

المستخلص

أثر المساءلة الإدارية على الأداء الوظيفي (حالة دراسية على موظفي صيانة طائرات الخطوط السعودية بجدة)

إعداد الطالب أحمد بن ناصر الظاهري إشراف: ا.د. عبدالله بن عبدالكريم السالم

٢٠١٨ / ١٤٣٩ هـ

نظراً لأهمية موضوع المساءلة الإدارية وأثرها على أداء الموظفين، فقد وجد الباحث أن هناك خلطاً بين المفهوم الصحيح للمساءلة، وبين ما قد يحصل من تصيد للأخطاء، وسوء استخدام للسلطة ضد العاملين، أو التسبب، وعدم المبالاة، والمحاسبة في بعض الأحيان. تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية: التعرف على مدى التزام الإدارة بتطبيق المساءلة الإدارية، وأثر ذلك على مستوى أداء العاملين بقسم الصيانة بالخطوط الجوية العربية السعودية، والتعرف على التحديات، والصعوبات، التي تعيق تطبيق أنظمة المساءلة الإدارية. استهدفت هذه الدراسة موظفي صيانة طائرات الخطوط السعودية بمدينة جدة، وتم اختيار عينة عشوائية تبلغ (٣٨٢) فرداً. اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي. وخلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: بينت النتائج أن المساءلة الإدارية الفعالة تؤدي إلى ارتفاع معدلات الأداء بقسم الصيانة. وأن التزام الإدارة بتطبيق المساءلة الإدارية يؤدي إلى ضبط مخالفات العمل حال حدوثها مما يزيد من أداء العاملين. كما كشفت النتائج أن من التحديات التي تعيق تطبيق المساءلة الإدارية ضعف الإدارة الذي يجعلها عاجزة عن تطبيق المساءلة الإدارية، وبالتالي يؤثر سلباً على أداء العاملين. وتوصي الدراسة بالعمل على تفعيل، وتحديث، ومواكبة أساليب المساءلة الإدارية، الذي من شأنه أن يؤدي إلى ارتفاع معدلات الأداء بقسم الصيانة، وأن تعمل الإدارة على تطبيق مبدأ المساءلة دون محاباة على جميع العاملين بقسم الصيانة. كذلك تطوير وصف وظيفي واضح حتى يتمكن من خلاله العاملون من معرفة السلوكيات، والأخطاء، التي تعرضهم للمساءلة الإدارية، وعمل دورات تدريبية ولقاءات للقائمين على عملية المساءلة الإدارية لإكسابهم مهارات التعامل مع العاملين فيما يخص المساءلة، مما يؤدي إلى تفعيل هذا الجانب لديهم، وانعكاس آثاره بشكل إيجابي على أداء الموظفين.

Abstract

The Effect of Administrative Accountability on Job Performance (A Case Study on Employees at Saudia Airlines Aircraft Maintenance in Jeddah)

By Ahmad Nasir Aldhahri

Due to the importance of accountability and its impact on staff performance, the researcher found that there was a mismatch between the correct concept of accountability and the status of phishing, the use of power against workers, disobedience, and sometimes accountability. The present study aims at achieving the following objectives: To identify the extent of the managements commitment to applying administrative accountability, and the impact on the level of performance of the employees in the maintenance department in Saudi Arabian Airlines and to identify the challenges and difficulties that impede the application of administrative accountability systems. The study targeted the maintenance staff of Saudi Airlines in Jeddah, and a random sample of (382) individuals were selected. This study was mainly based on the analytical descriptive approach. This study concluded that the results showed that effective management accountability leads to higher performance rates in maintenance department. And that the managements commitment to the implementation of administrative accountability leads to the control of violations of the work as they occur, which increases the performance of workers. The results also revealed that the challenges that hinder the implementation of managerial accountability are weak management, which makes them unable to implement administrative accountability, and thus adversely affect the performance of employees. The study recommends activating, updating and following up administrative accountability methods. As well as develop a clear job description so that employees can know the behaviors, errors, which expose them to administrative accountability, which leads to the activation of this aspect to them and reflect the effects Positively on staff performance