

اهمية الادارة الميدانية وتأثيرها في تطوير اداء العاملين

أ.د. سميرة حسن عطية

atevasameera@gmail.com

الجامعة المستنصرية ، كلية التربية

المستخلص:

تساعد الادارة الميدانية على ادارة مهام العمل التي يتم تنفيذها في الموقع والتي تنمي مهارات العاملين والوعي بالمشكلات التنظيمية والعمل على تحديد تلك المشكلات و وضع الحلول المناسبة لها وهو الذي ينعكس على أداء المؤسسة وجودة مخرجاتها و يجعل العاملين دائما في حالة تأهب وتوقع متجدد لزيارة مديرهم في موقع عملهم الامر الذي يؤدي الى تحسين الاداء والاستماع الى آرائهم ومقترحاتهم وتجعلهم في حالة تحفيز دائم ومستمر بأفضل الطرق وتقوم الدراسة على تساؤل أساسي : ما هو تأثير الإدارة الميدانية على اداء العاملين حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الميدانية على تطوير العمل الإداري داخل المؤسسة، ووجود معرفة عالية لدى العاملين بالأنظمة المطبقة في العمل ، وأن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوفرة من قبل مكان العمل بشكل كبير . واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى نتائج البحث.

وكان من أهم توصيات الدراسة العمل على تفعيل الإدارة الميدانية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى ميدانية بعد تطويرها بما يتوافق مع أهداف الإدارة ، والاهتمام بتوفير احتياجات جميع العمادات من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في ميدان الادارة الميدانية وتحسين الأنظمة الإلكترونية، والتحسين المستمر للبنية التحتية بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي، وتطوير الأنظمة الإلكترونية الحالية من ناحية السرعة والحماية والموائمة مع احتياجات العمل.

الكلمات المفتاحية: الادارة , الادارة الميدانية , اداء العاملين , العمل الميداني.

The importance of field management and its impact on Developing the performance of employees

Prof. Dr. Samira Hassan Attia

Mustansiriya University, College of Education

Abstract:

The study is based on a basic question, the text of which is: What is the impact of field management on field workers?

The study reached several results, the most important of which are: the presence of a strong positive impact of the application of field management systems on the development of administrative work within the institution, the presence of high knowledge among workers of the systems applied at work, and that the facilities necessary to support the systems are largely available from the workplace. Field electronics are highly rated in terms of their effectiveness.

One of the most important recommendations of the study was to work on fully activating field electronic management and converting all administrative procedures that take place in the traditional way to electronic after developing them in line with the goals of electronic management, and attention to providing the needs of all deanships of technical requirements and training courses in the field of electronic systems, and continuous improvement of the structure. Infrastructure to be compatible with technological development, and the development of current electronic systems in terms of speed, protection and compatibility with business needs.

Key words: Administration, field administration, field administration, field training, staff performance, field work.

المقدمة (Introduction)

الإدارة الميدانية هي ممارسة ونظرية إدارة العمل في المؤسسة، بما في ذلك الأفراد والمعدات والخدمة وتنفيذ العمليات، تشمل إدارة الخدمة الميدانية عمليات مثل أوامر العمل ، والإرساليات إلى مهام جديدة، والتواصل مع العاملين الميدانيين، وإدارة المخزون، وجمع البيانات من الميدان.

وتعد هذه واحدة من أكثر المهام تعقيداً من الناحية التشغيلية لأنها تتضمن العديد من المتغيرات سريعة التغير والأجزاء المتحركة. تتطلب إدارة جميع تعقيدات العملية قدرًا استثنائيًا من الخبرة والاهتمام.

عادةً ما تتضمن إدارة الخدمة الميدانية إيفاد شخص أو فريق يتمتع بمهارات عالية لتثبيت أو إصلاح أو صيانة المعدات أو البرامج أو الأنظمة أو أي أصول أخرى. بينما يعمل الفنيون الميدانيون على المهمة الموكلة إليهم ، يضمن مدير (مدراء) الخدمة الميدانية إكمال المهمة بشكل صحيح. وببساطة، هدف مدير الخدمة الميدانية هو ضمان التخصيص المناسب للموارد والعاملين لكل مهمة محددة. بالإضافة إلى ذلك، يقومون بمراقبة وتنسيق عمل ممارسي الخدمة في الموقع.

يجب الاهتمام بالعمل الميداني في المؤسسة، حيث أن ضمان قدرة الفنيين على الميدانية في عملهم بكفاءة يحتل مركز الصدارة، فإن مهمة معينة غالبًا ما تكون مجرد جزء واحد من مشروع أكبر. يمكن أن تؤدي إدارة هذه بكفاءة إلى زيادة العائد الإجمالي على التكاليف بشكل كبير. بالإضافة إلى ذلك، قد يؤدي إعداد طريقة واضحة وموجزة ومنظمة للفواتير إلى نتائج رائعة. بشكل عام ، تؤدي معرفة تكاليف المشروع الإجمالية والمدفوعات المستحقة في وقت مبكر إلى زيادة رضا العملاء والامتثال للالتزامات بشكل كبير.

يجب أن تميز جميع شركات الخدمات الميدانية إلى أصولها. بغض النظر عما إذا كانت معدات أو أنظمة أو برامج مادية، يجب إدارة جميع الأصول وصيانتها. لذلك ، يعد الاختبار والصيانة المنتظمين جزءًا حيويًا من العمل المتنقل الفعال. ومع ذلك ، فإن القدرة على توقع الأعطال ومنعها ليس الهدف الوحيد. يسمح الاختبار لمدير الخدمة الميدانية بالحصول على فهم واضح لحالة الأصول ويمنحهم فرصة لتنظيم العمل الميداني حول الموارد المتاحة.

