

تحسين ولاء الموظفين باستخدام عملية التحليل الهرمي وترتيب الأوليات المشابهة

للحل المثالي

حسام خلف الحارثي

إشراف

د. هشام الإدريسي

المستخلص

عند النظر في الممارسات التقليدية لإدارة الموارد البشرية فإنه يرى بعض الفشل في إظهار نهج متقدم ومنظم علمياً لتعزيز ولاء الموظفين. عُمل هذا البحث لتقديم فهم أفضل لما يقدمه صاحب العمل من أجل خلق "ولاء" بين الموظفين من خلال عملية تحديد كمية معقدة للمعايير التنظيمية والمبادرات المقابلة. الهدف من هذا البحث هو معالجة مسألة تعزيز ولاء الموظفين من خلال تحديد أولويات المبادرات التي تؤدي الى تعزيز ولا الموظفين في صناعة الطيران. يوظف البحث عملية التحليل الهرمي

لتصنيف أربعة معايير تنظيمية والتي بورها لها تأثير مباشر على ولاء الموظفين. بالإضافة الى ذلك, يتم استخدام تقنية ترتيب الأولويات المشابهة للحل المثالي في بيئة ضبابية من اجل إعطاء الأولوية ل ٢٨ مبادرة استنادا على تأثيرها على المعايير التنظيمية. تحدد النتائج أهم خمس مبادرات وهي: معاملة الموظف باحترام, العلاقة الجيدة مع المشرفين, المكافآت, الأمن الوظيفي و الإهتمام بالفرد.

Employees Loyalty Enhancement Using AHP-Based Fuzzy TOPSIS

Approach

Hosam Khalaf Al-Harhi

Supervised By

Dr. Hisham Alidrisi

Abstract

It is argued in this study that the traditional Human Resource Management (HRM) practices failed to show a scientifically well systematized approach for employees' loyalty enhancement. This study attempts to provide a better understanding of what employer may offer in order to create the "loyalty" among the employees through a sophisticated quantification process for the organizational criteria and the corresponding initiatives. The aim of this thesis is to handle the issue of enhancing employee loyalty by prioritizing initiatives that lead to enhance the employee loyalty in the aviation industry. The study employs the Analytic Hierarchy Process (AHP) to rank four organizational criteria that have a direct impact on employee loyalty. Additionally, the fuzzy technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (fuzzy

TOPSIS) is utilized in order to prioritize 28 initiatives based on their impact on the organizational criteria. The results identify the top five initiatives, namely, treating employee with respect, good relation with supervisors, bonuses, job security and individual attention. Combining AHP and fuzzy TOPSIS implies the involvement of the advanced Decision Making (DM) tools within all critical managerial practices including HRM. Such a conclusion also reveals that experienced Engineers, specifically "experienced Industrial Engineers" are the most suitable candidates for occupying such critical positions within firms as they are relatively the only well-equipped graduates with DM tools in labour markets.