 363 مبحوثاً.

أداة البحث: استخدام الباحث الاستمارة كأداة لجمع البيانات.

أهم النتائج:

- أظهرت نتائج الدراسة وجود رقابة إدارية بشكل دائم على الأقسام التابعة لشرطة المنطقة أن هذه الرقابة فعالة.
- أظهرت نتائج الدراسة أن الرقابة الإدارية تمارس من خلال الزيارات المفاجئة والاجتماعات واللقاءات الدورية والاتصالات السرية.
- أهم المشاكل والعقبات التي تواجه الرقابة الإدارية هي العلاقة الشخصية وضعف الرقابة الإدارية الذاتية وعدم وجود نظام رقابي متخصص.
- أن مقترحات تطوير الرقابة الإدارية مثل الحوافز المادية والمعنوية وتشجيع العاملين وتوعيتهم بممارسة الرقابة الذاتية.
- وجود علاقة إيجابية أو سلبية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية بممارسة الرقابة الذاتية.
- تطرقت هذه الدراسة الى الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية طبقت هذه الدراسة في شرطة منطقة حائل بالسعودية بينما الدراسة الحالية طبقت على العاملين في مستودعات جدة تناولت دور الرقابة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي فلم تقتصر على الأداء فقط بل تعدته الى تقييم الأداء وتتفق الدراسة الحالية مه هذه الدراسة كونهما يتشاركان في متغيرين اثنين هما الرقابة الإدارية والأداء الوظيفي وقد افادتنا هذه الدراسة في تحديد مشكلة الدراسة والاستفادة منها نظرياً ومنهجياً.
- 2-دراسة "بوجردة ياسين":** بعنوان (الرقابة الإدارية والرضا الوظيفي) وكانت لنيل شهادة الماجستير، 2004، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة جيجل، لمحطة توليد الكهرباء بالطاهير ولاية جيجل.

إشكالية الدراسة

- تتناول الدراسة في إشكاليته أهم التغيرات التي شهدتها العالم في المجال الصناعي وما تتطلبه المنافسة الاقتصادية من فعالية وكفاءة استخدام أمثل لكل موارد التنظيم كما أكد بأن المؤسسة الصناعية الجزائية ليست بمعزل عن هذه التغيرات والتطورات ثم صار هذا الواقع الصناعي يعج بمشاكل وظواهر مشاهدة كالاضطرابات والنزعات العالمية والتي تعبر عن تدمير الطبقة العمالية وختم الإشكالية بتساؤل رئيسي مفاده: هل هناك علاقة ارتباطية بين الرقابة التنظيمية والرضا الوظيفي؟
- وقصد ضبط موضوع الدراسة وتحكم في مساره قام بطرح أسئلة فرعية تتمثل في:
- هل يؤثر الاشراف السائد في المؤسسة على الرضا الوظيفي؟

- هل تؤثر الرقابة التشاركية على زيادة الرضا الوظيفي؟

الفرضيات:

- يؤثر الاشراف السائد في المؤسسة على الرضا الوظيفي.

- تؤثر الرقابة التشاركية على زيادة الرضا الوظيفي.

العينة: أجريت الدراسة على عينة تجريبية شملت 226 عاملاً

المنهج: أعتمد الباحث على المنهج الوصفي

الإجراءات المنهجية: الأدوات التي استعملها الملاحظة، المقابلة، السجلات والوثائق.

3- دراسة تماضر (2010) بعنوان (أثر الرقابة الإدارية على كفاءة الأداء – دراسة حالة شركة سكر كنانة): تناولت مشكله البحث علاقة الرقابة الإدارية بكفاءة الأداء وأساليب الرقابة المتبعة في الشركة ومدى فعالية الرقابة في تحسين الأداء، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المسح الشامل على عينة البحث استخدمت الاستبيان والمقابلات الشخصية لجميع البيانات حيث توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها عدم فاعلية نظام الرقابة المتبع لدى الشركة والذي يتمثل في دعم تقويم أداء العاملين بصورة موضوعية، والرقابة المتبعة ليست بالمرونة والسهولة التي تمكنها من مواكبة تطور الأداء ، استخدام الأسلوب التسلطي في مراقبة ومتابعة أداء العاملين، وقد افادتنا هذه الدراسة في معرفة العوامل المؤثرة على أداء العامل والتي أهمها النظام الرقابي السائد في تلك المؤسسة حيث كلما كانت الرقابة وصرامة القوانين كلما التزم العامل بأداء مهامه على اكمل وجه.

