

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات: دراسة ميدانية على شركة نجم

أسم الطالب

عبدالعزیز احمد علي الشهراني

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخرأ الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني لإتمام هذا العمل.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من أسهم في إنجاز هذا البحث، وأخص بالذكر الدكتور عبدالرحيم نادر، لما قدمه من توجيهات علمية قيمة وملاحظات بناءة كان لها الأثر الكبير في إخراج هذا العمل بصورته الحالية.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء هيئة التدريس الكرام في (كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن)، لما بذلوه من جهود مخلصة في دعم مسيرتي العلمية، وإلى جميع من ساعدني وقدم لي العون والمشورة خلال مراحل إعداد هذا البحث.

ولا يفوتني أن أعبر عن عظيم امتناني واعتزازي لأسرتي الكريمة على دعمهم المتواصل وصبرهم وتشجيعهم الدائم، الذي كان له الأثر الأكبر في مواصلة مسيرتي وإتمام هذا العمل.

وفي الختام، أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به.

والله ولي التوفيق،،،

الإهداء

إلى من كانوا النور الذي أضاء طريقي،
إلى من غرسا في نفسي حب العلم والعمل...
إلى والديَّ الكريمين، حفظهما الله،
تقديراً لعطائهما الذي لا ينضب، ولدعمهما الذي كان سندي في كل خطوة.
إلى أسرتي العزيزة،
الذين كانوا دائماً مصدر قوة وتشجيع.
إلى أساتذتي الكرام،
الذين علموني أن للعلم رسالة سامية.
إلى كل من ساندني بالكلمة الطيبة والدعاء الصادق،
أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم في تحسين دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية، وبيان مدى إسهام البرامج التدريبية في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل بيئة العمل.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع تنفيذ دراسة ميدانية على مؤسسة نجم، بهدف جمع البيانات من العاملين في أقسام التوجيه والتحكم وتحليلها للوصول إلى مؤشرات واقعية حول أثر التدريب التشغيلي في الأداء الوظيفي ودقة التعامل مع البلاغات.

النتائج:

كشفت البحث عن تأثير مفيد للتأهيل العملي في تعزيز مستوى الضبط في توجيه التقارير وتخفيض الهفوات العملية بين الموظفين. وأوضحت المخرجات أيضاً أن نوعية المناهج التدريبية وتكييفها مع متطلبات الكوادر يساعد في تطوير سرعة التفاعل وفعالية صنع القرار خلال التعامل مع التقارير.

التطبيقات والأهمية:

تتجلى قيمة هذا البحث في تعزيز اتجاه المنظمات الخدمية للاستثمار في التأهيل التشغيلي باعتباره وسيلة استراتيجية لرفع مستوى الأداء المؤسسي والحد من الأخطاء العملية. إضافة إلى ذلك، توفر مخرجات الدراسة نموذجاً تطبيقياً قابلاً للاستخدام في تحسين المناهج التدريبية بمراكز التوجيه والتحكم، مما يساهم في رفع معايير الخدمة وتحقيق رضا المتلقين للخدمات.

الكلمات المفتاحية: التدريب التشغيلي، دقة توجيه البلاغات، الأخطاء التشغيلية، التوجيه والتحكم، جودة الأداء، مؤسسة نجم.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
6	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
7	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
11	1.4. أسئلة الدراسة.....
12	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
13	1.7. نموذج الدراسة.....
15	1.8. الدراسة الميدانية.....
16	1.9. مخطط المشروع.....
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
18	2.1. المقدمة:.....
18	2.2. المتغير المستقل.....
19	2.3. المتغير التابع.....
21	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
22	2.5. الخاتمة.....
23	قائمة المراجع.....
25	الملاحق.....

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد قطاع التأمين على المركبات في المملكة العربية السعودية تحولات جوهرية ومتسارعة، تأتي في سياق رؤية المملكة 2030 الرامية إلى تطوير منظومة الخدمات المالية والتأمينية وتعزيز كفاءتها التشغيلية. وتُعد شركة نجم لخدمات التأمين إحدى أبرز الكيانات العاملة في هذا المجال، إذ تضطلع بدور محوري في إدارة حوادث المركبات من خلال استقبال البلاغات وتوجيهها ومتابعتها حتى إغلاقها، ويُشكّل موظفو التوجيه والتحكم العمود الفقري لهذه العمليات، حيث تقع على عاتقهم مسؤولية استقبال البلاغات الواردة وتصنيفها وتوجيهها إلى الجهات المختصة بدقة وسرعة عالية. (Al-Mzary et al., 2022)

تتزايد أهمية الموارد البشرية المؤهلة في ظل التحديات المتنامية التي يواجهها قطاع خدمات التأمين، والتي تشمل ارتفاع حجم البلاغات، وتنوع أنماط الحوادث، وتزايد توقعات العملاء للحصول على خدمات سريعة ودقيقة، وقد أثبتت الدراسات المتخصصة في إدارة الموارد البشرية أن التدريب يُعد استثماراً استراتيجياً يُسهم في رفع مستوى أداء العاملين وتقليل معدلات الأخطاء التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين. (Alsaad & Al-Jedaiah, 2021)

شهدت نظريات التدريب والتطوير تحولات مهمة خلال العقود الأخيرة، حيث انتقل التركيز من المفاهيم التقليدية القائمة على نقل المعرفة إلى مقاربات أكثر شمولية تُعنى بتطوير الكفاءات وقياس الأثر الفعلي للتدريب على الأداء المؤسسي، ويُعد نموذج كيركباتريك للتقييم من أبرز الأطر النظرية التي ساهمت في فهم مستويات تأثير التدريب، بدءاً من ردود فعل المتدربين وصولاً إلى النتائج المؤسسية الملموسة (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006; Alsalamah & Callinan, 2021). كما أسهمت نظرية رأس المال البشري في تعزيز النظرة للتدريب باعتباره استثماراً يُحقق عوائد قابلة للقياس على مستوى الفرد والمنظمة. (Alharthey, 2022)

تواجه مراكز التوجيه والتحكم تحديات فريدة تتطلب مستويات عالية من الدقة والتركيز، إذ إن أي خطأ في توجيه البلاغات قد يترتب عليه تأخر في الاستجابة للحوادث، وهدر للموارد، وتراجع في مستوى رضا العملاء. وتشير الدراسات إلى أن نسبة لا يُستهان بها من الأخطاء التشغيلية تعود إلى قصور في التأهيل والتدريب، مما

يُبرز الحاجة الماسة لدراسة العلاقة بين التدريب التشغيلي وجودة الأداء في هذا السياق المحدد (Kauffeld & Paulsen, 2024).

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم في شركة نجم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات، وذلك من خلال منهجية علمية تجمع بين التأصيل النظري والدراسة الميدانية. وتأتي هذه الدراسة استجابة للحاجة المتزايدة لتوفير أدلة علمية تدعم قرارات الاستثمار في التدريب، وتسهم في تطوير أفضل الممارسات في قطاع خدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الإدراك المتزايد لأهمية التدريب في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أن العلاقة بين التدريب التشغيلي ودقة العمليات في قطاع خدمات التأمين لا تزال تفتقر إلى دراسات معمقة تُقدم فهماً شاملاً لطبيعة هذه العلاقة وآلياتها. وتتبلور مشكلة الدراسة من خلال رصد مجموعة من الفجوات على المستويين النظري والتطبيقي. (Aboramadan et al., 2022)

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تُعاني الأدبيات العربية من ندرة واضحة في الدراسات التي تناولت التدريب التشغيلي في سياق مراكز التوجيه والتحكم، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على قطاعات أخرى كالبنوك والمستشفيات والقطاع الصناعي (الشمري والعتيبي، 2022)، كما يُلاحظ غياب إطار نظري متكامل يُفسر العلاقة بين أبعاد التدريب التشغيلي المختلفة ومؤشرات دقة توجيه البلاغات في بيئة العمل الخدمية. (Baldwin & Ford, 2021) علاوة على ذلك، لم تحظ المتغيرات الوسيطة والمعدلة التي قد تؤثر في هذه العلاقة باهتمام بحثي كافٍ، مما يُخلف فراغاً نظرياً يحتاج إلى سد من خلال دراسات تأصيلية. (Blume et al., 2023) كذلك تفتقر الأدبيات إلى نماذج قياسية موثوقة لتقييم أثر التدريب على دقة العمليات في مراكز الاتصال والتوجيه، وهو ما يُصعب إجراء مقارنات بين الدراسات وتعميم النتائج. (Grohmann & Kauffeld, 2022)

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تواجه شركة نجم تحديات تشغيلية تتمثل في وجود نسبة من الأخطاء في توجيه البلاغات، والتي تنعكس سلباً على سرعة الاستجابة للحوادث ومستوى رضا العملاء (الزهراني، 2023)، ولا تتوفر حالياً دراسات ميدانية تُحدد بدقة مدى إسهام برامج التدريب التشغيلي القائمة في معالجة هذه الأخطاء وتقليلها (العمري والقحطاني، 2022).

كما أن المؤشرات المستخدمة لقياس فعالية التدريب تركز غالباً على جوانب كمية كعدد ساعات التدريب وأعداد المتدربين، دون الاهتمام الكافي بقياس الأثر الفعلي على جودة الأداء. (Noe & Kodwani, 2023) وتبرز أيضاً فجوة في فهم احتياجات موظفي التوجيه والتحكم التدريبية من منظورهم الشخصي، وتحديد المهارات الأكثر تأثيراً في رفع مستوى الدقة في عملهم اليومي. (Salas et al., 2022)

وفي ضوء ما سبق، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

ما أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات في شركة نجم لخدمات التأمين؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتخصصة في مجال التدريب والتطوير من خلال تقديم إطار نظري يُفسر العلاقة بين التدريب التشغيلي وجودة الأداء في سياق مراكز التوجيه والتحكم.