كنتيجة للاختبار المناسب، فإن التخطيط لخدمة الأصول في وقت مبكر يوفر على الجميع الكثير من المفاجآت السيئة، حيث ان ثقة العملاء بأن فريق من الفنيين الميدانيين سيأتي في وقت مبكر سيمنحهم فرصة لإعداد عمليات الأعمال الخاصة بهم لدعم إجراءات الخدمة. سيؤدي التخطيط السليم إلى التقليل من الانقطاعات في العمل اليومي المعتاد للعملاء - وهو أمر لا بد أن يبني سمعة طيبة.

تساعد الإدارة الميدانية الصحيحة للمؤسسات على إدارة مهام العمل التي يتم تنفيذها في الموقع. وتمكن الإدارة الميدانية من تنمية مهارات العاملين القياديين والوعي بالمشكلات التنظيمية، والعمل على تحديد تلك المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها الذي ينعكس على أداء المؤسسة وجودة مخرجاتها وان تطبيق الإدارة الميدانية يجعل العاملين دائما في حالة تاهب وتوقع متجددة لزيارة مديرهم في مواقع عملهم، بهدف تحسين الأداء والاستماع الى آرائهم ومقترحاتهم والأفكار الإبداعية التي تمكن المؤسسة من امتلاك الميزة التنافسية وتجعل العاملين في حالة من التحفيز المستمر لاداء العمل بأفضل الطرق.

المبحث الأول: الاطار العام للمبحث

أولاً: مشكلة البحث (Research Problem):

تتطلب الادارة الميدانية في الموقع من الفنيين الميدانيينحل المشكلات التيواجههم وايجاد الحلول المناسبة لهم من خلال تصنيف كل شيء إلى عدة مراحل. إن التأكد من أن كل طرف معني يعرف جميع المعلومات الأساسية حول المراحل ، وبدءها وأوقات انتهائها ، والتقدم العام ، وما إلى ذلك ، يخلق بيئة مستتيرة وقابلة للتنفيذ. وتمكن الادارة الميدانية معرفة نقاط القوة والضعف في الأداء الوظيفي فيها ولزيادة المعرفة لدى المديرين وقيامه بواجباته كمخطط للعمل، ومشرف وموجه، و مراقب للعمل داخل المؤسسة ومنسق بين المؤسسة والمجتمع، فالادارة الميدانية تزيد من فاعلية العمليات الجارية من حيث اطلاعة الدائم بما يحدث في المؤسسة من خلال اتصاله المباشرمع

العاملين فيسمع لرائهم ومقترحاتهم، ويتعرف على احتياجاتهم، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعتمد على السؤال التالي: ما هو تأثير الادارة الميدانية على أداء العاملين.

ثانياً: أهمية البحث (Research importance):

تأتي أهمية الإدارة الميدانية في تحديد إنتاجية المؤسسات. نجد أن نشاطات الإدارة الميدانية -لا سيما مراقبة الأداء وتحديد الأهداف - تزيد بشكل كبير من إنتاجية المؤسسة وتحديد التداعيات الإيجابية لممارسات الإدارة المختبرة بشأن الرضا الوظيفي ويعبر القادة بأغلبية كبيرة عن رغبتهم في مشاركة إدارية أعمق.

ثالثاً: هدف البحث (Aim of research):

يهدف البحث إلى إكساب الكفاءة العلمية والتربوية عن طريق ممارسة التدريب الميداني الفعلي في المؤسسات واكتساب مهارات التفاعل مع البيانات وكتابة التقارير الإرشادية والتدريب على تصميمها. حيث يهدف الى تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو مهنة العاملين وربط الجانب الأكاديمي لدى العاملين وإكساب العاملين مهارات التعامل مع البيانات وكتابة التقارير المختلفة. و إتاحة الفرصة للمدراء في اكتساب مهارات الادارة الميدانية ؛ وذلك من خلال تعويدهم على التفكير الابتكاري في حل المشكلات، واتخاذ القرارات العملية بثقة واحترام التسلسل الوظيفي والإداري لقواعد المهنة .

رابعاً: تعريف المصطلحات

1. الإدارة الميدانية: هي عملية توجيه وتنسيق جهود فريق العمل لتحقيق الأهداف المحددة في بيئة العمل اليومية. يشمل ذلك مجموعة من المهام والمسؤوليات مثل:

- التخطيط والتنظيم: وضع الخطط اليومية والأسبوعية، وتوزيع المهام بين أعضاء الفريق.
- التوجيه والإرشاد: تقديم التوجيهات اللازمة للعاملين، وتوضيح كيفية أداء المهام.
- التحفيز: خلق بيئة عمل محفزة، وتقدير الجهود المبدولة.
- التواصل: بناء علاقات قوية مع الفريق، وتبادل المعلومات بشكل فعال واستعمال أحدث تقنيات التواصل والتوثيق.
- التقييم: تقييم أداء الفريق بشكل دوري، وتقديم الملاحظات اللازمة.

2. الإدارة بالتجوال: هي انتقال المديرين الى موقع العمل وترك مكاتبهم والقيام بالزيارات وذلك خلق الثقة بينهم وبين العاملين وحثهم على العمل (Frase, L., & Werlinich, J., 2002). وعرفها (Serrate, 2009) بانها الإدارة التي تركز على العلاقات الإنسانية والتقييم المفتوح والادراك لبناء العمل القوي والأداء المبدع، ورؤية المدير الواقع الحقيقي.