4- دراسة فاطمة (2011) بعنوان (اثر الرقابة الإدارية على كفاءة الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية- جامعة المدية): تمثلت مشكلة الدراسة في كيف تؤثر الرقابة على أداء الفرد العامل في المنظمة وما المقصود بالرقابة وماهي مراحلها، وتناولت الدراسة اثر الرقابة الإدارية على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي ، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: ضعف نظام الرقابة في الكلية نتيجة لغموض محاوره وكيفية تطبيقه مما يؤثر سلباً على تحقيق الأهداف المرجوة، ان الرقابة لها تأثير إيجابي على أداء الأستاذ الجامعي من حملة الدكتوراه لأنها الأكثر معرفة بأسلوب الرقابة المطبق بالكلية، الأستاذ الجامعي لا يحبذ فكرة وجود رقابة على أدائه خاصة إذا كان مسؤول عم تقييمه اقل منه مستوى ويفضل فكرة الرقابة الذاتية، ولقد توصلت الدراسة الى توصيات منها ضرورة وجود نظام رقابي من قبل إدارة الكلية ، وقد افادتنا هذه الدراسة ان للرقابة الإدارية اثر كبير على تحقيق الإنتاجية وهذه راجع الى صرامة الإجراءات المتخذة في عملية الرقابة اتجاه المورد البشري.

5- دراسة السعيد (2011) بعنوان (أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية بالسنوكانم- الجزائر): برزت مشكلة الدراسة في مدى تأثير أساليب الرقابة على تماسك المؤسسة ومساهمة أساليب الرقابة في التنمية الفعالة إضافة لمدى مساهمة الرقابة في ضمان احترام القوانين وحماية المصلحة العامة للمؤسسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهدفت الدراسة إلى تشخيص أساليب الرقابة المطبقة في المؤسسة والتي تساهم في نجاح المؤسسة وكشف الأخطاء والانحرافات بداخلها ومحاولة تصحيحها او التقليل منها توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها : ضعف العملية الرقابية في المؤسسة السوناكوم من ناحية الموارد البشرية والمادية، التحيز الشخصي اثناء تطبيق النظام الرقابي في المؤسسة من قبل القائمين عليها مما تسبب في تدني الأداء لدى العاملين والموظفين، عملية تقييم الأداء لم تساعد في اعداد سياسة جيدة للعملية الرقابية حيث توصلت الدراسة إلى ضرورة إعطاء الاهتمام الكافي بالعملية الرقابية بالمؤسسة وخاصة الرقابة على الموارد البشرية والمالية حتى تساهم في تقييم

الأداء وتطوير العملية الإنتاجية وتحقيق الاستقرار العام في المؤسسة. ضرورة ان تتسم عملية الرقابة بطابع الحيادية والاستقلالية في اتخاذ الحلول المناسبة التي تساهم في وضع حد الانحرافات والاطعاء. استخدام طرق ومعايير لتقييم الأداء مع توعية الوظائف والمهن فالإجابة على إشكالية الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري ومنهج دراسة الحالة في الدراسة الميدانية. افادتنا هذه الدراسة في ان الرقابة لم تعد كالسابق فهي تتسم بطابع الحيادية ومعرفة تسيير الأمور وكيفية تحسين الأداء البشري في المؤسسة دون التخلي عن القوانين والتعليمات السائدة في المؤسسة.

6- دراسة عبد الله وعلي بعنوان (الرقابة الإدارية في الوقت المناسب وأثرها في تحسين جودة الأداء): هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تطبيق الرقابة الإدارية في الوقت المناسب وأثرها في تحسين جودة الأداء في القطاع الصحي، وقد تمثلت المشكلة في تدني مستوى الالتزام بتطبيق الرقابة الإدارية في الوقت المناسب وعدم اهتمام المدراء باستخدام الرقابة الإدارية في الوقت المناسب مما قد يؤثر سلباً على جودة الأداء. أظهرت النتائج وود اثر إيجابي لتطبيق الرقابة الإدارية في الوقت المناسب على تحسين جودة الأداء، اوصت الدراسة بضرورة تحديث أنظمة الرقابة في القطاع الصحي والتركيز على تدريب العاملين وزيادة الوعي في هذا المجال وكذلك تغيير وتحسين نظام الحوافز للعاملين، لما لها من اثر في زيادة إنتاجيتهم وتحسين أدائهم وبالتالي تحقيق الرضا.

