

Мохаммед Альдоган, Омар Джабер Абурумман, Хатіджа Омар, Надія Абдулхамід Абдулвахід
Вплив ключових показників продуктивності на загальну продуктивність телекомунікаційних компаній Саудівської Аравії

Управління продуктивністю допомагає організаціям переконатися в тому, що вони перебувають на правильному шляху. Отож, це вимагає підвищення здатності організацій оцінювати ключові показники для управління та вимірювання власної продуктивності. Метою цього дослідження є визначення ключових показників продуктивності, що використовуються телекомунікаційними компаніями Саудівської Аравії. Крім того, у статті розглядається питання про те, чи впливають ці показники на загальну продуктивність телекомунікаційних компаній Саудівської Аравії. Це дослідження використовує кількісний метод, що ґрунтується на поведенні анкетування. Співробітники відділу кадрів телекомунікаційних компаній допомогли зв'язатися із цільовою аудиторією опитування. Анкети були розіслані 247 менеджерам середньої та вищої ланки телекомунікаційних компаній Саудівської Аравії з використанням методу зручної вибірки. Проте, лише 212 анкет були повернуті повністю заповненими; частка відповідей становить 85,8 %. Статистичне програмне забезпечення SPSS та SmartPLS використане для аналізу даних. Результати показали, що задоволеність клієнтів, надійність доставки, соціальні показники, навчання та зростання, задоволеність працівників, вартість, фінансові показники, безпека, гнучкість та якість є ключовими показниками, що використовуються телекомунікаційними компаніями Саудівської Аравії для оцінювання власної продуктивності. Результати також показали, що задоволеність клієнтів, надійність доставки, соціальні показники, навчання та зростання, задоволеність працівників, вартість, фінансові показники, гнучкість та якість впливають на загальну продуктивність телекомунікаційних компаній Саудівської Аравії. Ці показники можуть бути використані для визначення поточного стану організацій; також вони можуть допомогти виміряти реалізацію стратегій, проаналізувати поточну продуктивність організації, розробити стратегії поліпшення та оцінити відділи та нинішніх співробітників організації.

Ключові слова: ключові показники продуктивності, загальна продуктивність, телекомунікаційні компанії, Саудівська Аравія

Класифікація JEL: M10, L96, L25



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.