المبحث الثاني

اولا : مفهوم الإدارة الميدانية (الإدارة بالتجوال)

تعريف الإدارة بالتجوال ما ورد عن (الخصيري، 2000) بانها علم تفعيل الاخرين، وزيادة كفاءتهم، وتعزيز وتنمية رغباتهم، ورفع قدرتهم على تنفيذ وتحقيق تلك الاهداف، وذلك بالاعتماد على قيام المدير بجولات تقديرية على ارض الواقع، لمتابعة التنفيذ الفعلي للخطط والبرامج الموضوعية، ومعرفة سير العمل، وانتظامه على ارض الواقع، والوقوف على عوامل واسباب الضعف الداخلي المؤثر على الانتاج والانتاجية (الحوامة وامل محمد العبيدي، 2012، صفحة 73) .

ومن النظرة الفلسفية الادارية لهذا الاسلوب من الادارة تعكس الثقة بالنفس التي يتمتع بها القائد الإداري، باعتماد عنصر المواجهة مع كوادره البشرية للوقوف على مراحل التنفيذ ودراسة السلوكيات لتحديد درجة التأثير والتأثر بالمفردات القيادية لدعم عملية التنفيذ فضلا عن القوة في مواجهة المشاكل التي قد تعترض عملية التنفيذ (السالمي، 2005، صفحة 30) .

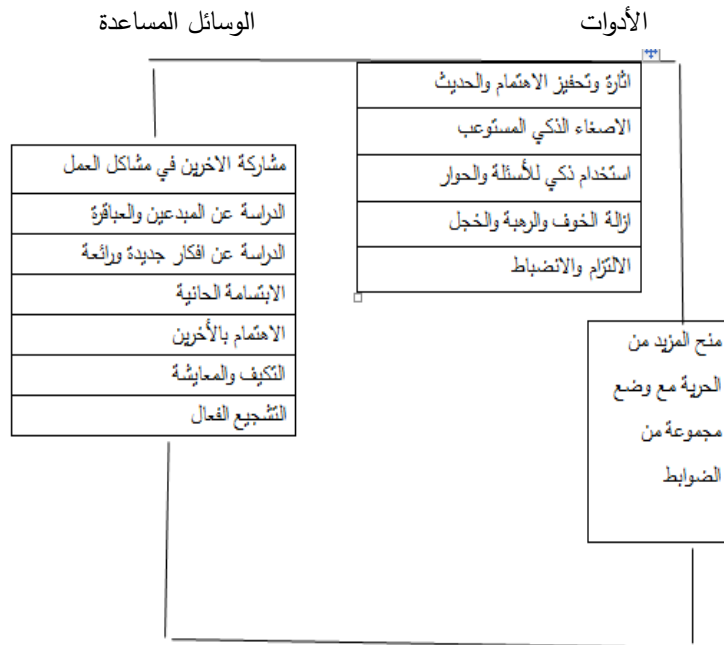
والادارة هي علم تشغيل الاخرين لتحقيق اهداف المؤسسة ، فان الادارة بالتجوال تصبح اسلوب تفعيل وتحفيز العاملين لزيادة كفاءتهم وقدراتهم وتنمية وتطوير معارفهم الضمنية لتحقيق تلك الأهداف، فضلا عن اعتباره علم التعرف على حاجات ورغبات العاملين في المؤسسة بشكل عام وفي مستويات التنفيذ بشكل خاص ، حيث ان الجولات القيادية التي يقوم بها المدير نابعة من حرصه الشديد على متابعة عملية التنفيذ والوقوف على الانحرافات والبيانات المتخفية التي من الممكن ان تسير بعملية التنفيذ بعيدا عن ما هو مخطط له (زكري، 2005، صفحة 20).

والادارة بالتجوال اسلوب من اساليب الاتصال غير الرسمية ، حيث يتعامل المدير مع المرؤوسين مباشرة من خلال التجوال بينهم والتحدث اليهم وقضاء بعض الوقت معهم، وقد يحل هذا الاسلوب محل اساليب الاتصال الرسمية للحصول على المعلومة مباشرة من الميدان دون تغيير او تبديل. ويمكن ايجاز ما يجنبه المدير من خلال تجواله في البنود الآتية :

- البقاء على الاتصال المباشر مع الفرق العاملة والتعرف على حاجاتهم الحقيقية، والاستماع لوجهات النظر المختلفة،
- نقل آرائه واهتماماته للعاملين معه، مما يدعم العمل التربوي ويحقق اهدافه.
- كسر الحواجز التي قد تعوق اتصال العاملين مع مديرهم، من خلال تواصله معهم، والاجتماع الدائم بهم، وتبادل الحديث معهم، الامر الذي يوحي للعاملين باهتمام المدير والتزامه، مما يدفعهم للاستجابة لتوجيهاته.
- معايشته الجو السائد في موقع العمل، وتحسس معوقاته، ومحاولة تجاوزها، والحصول على تغذية راجعة غير رسمية من العاملين.
- اتاحة الفرصة امام المدير لتوجيه شكره للعاملين على جهودهم وانجازاتهم المتقنة، واطهار مدى اهتمام المدير بالهيئة (صويص، 2005، صفحة 31).