7-دراسة معتز وأيمن(2023) بعنوان (اثر الرقابة الإدارية على أداء العاملين) دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية: تهدف الدراسة لمعرفة اثر الرقابة الإدارية على أداء العاملين بشركات التأمين والوسائل والطرق الحديثة المتبعة في تنفيذ الرقابة الإدارية والتعرف على مدى مقومات الرقابة الإدارية في شركات التأمين اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة على النتائج أهمها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر مقومات الرقابة الإدارية وأداء العاملين وأوضحت ان تنوع الأساليب الرقابية يؤثر ايجاباً على تطور أداء العاملين، وبينت الدراسة أن هنالك بطء في تشخيص المشاكل الإدارية وانه مازالت تستخدم طرق تقليدية في تقويم أداء العاملين. وأخيرا اوصت الدراسة بضرورة تحديث وتطوير مستمر للهياكل التنظيمية والنظم الرقابية المستخدمة.

8- دراسة أحمد بعنوان (الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء) هدفت الدراسة إلى علاقة الرقابة الإدارية بكفاءة الأداء وذلك من خلال التعرف على أساليب وأدوات الرقابة الإدارية على النشاط الجمركي ومن ثم الكشف عن مدى فعالية ما يستخدم من أساليب رقابية ثم التعرف على معوقات تطبيق الرقابة الإدارية ، استخدم الباحث المنهج الوصفي ، وتوصل الى النتائج التالية: إن بحث ومناقشة مشكلات العمل مع العاملين عند حدوثها لا يتم بشكل فعال ويمثل هذا الجانب ابرز الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقابة الإدارية على أداء المراقبين وتدني متابعة الأداء بجمرك مطار الملك خالد للكشف المستمر عن تطبيق الرقابة الفعالة على أداء المراقبين وان الأساليب الرقابية المتبعة بجمرك المطار لا تركز على تطوير الأداء.

9- دراسة حسن و محمد بعنوان (أثر التمكين الإداري على الأداء الوظيفي)دراسة ميدانية على بلدية محال عسير: تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر ابعاد التمكين الإداري(تفويض السلطة التدريب على رأس العمل، الاتصال الفعال في المنظمة، التحفيز، الابداع، الابتكار، إدارة الوقت والمشاركة في اتخاذ القرارات) ودوره في الأداء الوظيفي وذلك من خلال العاملين في بلدية محال عسير، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومن اهم نتائج الدراسة: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية من التمكين الإداري والأداء الوظيفي كذلك توجد علاقة إيجابية بين تفويض السلطة وتحفيز وتشجيع العاملين بالمحلية وبين الأداء المتميز .

10-دراسة خليل و يونس بعنوان (أثر متطلبات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية العراقية): تهدف الدراسة الي قياس أثر متطلبات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية العراقية اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة المعرفة بأبعادها (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، الوعي المعرفي) في تحسين الأداء الوظيفي بأبعادها(الدقة في العمل، المثابرة في العمل، جودة العمل) اوصت الدراسة مجموعة من التوصيات ومن أهمها: ضرورة تبني استراتيجية متخصصة لمتطلبات إدارة المعرفة لرفع مستويات المعرفة لدى العاملين من اجل تحسين الأداء.

قائمة المصادر والمراجع المجلات العلمية:

- 1- إبراهيم قلاني، قاموس الهدى مكتب الدراسات، عين مليلة الجزائر، دار الهدى، 2008 ص 105.
- 2- عبد الكريم أبو مصطفى، الإدارة والتنظيم، ط1، دار النشر عمان، الأردن، 2001، ص 95. 3
- 3- علي الشريف، الإدارة المعاصرة، ط1، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2002، ص 35.

الأبحاث السابقة:

- 1- بهلول، العمراوي، وزكية، (2021) دور الرقابة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري بالمؤسسة العمومية.
- 2- خضر اوي & رايح. أثر الإلتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية دراسة حالة لبلديتي (محمد بوضياف-أولاد سليمان) بالمسيلة (Doctoral dissertation) جامعة المسيلة.
- 3- شديد، م.، & محمد. (2020). تقييم ممارسات تخزين الاغذية مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة ، (3) 19، 251-268.
- 4- هويدي، فريدة & شكة، مريم. (2021). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة.