

# دور الخدمة الاجتماعية بالمجال العمالي لتطوير الأداء المهني لعمال سكك حديد مصر

إعداد الباحث

محمود زكي محمد  
دارس بالماجستير  
بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية  
كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسوان

للعام الجامعي  
1443هـ / 2021 م

## المخلص:

تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة انسانية نحو تحقيق السعادة والرفاهية للإنسان من خلال اشباع حاجاته ومواجهة مشكلاته وقضاياها لذا فهي تتفاعل مع قضايا المجتمع ومشكلاته. ومن خلال اهتمام الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في الهيئة القومية لسكك حديد مصر بصفة خاصة في المجال العمالي بالعمل مع العمال لتذليل المصاعب التي تواجههم واشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم بهدف تطوير الأداء المهني لعمال سكك حديد مصر ولكي تحقق الخدمة الاجتماعية العمالية أهدافها في المجال العمالي يجب ان تعمل من خلال خطط علمية وتستخدم كافة الاتجاهات والمداخل الحديثة ومنها منظور او مدخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، هذا المنظور الذي من خلاله يمكن العمل مع الفرد كفرد وكعضو في أسرة أو جماعة أو هيئة أو مجتمع.

الكلمات المفتاحية:

الخدمة الاجتماعية      المجال العمالي      الأداء المهني

## Summary:

The profession of social service, as a humanitarian profession, seeks to achieve happiness and well-being for the human being by satisfying his needs and confronting his problems and issues, so it interacts with the issues and problems of society.

And through the interest of social workers working in the Egyptian National Railways, in particular in the labor field, to work with workers to overcome the difficulties they face, satisfy their needs and solve their problems with the aim of developing the professional performance of Egypt's railways workers. Through scientific plans, all modern trends and approaches are used, including the perspective or entrance of general practice in social work, this perspective through which it is possible to work with the individual as an individual and as a member of a family, group, body or society.

## Key words:

Social Work      Labor field      professional performance

## أولاً: ماهية الأداء المهني:

### مفهوم الأداء المهني:

يشير لفظ الأداء لغويًا إلى مصدر الفعل (أدى) بمعنى قضاء الشيء والانتهاؤه منه<sup>(1)</sup>، كما يعني مصطلح الأداء لغويًا القيام بالشيء أو إنجازه<sup>(2)</sup>. كما يعرف أيضًا بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقًا للمعدل المطلوب من العامل الكفء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما، ويقصد بمعدل الأداء أي كمية العمل التي ينجزها فرد واحد أو مجموعة من الأفراد خلال زمن معين تحت الظروف الطبيعية للعمل أو مقدار الزمن اللازم لإنجاز كمية من العمل"<sup>(3)</sup>. كما يعرف الأداء المهني بأنه: "قيام العامل بمهامه وواجباته المخولة إليه من قبل المؤسسة المنتمي إليها"<sup>(4)</sup>.

### ثانيًا: أهمية الأداء المهني لعمال سكك حديد مصر:

(1) إن الاهتمام بالأداء المهني للعمال بشكل عام ولعمال سكك حديد مصر بشكل خاص يعتبر من أولويات التطوير والتحديث في مجال الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والمجال العمالي بصفة خاصة وفي مجال تقديم خدمات اجتماعية ذات جودة عالية بالمؤسسات العمالية.

(2) إن عدم الاهتمام بذلك الأداء وتطويره من وقت لآخر سوف يؤثر بلا شك على مستوى الخدمات الناتجة عن ذلك الأداء المهني وذلك لأن القصور الذي يواجه الأداء المهني يشكل تحديًا واضحًا عدم فاعلية الخدمة المقدمة فيجب تحديد الاحتياجات التي تشكل بعدا يجب وضعه في الاعتبار عند معالجة نواحي القصور في الأداء عند التقويم المستمر للأداء الفعلي في ضوء الأدوار والمسؤوليات ومدى قيام العاملين بهذه المسؤوليات المنوطة منه بالشكل المنشود.<sup>(5)</sup>

(3) والأداء يعد المعيار الذي يمكن من خلاله الحكم على مستوى (العمال) في كافة المؤسسات التي يعملون بها ومن هنا يجب متابعة التدريب المستمر على طرق تحسين الأداء وصقل المهارات تزيد من أداءهم المهني.<sup>(6)</sup>

(4) لذلك تظهر أهمية تطوير الأداء المهني (للعمال) في التركيز على مستوى أداء (العمال) في مختلف مجالات الممارسة وخاصة في ظل التغيرات العلمية المعاصرة.<sup>(7)</sup>

5) فالأداء المهني يحتاج الى تحسين وتطوير مستمر وخاصة في ظل التغيرات الهائلة المستمرة في المعارف الانسانية وما يترتب على ذلك من تغيرات مستمرة في نظام العمل وما يستتجبه ذلك الى ضرورة اعداد وتنمية الأداء لمواجهة التغيرات واستيعابها والتكيف مع مقتضياتها.(8)

### الاعتبارات التي يجب مراعاتها في الاداء المهني المتميز (لعمال سكك حديد مصر)

- 1- أن يكون مؤهل التأهيل المناسب لعمله.
- 2- لديه مهارات ومعارف مناسبة لأداء وظيفته بكفاءة وفاعلية.
- 3- الحصول على التدريب المناسب بشكل مستمر.
- 4- توفير الوسائل والادوات المناسبة التي يحتاجها لأداء وظيفته.
- 5- أن يحترم ويسترشد بأخلاق المهنة.(9)
- 6- اختبار فاعلية الافراد وقدراتهم في المهارات والسلوكيات وعلاقات العمل المطلوبة.
- 7- قياس مخرجات الأداء التي تنتج في المهارات والسلوكيات وعلاقات العمل.(10)

### **ثالثاً: ركائز الأداء المهني لعمال سكك حديد مصر :**

#### تتمثل ركائز الأداء المهني فيما يلي :-

- 1- وضوح هدف المؤسسة واتجاهاتها.
- 2- فهم كل من العاملين وفريق العمل للمهام الموكلة اليهم من قبل المؤسسة.
- 3- الدعم وهو ما يشجع اداء العامل ويحثه على احراز ثقته.
- 4- اجراء عملية التقويم للوقوف على ما تم انجازه.
- 5- تحديد طرق المكافأة المادية والمعنوية(11).

### **رابعاً: عناصر الأداء المهني لعمال سكك حديد مصر :**

وللأداء المهني عناصر أو مكونات اساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود اداء فعال وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحدد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات وتتمثل عناصر الأداء في الجوانب التالية:

- 1- **كفايات العامل:** وهي تعني ما لدى العامل من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم وهي تمثل خصائصه الاساسية التي تنتج اداء فعال يقوم به ذلك العامل.
- 2- **متطلبات العمل الوظيفية :** وتشمل المسئوليات والادوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.



- **فالقُدرة:** تعنى القدرة أن الفرد يستطيع القيام بأداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإلتقان ، مقابلاً في ذلك المعايير الكمية ، والنوعية ، والزمنية . وتعتبر القدرة حصيلة تفاعل متغيرين هامين هما: المعرفة والمهارة .
  - **الرغبة :** وتعنى الرغبة بدوافع الفرد من القدرة ، سواء في تكوينها أو التنبؤ بها أو معالجتها أو معرفة أثارها . وتعتبر الرغبة هي حصيلة تفاعل متغيرين هامين هما : الاتجاهات والمواقف<sup>(14)</sup>.
- إن المستويات المهنية يمكن اعتبارها العناصر الأساسية للأداء . وتستخدم في وصف وتقدير الأداء . وهذه المستويات تتضمن :
- أ- المستويات المهنية : وهي المعارف والمهارات والاتجاهات التي تكون مطلوبة للأداء
  - ب-أهداف الأداء : وهي النتائج أو المخرجات المتوقع تحقيقها .
  - ج- الأهداف التنموية : وهي تعديلات مخططة في الأداء وتتضمن أنشطة التنمية المهنية المطلوب تحقيقها<sup>(15)</sup> .

لذلك يمكن تحديد عناصر الأداء المهني للعمال في:

- 1- **المعرفة بمتطلبات العمل :** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية ، وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل .
- 2- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به ، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .
- 3- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز .
- 4- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة هذا الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين ، وتقييم نتائج عمله<sup>(16)</sup> .

**خامساً: محددات الأداء المهني لعمال سكك حديد مصر :**

إن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي:

- 1- **الدافعية الفردية:** تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسة وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

2- **مناخ العمل** : يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية ، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وإشباع جميع حاجاته (17) .

3- **القدرة لدى الفرد على أداء العمل** : إن هذه القدرة تستطيع تحصيلها عن طريق التدريب ، التعليم ، اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل .  
يمكن تعزيز ثقافة الأداء الموجهة من خلال وضع أهداف وتوفير التغذية العكسية وتحفيز الموظفين والذي يعتبر أسمى غايه لنظريات السلوك التنظيمي (18) .

### سادسًا: قياس الأداء المهني لعمال (سكك حديد مصر) :

هو عملية لتحديد الخصائص الاجتماعية والموضوعات والوقائع في صورة عددية تعبر عن مداها وشدتها ووزنها وما إلى ذلك من أبعاد وخصائص (19) .  
أصبح قياس الأداء من القضايا الأساسية التي يقوم عليها تقييم الأداء ، ويقصد بالقياس measurement عملية تحديد القيم الرقمية للأشياء أو للأحداث وفقاً لقواعد معينة والتي يجب أن تكون متوافقة مع خصائص الأشياء أو الأحداث موضع القياس (20) .

وكذلك قد يشار إلى قياس الأداء على أنه تقدير الأداء المهني وهذا يعنى التقدير أو الحكم على أداء العامل عن فترة زمنية محددة، ويشمل ذلك النتائج التي حققها وسلوكه الوظيفي والطريقة التي استخدمها في الأداء وعلاقاته ومعلوماته وبعض خصائصه الشخصية (21) .

يُعد قياس الأداء موضع اهتمام المديرين في كافة المستويات التنظيمية نظرًا لأثره الكبير على تحديد المرحلة التي تم الوصول إليها ومدى إنجاز الأهداف المنشودة بما يفيد في اتخاذ القرارات التي تدعم جوانب القوة وتعالج جوانب الضعف وبعد اختيار المقياس المناسب للأداء من الأمور المهمة حيث يتوقف عليه تحديد الموقف الحالي للمنظمة والتنبؤ بموقفها في المستقبل (22) .

### سابعًا: مجالات استخدام قياس الأداء المهني (لعمال سكك حديد مصر) وفوائده:

هناك مجالات لاستخدام قياس الأداء في المنشأة فيما يلي :

#### (أ) **تحديد نوعيات البرامج التدريبية:**

وذلك من خلال نتائج قياسات الأداء يمكن اكتشاف مشكلة فنية أو إدارية تعد ثغرة في أداء عديد من العاملين في وظائف معينه ومن ثم يمكن إعداد برامج تدريب تتناسب مع احتياجات هذه الوظائف لسد هذه الثغرات ويعود أصحاب تلك الوظائف إلى أعمالهم بمستوى أداء أفضل . كما أن نتائج هذه الوظائف والقياسات يمكن أن تفيد في إعداد برامج تدريب للعاملين الجدد في هذه الوظائف بما يكفل لهم مستوى أداء أفضل منذ الالتحاق بالعمل .

**(ب) وضع قواعد تحديد العلاوات والمكافآت التشجيعية (عمال سكك حديد مصر):**

إن هذه القواعد تتضمن إلا تمنح علاوة إلا لمن يكون مستوى أدائه أعلى ما يقدم له من علاوة نقدية نظير جهود غير عادية وهذا لا يأتي إلا بدراسة وقياس مستوى الأداء (عمال سكك حديد مصر) ومقارنتهم بقيمه العلاوة الممنوحة له حتى لا تتحمل المنشأة بعلاوات للعائد معاده مستويات أداء لا يستحق العلاوة بنفس القدرة .

**(ج) وضع قواعد إجراء الترقيات والنقل (عمال سكك حديد مصر):**

يحتاج الأمر أحياناً إلى قياس المنشأة بتنفيذ حركه تنقلات بين (عمال سكك حديد مصر) في الإدارات المختلفة إذا ما حدث عجز أو تغيرات في الاحتياجات الوظيفية داخل أحد مواقع العمل أو إذا ثبت فشل أحد (العمال) في أداء أحد الأعمال أو ممارسة إحدى الوظائف ما يستلزم نقله إلى عمل أو وظيفة أخرى . كما أن الترقية تكون بمثابة مكافأة للفرد نظير إجابته لواجباته الوظيفية على خير مستوى لمدته معينه ولا يمكن التأكد من ذلك إلا من خلال قياسات أداء خلال تلك المدة قياس موضوعيا حتى تكون الترقية في حلها<sup>(23)</sup>.

**(د) كفاية الأداء على العمال:**

ويركز هذا المعيار في التعرف على مدى توفير الموارد الكلية والبشرية والتنظيمية ومدى استخدامها بطريقة أفضل من الاستخدام الحالي لتحقيق أهداف البرنامج أو المشروع<sup>(24)</sup>.

**ثامناً: - مشكلات العمال (سكك حديد مصر):**

يمكن تحديد مفهوم المشكلة العمالية بأنها "موقف أو مجموعة من المواقف الصعبة التي تواجه العمال نتيجة تفاعل العامل مع الظروف والأوضاع البيئية المحيطة به وتعجز قدراته وإمكانياته الذاتية أو المتاحة في محيط البيئة عن مواجهته مما يتطلب التدخل لمواجهته واستعادة قدرات العامل على أداء أدواره الاجتماعية بكفاءة بما يسهم في تحقيق توافقه الاجتماعي .

**وفيما يأتي يمكن أن نعرض أهم تلك المشكلات :**

- 1- مشكلة التغيب عن العمل.
- 2- مشكلات الإعياء المهني.
- 3- مشكلات العلاقات داخل مكان العمل.
- 4- مشكلة التسبب الإداري.
- 5- مشكلة العمالة الزائدة عن التخصص<sup>(25)</sup>.

## المراجع:

- (1) محمد أبو بكر الرازي: مختار الصحاح ، بيروت ، دار الكتب العلمية، 1986 م، ص 11 .
- (2) مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز ، القاهرة ، وزارة التربية والتعليم، 2000 م، ص 10 .
- (3) جمال شحاته حبيب: العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية ادائهم المهني ، مجلة الدراسات والعلوم الانسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد الثاني، 1997 م، ص 157.
- (4) نور الدين أبوالبرب: الانتماء الوظيفي لدى الأفراد والأجهزة الأمنية في فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة نايف، السعودية، 2010 م .
- (5) هاشم مرعي: متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الثاني السادس عشر 2005 المجلد الثالث كلية الخدمة الاجتماعية ص549.
- (6) صلاح الشنواني: إدارة الافراد والعلاقات الانسانية، مدخل الاهداف الاسكندرية، مؤسسة الشباب بالجامعة 1999 ص143.
- (7) هبة إبراهيم عاشور: تقييم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مرحلة المتابعة في مكاتب الرعاية اللاحقة للأحداث المنحرفين، رسالة ماجستير كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان 2013 ص49.
- (8) عادل رمضان الزيايدي: تدريب الموارد البشرية، القاهرة مكتبة عين شمس 1999 ص13.
- (9) مدحت ابو النصر: فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع 2009 ص136.
- (10) دوجلاس ك. سميث: " ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي " إدارة تغيير الافراد والاداء كيف؟ المبادئ، الاستراتيجيات، الرؤى- عشر مبادئ لتطوير إدارة التغيير، القاهرة ايتراك للطباعة والنشر 2004 ص94.
- (11) بارى هارفارد: نحو النجاح كيف تقيم أداء موظفيك ؟ ، ترجمة : تيب توب لخدمات التعريب والترجمة ، شعبة الاقتصاد والعلوم الإدارية ، القاهرة ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، 2001 ، ص 18 .
- (12) علي يحيى يحيى ناصف: تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في تنمية مفهوم المواطنة لدى اعضاء جامعة الخدمة العامة، بحث منشور بمجلة الدراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية العدد الرابع والثلاثون، المجلد الثالث كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان 2013 ص860.
- (13) منى جلال أبو السعود : فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات بالمدن الاجتماعية: دراسة مطبقة على الأخصائيات الاجتماعيات بفرع جامعة القاهرة بالفيوم ، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية - فرع الفيوم، 2005 م ، ص 79 .
- (14) مبارك سعيد محمد الشحرى : تحسين أداء العنصر البشرى باستخدام التقنيات الحديثة ( بالتطبيق على محافظة ظفار - سلطنة عمان ) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإدارية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، القاهرة ، 2010 ، ص 31-32.

- 15) منى جلال أبو السعود: فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات بالمدن الاجتماعية : دراسة مطبقة على الأخصائيات الاجتماعيات بفرع جامعة القاهرة بالفيوم، مرجع سبق ذكره ، ص 109 .
- 16) أمل طلبة حافظ : نموذج مقترح لتبني إدارة المعرفة لتحسين الأداء بالهيئة القومية لسكك حديد مصر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإدارية ، قسم إدارة الأعمال ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2012 ، ص 71 .
- 17) عبدالله عبدالرحمن النميان : الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2003 ، ص 40 .
- 18) veronica Coulshel and Audrey Mull nder : Management in Social Work, Palgrave Macmillan ,2001. ( 3 )
- 19) ماهر أبو المعاطي علي: تقويم البرامج والتنظيمات الاجتماعية، دار الزهراء، الرياض، السعودية، 2005 م، ص 248.
- 20) مدحت محمد أبو النصر: الأداء الإداري المتميز ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ط 1 ، 2008 ، ص 150 .
- 21) على عبد الوهاب: الإدارة بالأهداف النظرية والتطبيق ، القاهرة ، مكتبة غريب ، د ت ، ص 252.
- 22) J . Vancevich , M: Managing for performance , west publishing company , inc , London , 1996. ( 1 )
- 23) أحمد محمد عبدالله: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، القاهرة، مكتبة غريب ، د.ت، ص 175- 176 .
- 24) نجاة أحمد فراج: فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية للعاملين بمصنع السكر والصناعات التكميلية بكوم امبو بمحافظة أسوان، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان، 2020 م، ص 126.
- 25) محمد سيد فهمي: الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي ، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث ، 2012م، ص 75 .