وقد تستخدم الادارة بالتجوال كأسلوب من اجل غرس الرؤية والرسالة التي تتبناها القيادة في مرؤوسيهيها . وهذا الاسلوب يتطلب شرطا اساسيا لنجاحه، وهو الثقة بين القائد والمرؤوسين . وهو من مفاهيم الاتصال ، المشابهة لمفهوم الادارة على المكشوف ، فهو يقوم هذا على مبدا بسيط ولكنه مهم في نتائجه، وما يحققه من فوائد للمؤسسة عندما يتجول المسؤول في المواقع المختلفة في المؤسسة ، ليس بهدف المراقبة والتحكم والسيطرة فحسب ، وانما بهدف اساسي ، وهو بث الحماس ورفع الروح المعنوية لدى العاملين من خلال احتكاك القيادة بهم وشعورهم باهتمام القيادة بما يقومون به من اعمال (رحيم، 2017، صفحة 7) .

فعلى الرغم من نضوج مرحلة التصور والتفكير الذهني العلمي والمنطقي للتجوال الاداري والتخطيط لمرحلة الانتقال الى مفرداتها لتعكس الحالة التي وجدت من اجلها منطلقا من ارض الواقع العلمي متحديا المتغيرات العلمية لمفردات الاعمال نحو بناء الرؤية المستقبلية للمؤسسة والارتقاء بالعاملين وافكارهم واراءهم ومقترحاتهم الى قمة التعاملات الادارية التي تعكس الثقافة التنظيمية التي تنتمي اليها المؤسسة. ويمثل الشكل ادناه ادوات الادارة بالتجوال، وسيتم توضيحها كما يأتي :



شكل رقم 1: ادوات الادارة بالتجوال والوسائل المساعدة (الخضيري، 2000)

ثانيا: خصائص الإدارة الميدانية Properties of field management

من اهم الخصائص التي تساعد في تحقيق اهداف الإدارة الميدانية هي:

1. إدارة مرئية: وهي تحمل رسالة الى العاملين بان المدراء لا يتواجدون في غرف مغلقة بل يتجولون في مواقع العمل لجمع البيانات والمعلومات عن الأداء وتجنب المشكلات والوقوع في الأخطاء (Thomas, 2010, pp. 22-23).
2. إدارة واقعية: تتيح الزيارات الميدانية للمدير الوقوف على حقائق الأمور وعدم الاعتماد على التقارير الروتينية المخالفة للواقع لتحديد البدائل والعمل على إزالة العقبات التي تواجه المؤسسة (العابد، 2012، صفحة 19).
3. إدارة إنسانية: من خلال التجوال يتعامل المدير مباشرة مع العاملين والتي تساعد على كسر الحواجز الرسمية ويعزز العلاقات الشخصية (خليل، 2014).
4. إدارة هادفة: هدفها الحصول على تغذية راجعة من العاملين وجمع البيانات والمعلومات التي تساعد على تحسين الأداء داخل المؤسسة لمعرفة مدى ملائمة الأهداف التي تم وضعها من قبل الإدارة مع طبيعة العمل، ومعرفة ما يحتاج اليه العاملون لانجاز العمل وحل مشاكلهم (Koerperich, 2008, p. 27).

ثالثا: مبررات الإدارة الميدانية Justifications of field management

1. توزيع السلطات على الآخرين وتشجيعهم على تحمل المسؤولية والثقة بالنفس من خلال التفويض الفعال للسلطة.
2. التعرف على قدرات وامكانيات العاملين وتطوير النظم الملائمة لتحفيزهم والاشراف عليهم وتقييم العاملين بشكل أفضل.
3. إعادة توزيع الموارد البشرية المتاحة وفقا لاحتياجات العمل الفعلية: وذلك بما يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم.
4. زيادة كفاءة وفعاليت عمليات التدريب: من خلال اعداد البرامج التدريبية المناسبة وتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين لتحسين مهاراتهم وتعديل سلوكهم .
5. تحسين عمليات الإنجاز والتنفيذ: من خلال الاشراف الادارة العليا على مراحل التنفيذ وتوجيه العاملين بشكل مباشر.

6. إعادة هيكلة المؤسسة بشكل افضل: التخلي عن الممارسات الروتينية التقليدية وترتيب أمور المؤسسة من خلال رؤية الواقع والانطلاق منه الى المستقبل.
7. زيادة الإحساس بالمسؤولية لدى العاملين: من خلال اعطائهم الفرصة لبدء الراي والاقتراح والمشاركة في اعداد الخطط ووضع الأهداف، الامر الذي يؤدي الى زيادة شعورهم بالانتماء الى المؤسسة.
8. ربط مكافئة العاملين بالانجاز الفعلي: حيث سيتاح للمدير اثناء جولاته التقفدية مراقبة انجاز العاملين ومكافئة المجدين منهم (العجمي، 2010).
9. تجنب تحريف المعلومات: وذلك بتجنب الاعتماد الكلي على التقارير المرفوعة والاطلاع المباشر على العمل وايصال التعليمات والخطط الى مباشرة العاملين (بيترز، 2000).

