

أثر موضوعية وفعالية تقويم الأداء الوظيفي على الولاء التنظيمي

حالة دراسية على الخطوط الجوية العربية السعودية

دينا بنت طارق أحمد عبد المجيد

إشراف: أ.د. إبتسام بنت عبد الرحمن حلواني

المستخلص

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في أن عملية تقويم الأداء الوظيفي من العمليات الإدارية المهمة، إلا أنها تواجه العديد من المشكلات كتدخل العلاقات الشخصية والمحسوبة، وعدم مناسبة معايير التقويم، مما يؤثر على فعاليتها وموضوعيتها ومن ثم على أداء العاملين وعلى المنظمة. وعلى الجانب الآخر تبرز أهمية الولاء التنظيمي باعتباره أحد محددات الأداء الوظيفي، وارتباطه بالعديد من السلوكيات كالروح المعنوية، والرضا الوظيفي، والالتزام بالعمل. مما سبق فإن كلا من تقويم الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي يعملان على زيادة كفاءة وفعالية المنظمات، لذا تأتي هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين فعالية وموضوعية نظام تقويم الأداء المطبق، وبين الولاء التنظيمي للعاملين بأبعاده المختلفة: العاطفي والأخلاقي والمستمر. وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف أهمها التعرف على درجة فعالية وموضوعية نظام تقويم الأداء الوظيفي المطبق ودرجة الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة، والعلاقة بين الاثنين، كما تستند إلى عدة فرضيات أهمها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لفعالية وموضوعية نظام تقويم الأداء الوظيفي على الولاء التنظيمي. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة لأنه يتناسب مع طبيعة الموضوع، وطبقت الدراسة على موظفي إدارة الموارد البشرية وإدارة نظم المعلومات وإدارة الحجز وإدارة التذاكر بالمؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية بجهة باعتبارها منظمة رائدة في مجالها وبلغ حجم عينة الدراسة 541 مفردة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى فعالية نظام تقويم الأداء المطبق مرتفع نسبياً بينما موضوعية النظام متوسطة، أن مستوى الولاء التنظيمي ككل متوسط وكان في المرتبة الأولى الولاء المستمر ثم الولاء العاطفي ثم الولاء الأخلاقي، وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية وموضوعية تقويم الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة وهي علاقة طردية متوسطة القوة. وخلصت إلى عدة توصيات أهمها العمل على زيادة فعالية وموضوعية نظام تقويم الأداء الوظيفي، تعزيز مفهوم الولاء التنظيمي لدى كل من المدير والموظف، العمل على تعزيز مناخ يدعم الولاء التنظيمي.

The Effect of Objectiveness and Effectiveness of Performance Appraisal on Organizational Commitment: Case Study on Saudi Arabian Airlines

Deena Tariq Abdul Majeed

Supervised by: Prof. Ebtisam Abdul Rahman Halawani

Abstract

The study's problem focuses on that the performance appraisal is one of the important administrative processes. But, it faces many of obstacles including the interference of personal relations, and the unsuitability of assessment criteria that affect upon its effectiveness, objectiveness and employees performance. The organizational Commitment's importance stems from the fact that it acts as one of the job performance's limitations and its strong link to behaviors as the morale, job satisfaction and work commitment. Both the organizational commitment and performance appraisal play a crucial role in increasing the organizations' effectiveness. So, this study aims at exploring the relationship between the effectiveness and objectiveness of the applied performance appraisal system and the employees' organization commitment with all its affective, normative, and continuance dimensions. The study tends to achieve many objectives headed by the goal of exploring the degree of the effectiveness and objectiveness of the applied performance appraisal system and the organizational commitment with its triple dimensions, plus the relation between the two elements. The study also reclines on some hypothesis the most important one is the absence of statistical relationship for the effectiveness and objectiveness of the performance appraisal upon the organizational commitment. The researcher utilizes the descriptive and analytical method as it suits the nature of the study's topic. The study is applied upon Saudi Arabian Airlines employees in the divisions of Human Resources, IT Management, Booking Department and Tickets Department in Jeddah showcasing a model of a pioneering organization. Samples of the study reach 541 persons. One of the most important findings introduced by the study is that the level of the effectiveness of the applied performance appraisal is relatively high while the level of the system's objectiveness is medium. The organizational commitment as a whole is in a medium level, the continuance commitment scores the first level then the affective commitment and the normative commitment. There is a significant correlation with statistical significance between the effectiveness and objectiveness of the performance appraisal and the organizational commitment with its three dimensions; it is a medium direct relationship. The study's recommendations asks for more efforts to increase the effectiveness and objectiveness of the performance appraisal, consolidate the concept of the organizational commitment in the manager and the employee and boost the environment that can support the organizational commitment.