المبحث الثالث

رابعاً: الإدارة الميدانية واداء العاملين Field management and employee performance:

ان الإدارة الميدانية تساعد كثيرا في وضع التقييم العادل للعاملين دون الاعتماد الكلي على تقييم صغار المدراء (المسؤولين الفرعيين) فقط، حيث ان التعايش والاطلاع المباشر على العمل تتيح للإدارة التعرف المباشر على قدرات العاملين وتمييز مواقع الابداع لديهم للأسباب التالية:

1. اكتشاف الحقائق: ان الإدارة الميدانية تضمن التعرف المباشر على ظروف العاملين وتحديد مشكلات العمل وقابلياتهم المختلفة في التفاعل مع تلك الظروف لتجاوزها والنهوض بأداء المؤسسة، والحصول على معلومات كافية عما يحصل على ارض الواقع (العبيدي، 2010، صفحة 66).
2. تحسين الاتصال: قدرة المدير على كسب ثقة العاملين من خلال ورش العمل والندوات واللقاءات والتعرف على وجهات النظر المختلفة، وتبادل الأفكار، وهذا يؤدي الى تنمية إيجابية من قبل العاملين نحو العمل. وتعتبر الاتصالات وسيلة هامة لتنمية العلاقات الإنسانية (السكرانة، 2014).
3. الاصغاء: وهو الاستماع الى الاخرين والتاثير عليهم ويجب عليه ان يحترمهم واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية او غير اللفظية.
4. الحديث المؤثر: يجب على الموظف ان يصوغ رسالته بلغة واضحة مضمونها واضح ليسهل فهما من قبل الأخرى قبل ان يبدأ بعملية الاتصال بحيث ينظم أفكاره وتوضح المفهوم
5. وسائل الاقتناع: تختلف وسائل الاقتناع بنوع المستمع فهنال المستمع الإيجابي الذي يتفق مع المتحدث وهناك المستمع المحايدالذي يستمع ثم يقرر وهناك المستمع المعارض الذي لا يوافق ولا يؤمن بما يؤمن به المتحدث وهنال المستمع اللامبالي الذي تقرض عليه ظروف ما ان يستمع.
6. استعمال لغة الإشارة والجسد: كحركات الجسم والايماءات و حركات العين واليدين وطريقة الجلوس والمشي واللبس والابتسامة وغيرها.
7. السؤال والمناقشة: على المتصل قبل ان يقوم بعملية الاتصال ان يسال نفسه عن الهدف الذي يريد ان يحققه من عملية الاتصال وفي ضوء ذلك الهدف يختار الكلمات والهجاء في مخاطبة الموظف
8. التحفيز: وهو قدرة المدير على تحفيز العاملين للتعاطف ورفع روحهم المعنوية وتعميق احساسهم لانتماء للمؤسسة وانهم جرة فعال فيها والتي تؤثر على سلوكهم وتحثهم على العمل من اجل تحقيق أهدافهم وتشبع رغباتهم وتمثل الحوافز من المؤثرات في انجاز العمل بحماس (صالحه ، 2015).

علما ان المتطلبات الأساسية لبناء نظام تحفيز فعال للعاملين تتمثل بمايلي:

- كفاية الحافز وعدالته
 - يتسم نظام الحافز الذي تقرره المؤسسة بسهولة فهمه.
 - توجه الحافز تجاه الحاجات غير المشبعة.
 - ان يكون الحافز له تأثير فعال في دفع واستثارة الموظفين.
 - ارتباط الحافز بالجدد المبذول في تحقيق الحد الأمثل للاداء.
 - مواكب الحوافز المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي يمر بها المجتمع.
 - لا يعتمد أسلوب التحفيز على الاعتبارات الشخصية او المحسوبة.
 - يركز على أسس مقبولة وواضحة ومفهومة (هيثم الشبلي ومروان النور، 2009، صفحة 219).
9. التطوير والابداع: وهو قدرة المدير على معرفة كل ما هو جديد ومبتكر وتقديمها للعاملين وتحديد البرامج التدريبية الملائمة لتطوير العاملين (العزاوي و عبد الحسين، 2024) من خلال تجواله والحوار والمناقشة بلغة بسيطة بنائه ليخلق جو من الحب والود ليكون الأمين على تحقيق أهدافهم (العبيدي، 2010، صفحة 67).
10. التغذية الراجعة: وهي قدرة المدير على معرفة قدرات العاملين و تدريبهم وتصحيح أدائهم ومعرفة نقاط القوة والضعف لديهم وتزويدهم بالمعلومات اللازمة عن كل ما يتعلق بيعملهم (Kubicek, 2015) وان التغذية الناجحة هي التغذية الفورية لان معدل الاستفادة منها اسرع من التغذية الراجعة المتباعدة و المتأخرة ويكون الغرض منها هو نقد السلوك او الأداء ولا شي اخر غير ذلك بحيث لا تتعرض لنقد شخص ذاته ويجب ان تكون ذات صلة بالعناصر التي تسهم بأداء المهمة بنجاح.

خامسا: عناصر إدارة أداء الموظف Elements of employee performance management

تتضمن إدارة أداء الموظف ثلاثة مبادئ أساسية: التخطيط وتحديد الأهداف ، ومراجعة الأداء ، والتحسين. يتطلب كل مبدأ نهجا استراتيجيا من فرق القيادة بناء على الخصائص الفريدة للموظفين. يجب أن يتم تصميمها بناء على نقاط القوة الفردية الموجهة نحو رؤية مشتركة تساعد على تحسين العمل الجماعي التنظيمي الداخلي والنجاح.

1-التخطيط وتحديد الأهداف.

العنصر الأول في إدارة الأداء هو تحديد الهدف. هذه هي المعايير التي سيعمل الموظف عليها وهي ضرورية للتقييم الأساسي. للمساعدة في دفع الأعمال إلى الأمام ، يجب أن تتوافق الأهداف الفردية - بطريقة ما - مع الأهداف التنظيمية. خلال المراجعات السنوية أو الفصلية، يجب تحديد الأهداف بوضوح عبر الفئات المختلفة. لتأكيد أن هذه الأهداف تركز على النتائج النهائية، يجب ألا تزيد عن خمسة إلى سبعة. من الشائع أن يكون لدى العاملين أهداف أساسية لوصف الوظيفة، وأهداف لإكمال المشروع، وأهداف تنمية شخصية، وأهداف متعلقة بالثقافة، وأهداف ممتدة. عند القيام بذلك، توفر القيادة فرصا للأفراد للتميز بأكثر من طريقة. عند تنسيق هذه الأهداف، اعلم أن المهام هي الأكثر ملاءمة في خطة العمل التي تدعم كل هدف، وليس في الهدف نفسه.

من خلال إنشاء أهداف عبر فئات مختلفة، فإنك تمنح العاملين المزيد من الخيارات للتطور والنجاح. نظرا لأن إنجاز مهمة واحدة يمكن أن يخلق تأثير دومينو في الإنتاجية ، فإن تحديد أهداف صغيرة يمكن تحقيقها يمكن أن يكون مفيدا في الوصول إلى أهداف أكبر وممتدة. والجدير بالذكر ان استخدام تقنيات الكترونية متقدمة يجعل إدارة النشاط الميداني اكثر دقة وتقينا وكذلك عملية تقييم أداء اقسام المؤسسة ومسؤولي العمل الميداني اكثر وضوحا امام الإدارة (نجم، 2004).

يجب أن تكون الأهداف قابلة للتحقيق ولكنها صعبة. يجب أن تكون محددة ومفهومة ولكن مرنة بطبيعتها. والأهم من ذلك، يجب أن تكون الأهداف واضحة وقابلة للقياس وذات صلة. لضمان تمتع موظفك بإدارة أداء مفيدة، يجب أن يشارك المديرين بشكل مباشر في تطوير الهدف والتوثيق. ويساعد التواصل بين العاملين والمديرين أثناء تحديد الأهداف والمراجعة على تكوين فهم أقوى للتوقعات.

2-مراجعة الأداء

يتضمن العنصر التالي إجراء مراجعة للأداء، وهو تقييم لأداء عمل الموظف الذي يحدد نقاط القوة والضعف، ويقدم التغذية الراجعة ويضع أهدافاً للأداء المستقبلي. بينما ترتبط مراجعات الأداء تاريخياً بملاحظات إيجابية أو سلبية في شكل مدح أو انضباط ، فإن التحول نحو نهج مستمر يتضمن ردود فعل منتظمة يوفر نتائج أكثر إيجابية بكثير. تركز مراجعات الأداء القائمة على التحليل بشكل أكبر على الأداء العام بدلاً من البحث الصارم عما إذا كان قد تم تحقيق الهدف أم لا. وهذا النوع من النهج يوفر أيضاً فرصاً مستمرة للتواصل المفتوح وردود الفعل لتسهيل فهم أفضل للتوقعات. بشكل عام ، يجب ألا تكون هناك مفاجآت في مراجعة الأداء ؛ يجب أن تحتوي على العناصر التي تم بالفعل توصيلها إلى الموظف من خلال التعليقات المستمرة المقدمة على مدار العام. هذا يساعد على تقريب العاملين من أهدافهم. يجب أن تتجاوز عملية إدارة الأداء مراجعة الأداء الفعلية لتشمل التغذية الراجعة في الوقت الفعلي والتواصل المستمر. هذا يساعد على زيادة فهم الأداء والتقدم للموظف والمدير .

أثناء مراجعة الأداء ، من الضروري أن يتجنب المديرين التحيز أو المحسوبية بين موظفيهم. يجب معاملة العاملين وتقييمهم كأفراد بناءً على أدائهم العام بدلاً من استخدام حدث واحد لزيادة التركيز على التقدم المستمر. هذا ، بالطبع ، قد يكون لا مفر منه إذا كان حدث معين فظيع بما فيه الكفاية ، مثل السرقة أو المضايقة. ومع ذلك ، هناك العديد من الأخطاء التي قد تحدث في إدارة الأداء والتي يمكن أن تخلق بسرعة بيئات تعيق الإنتاجية والنمو بينما تقلل بشدة معنويات العاملين .

3-خط التحسين

يمكن القول إن أهم جزء في إدارة أداء العاملين هو المحادثة التي تحدث حول فرص التطوير. توفر فرص التطوير منفذاً للمديرين للعمل مع موظفيهم وابتكار طرق للتغلب على العقبات مع الاستفادة من نقاط القوة الفردية والإبداع. عندما يتم تنفيذها بشكل صحيح ، يمكن لخطط تطوير النمو إزالة الخالية من التعليقات السلبية على مراجعات الأداء مع تشجيع العاملين على إيجاد طرق جديدة لتحقيق أهدافهم. يجب أن تكون خطة تطوير كل موظف مختلفة ومصممة خصيصاً لمراجعة أدائهم الفردي.

سادساً: العلاقة بين الإدارة الميدانية والأداء ومشاركة العاملين

The relationship between field management for the performance and participation of employees

تعد مشاركة العاملين عاملاً مهماً في نجاح المؤسسة بشكل عام. يؤدي الانفصال عن المؤسسة إلى معدلات دوران عالية ، وانخفاض الإنتاجية ، وإعاقة رضا العاملين، وبالتالي انخفاض الأرباح. في المقابل ، يميل الموظفون الذين يشعرون بارتباط قوي بمؤسسة ما من خلال إدارة الأداء المستمرة إلى أن يكونوا أكثر تفاعلاً.

تتضمن بعض مزايا مشاركة العاملين ما يلي:

1- اتصال أقوى

تعمل أنظمة إدارة الأداء الفعالة على تعزيز التواصل المستمر بين الفرق الفردية والقيادية. يسمح بإنشاء مصادر موثوقة للمحادثة، وبالتالي منح العاملين فرصة للتعبير عن قلقهم ومناقشة العقبات وطرق العصف الذهني للتحسين. يختلف هذا عن ديناميكية مراجعات الأداء التقليدية من حيث أنه يسمح بإجراء محادثات ثنائية الاتجاه بدلاً من إلقاء المهام في اتجاه واحد. عندما يشعر الموظفون بأنهم مسموعون ، فإنهم يميلون إلى أن يكونوا أكثر تفاعلاً ويكونون بدورهم أكثر نجاحاً (نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية : الإستراتيجية والوظائف والمجالات ، 2009).

1. المزيد من النمو والتنمية

فائدة أخرى لمشاركة العاملين هي النمو والتطور الأقوى داخل المؤسسات. يخلق الاتصال المزيد من الفرص للموظفين والمديرين للعمل معاً لوضع خطة تطوير شخصية يمكن أن تساعد الأفراد على تحقيق أهدافهم. هذا يحفز العاملين على اتباع نهج أكثر ابتكاراً مع تعزيز

مستويات الإبداع بشكل كبير. عندما تتم مناقشة النمو والتنمية خارج نطاق توقعات قطع ملفات تعريف الارتباط، يكون الموظفون أكثر انخراطاً ويميلون إلى الحصول على تقدير أقوى للأعمال.

2. تكريم وتقدير أفضل الموظفين

من خلال تقديم ملاحظات مستمرة على مدار العام ، ستتعرف على المزيد من نقاط القوة والفوز لموظفيك. سيؤدي ذلك إلى تعزيز تقدير الموظف، مما يساعد على تحسين المشاركة العامة والالتزام بالأهداف التنظيمية. لكي تكون إدارة الأداء مؤثرة، يجب على المديرين العمل على خلق توازن بين الملاحظات الإيجابية والبناءة. من خلال القيام بذلك على أساس مستمر ، ستساعد في تطوير العمل الجماعي والقيادة، مما يدفع الأعمال الناجحة إلى الأمام. لا يعد تقدير الموظف ورفاهيته جيداً للوصول إلى الأهداف فحسب، بل يمكن أن يجعل المؤسسة أكثر جاذبية للمواهب الجديدة وتحسين جهود الاحتفاظ بها (الساعاتي شوقي ناجي جواد و العوسا صالح جبر ، 2022).

3. تحسين ثقة العاملين

بينما تميل إدارة الأداء إلى التركيز على تحقيق الأهداف وتحسين الإنتاجية ، إلا أن لها أيضاً تأثيراً متبقياً على ثقة العاملين وولاء المؤسسة. من خلال الشفافية بشأن الأهداف التنظيمية الشاملة ، سيكون لدى الموظفين فهم أقوى للصورة الكبيرة. يفتح هذا الباب أمام اقتراحات العاملين بشأن تحديد الأهداف وتنفيذها لمساعدتك على تحقيق أهدافك بالإضافة إلى أهدافهم الخاصة. الموظفون الذين لا يتقنون في أعمالهم أو لا يشعرون بالتقدير هم أكثر عرضة للقيام بالحد الأدنى وتجنب بذل جهد إضافي لمساعدة المؤسسة على النجاح (الغريوي، 2019، صفحة 163).

بشكل عام ، يمكن أن تؤثر الإدارة الميدانية هذه بشكل إيجابي على الاحتفاظ بالعاملين ، ولكن فقط إذا تم ذلك بشكل صحيح. بينما تمثل إعادة التفكير في عمليات إدارة الأداء التقليدية تحولاً كبيراً في عالم الموارد البشرية ، إلا أنها تتمتع بالقدرة على دمج العاملين بشكل أكبر.

سابعا: الوصف الوظيفي للمدير الميداني Field Manager Job Description

لن يتم تعيين المديرين الميدانيين دائماً في موقع واحد وقد يشرفون على المندوبين الميدانيين عبر مواقع متعددة داخل المؤسسة. ، يعمل المدير الميداني داخل مكتب موجود في الموقع أو في الحقل المخصص. تتضمن الوظيفة السفر للتحقق من الممثلين الميدانيين ، على الرغم من ذلك ، بينما قد تكون هناك حاجة أيضاً إلى تقييمات التقدم الشهرية أو الفصلية مع العملاء. ستغطي الوظيفة أيضاً وضع الميزانيات كجزء من بروتوكولات إدارة السياسات. يجب على المديرين الميدانيين أيضاً التأكد من دعم جميع السياسات واللوائح في جميع الأوقات مع توفير نقطة اتصال لجميع العاملين الميدانيين والموظفين والعملاء في هذا المجال. بشكل أساسي ، تتمثل المهمة في الحفاظ على عمليات سلسلة على أساس يومي ومستمر لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والسلامة (الساعاتي شوقي ناجي جواد و العوسا صالح جبر ، 2022، صفحة 163).

الاستنتاج Conclusion

مع ازدياد أهمية العمل في مكان العمل ، تزداد أيضاً أهمية إدارة الخدمة الميدانية. تعظيم كفاءة المهام لكل عامل يعني التقدم في المنافسة عن طريق خفض التكاليف وزيادة رضا العملاء. كل هذا يمكن أن يتم من خلال الإدارة الميدانية الصحيحة. مع تزايد تعقيد الأصول في الإدارة ، يجب أن تتطور الطريقة التي تدير بها المؤسسات عمليات الخدمة الميدانية. سيكون مستقبل إدارة الخدمة الميدانية حول تمكين الفني المتصل، في أي وقت وفي أي مكان. ويجب استخدام الخدمة الميدانية الحلول الحديثة كخدمات الانترنت وبرمجيات الصيانة التي توفر رؤى مهمة حول كيفية ووقت صيانة المعدات. سيزيد ذلك من إنتاجيتهم من خلال الأتمتة وإمكانات الأجهزة المحمولة ودعم الذكاء الاصطناعي. وكذلك اعتماد التقنيات الحديثة في الوصول إلى البيانات والخدمات الرقمية في سحابة إلكترونية خاصة بالمؤسسة، حيث يستطيع الاستفادة منها مجموعة العمل الميداني ومبرمجي الصيانة والإدارة العليا.

النتائج

- 1- وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الميدانية على تطوير العمل الإداري داخل المؤسسة .
- 2- وجود معرفة عالية لدى العاملين بالأنظمة المطبقة في العمل.
- 3- توفير التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة في مكان العمل بشكل كبير

المصادر

أولاً:

المراجع الانكليزية

- Frase, L., & Werlinich, J. (2002). . (2002), *School Management by wandering around* . Lanham, MD: Scarecrow Press.
- Koerperich, R. (2008). *The effects of classroom walk through observation on teachers, professional growth*” Ph.D. USA, P27. . USA: Arizona State University,.
- Kubicek, M. R. (2015). *Principals use of classroom walkthrough observation to improve instruction, a grounded theory*. USA: Ph. D. theises, University of Nebraska.
- Serrate, O. (2009). *Management by Walking Around emphasizes the importance of interpersonal contact. Cornell University ILR School, Digital Commons @ILR, Knowledge resolution Vol. 37, No. 9.*. USA: Asian Development Bank.
- Thomas, C. (2010). *Basic management skills, essential reading for first time managers, supervisors and existing leaders who want to upgrade their skills*. UK: Nicholasa Thomas.

المصادر العربية

- الحوامدة وامل محمد العبيدي. (2012). *اثر ممارسة الادارة بالتجوال على فاعلية عملية اتخاذ القرارات*. مجلة جامعة البصرة.
- الخصيري، م . (2000). *الادارة بالتجوال منهج متكامل لتحقيق الفاعلية الادارية مجموعة الاسرار الخفية وراء نجاح 500 شركة عالمية* , مصر: ايتراك للنشر والتوزيع.
- الساعاتي شوقي ناجي جواد و العوسا صالح جبر . (2022). *ادارة الموارد البشرية إستراتيجيا في ظل الاتجاهات العالمية*, الاردن: دار اليازوري العلمية.
- السالمي، ع. ع . (2005). *نظم دعم القرارات*. الاردن، عمان: دار وائل للنشر .
- العابد، س. ا . (2012). *الادارة بالتجوال*. مجلة التنمية الادارية، العدد 98، معهد الادارة العامة.
- العبيدي، ا. م . (2010). *اثر ممارسة الإدارة بالتجوال على فاعلية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية الرسمية*. الكرك، الاردن: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.
- العجمي، م. ح . (2010). *الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية والتنمية البشرية* . عمان، الاردن: دار المسيرة.
- الغريابوي، ش. ع . (2019). ،. 2019، *القيادة الإدارية كوسيلة لتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية*، الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- بيترز، ت . (2000). *ثورة في عالم الإدارة: كيف تتغلب إداريا على الفوضى، الجزء الثاني، ترجمة محمد الحديدي، مراجعة صليب بطرس* . مصر: الدار الدولية للنشر والتوزيع،.
- خليل، ن. س . (2014). *ادارة المؤسسات التربوية في بداية الالفية الثالثة*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

- رحيم، ص. ج. (2017). دور الإدارة بالتجوال في تعزيز الاداء التنظيمي- دراسة تحليلية لآراء مدراء اقسام مديرية مرور الديوانية . دراسة ماجستير غير منشورة- كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية.
- زكري، ع. ا. (2005). ادارة سلوك الفرد في المنظمة والمجتمع . عمان، الاردن.
- صالحة، م. م. ع. (2015). درجة ممارسة مدراء مدارس وكالة الغوث للإدارة بالتجوال واثر تطبيقه على الأداء الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم . غزة: رسالة اجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية.
- صويص، م. ي. (2005). انموذج تدريبي مقترح لتطوير الكفاءات الفنية لمديرات رياض الاطفال في مجال تحسين البعد النفسي الحركي للطفل واستقصاء اثره في الاردن . رسالة ماجستير دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم التربوية ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- نجم، ع. (2004). الإدارة الإلكترونية : الإستراتيجية والوظائف والمشكلات . الرياض: دار المريخ للنشر.
- نجم، ع. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية : الإستراتيجية والوظائف والمجالات . عمان، الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- هيثم الشبلي ومروان النسور (2009) ادارة المنشآت المعاصرة . عمان، الاردن: دار صفا للنشر والتوزيع.