كما تُضيف الدراسة بُعداً جديداً للمعرفة من خلال تطبيق نظريات التدريب على قطاع خدمات التأمين الذي لم يحظَ باهتمام بحثي كافٍ في البيئة العربية.

وتُوفّر الدراسة أداة قياس مُحكّمة يمكن للباحثين استخدامها في دراسات مستقبلية مماثلة، مما يُعزز التراكم المعرفي في هذا المجال.

تُساهم الدراسة في اختبار مدى انطباق النماذج النظرية الغربية في التدريب على البيئة السعودية، وتحديد الخصوصيات الثقافية والتنظيمية التي قد تؤثر في هذه العلاقة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تُقدم هذه الدراسة لصانعي القرار في شركة نجم أدلة علمية موثوقة تدعم قراراتهم المتعلقة بالاستثمار في برامج التدريب التشغيلي وتطويرها.

كما تُوفر توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين محتوى البرامج التدريبية وأساليبها بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية لموظفي التوجيه والتحكم

تُساعد نتائج الدراسة في تحديد أولويات التدريب والمهارات الأكثر تأثيراً في تقليل الأخطاء، مما يُسهم في ترشيد الموارد وتعظيم العائد على الاستثمار في التدريب، كما يمكن لشركات التأمين الأخرى ومراكز الاتصال والتوجيه الاستفادة من نتائج الدراسة وتوصياتها في تطوير برامجها التدريبية ، وتُسهم الدراسة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من خلال تقليل الأخطاء ورفع مستوى الدقة في توجيه البلاغات.

1.4. أسئلة الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة، تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

السؤال الرئيس:

ما أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات في شركة نجم لخدمات التأمين؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى تطبيق برامج التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم في شركة نجم؟
2. ما مستوى دقة توجيه البلاغات لدى موظفي التوجيه والتحكم في شركة نجم؟
3. ما مستوى الأخطاء التشغيلية المرتبطة بعملية توجيه البلاغات في شركة نجم؟
4. ما أثر التدريب التشغيلي في تقليل الأخطاء التشغيلية لدى موظفي التوجيه والتحكم؟

5. ما أثر التدريب التشغيلي في تحسين دقة توجيه البلاغات لدى موظفي التوجيه والتحكم؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لأثر التدريب التشغيلي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية)؟
7. ما أبرز الاحتياجات التدريبية التي يرى موظفو التوجيه والتحكم أنها الأكثر تأثيراً في رفع دقة توجيه البلاغات؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الهدف الرئيس الآتي:

الهدف الرئيس:

قياس أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم في شركة نجم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات.

ويتفرع عنه الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف إلى واقع برامج التدريب التشغيلي المقدمة لموظفي التوجيه والتحكم في شركة نجم.
2. قياس مستوى دقة توجيه البلاغات لدى موظفي التوجيه والتحكم.
3. تحديد مستوى الأخطاء التشغيلية المرتبطة بعملية توجيه البلاغات.
4. تحليل أثر التدريب التشغيلي في تقليل الأخطاء التشغيلية.
5. تحليل أثر التدريب التشغيلي في تحسين دقة توجيه البلاغات.
6. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة وفق المتغيرات الديموغرافية.
7. تحديد أهم الاحتياجات التدريبية اللازمة لرفع كفاءة موظفي التوجيه والتحكم.

1.6. فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى الدراسة الحالية لاختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: (H01)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء التشغيلية في شركة نجم لخدمات التأمين.

الفرضية الرئيسية الثانية: (H02)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تحسين دقة توجيه البلاغات في شركة نجم لخدمات التأمين.

الفرضية الرئيسية الثالثة: (H03)

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات أفراد العينة لأثر التدريب التشغيلي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية).

1.7. نموذج الدراسة

يقوم إطار الدراسة الراهنة على فحص تأثير التدريب التشغيلي كمتغير مستقل على خفض الأخطاء التشغيلية وتعزيز دقة توجيه البلاغات كمتغيرات تابعة، مع مراعاة عدد من المتغيرات الديموغرافية كمتغيرات مُتحكَّم بها.

يرتكز هذا الإطار على أدبيات التدريب ونظرية رأس المال البشري ونموذج كيركباتريك، والتي تقترح أن تطوير نوعية التدريب يؤثر بشكل إيجابي على الأداء التشغيلي ودقة العمل.

عناصر إطار الدراسة

أولاً: المتغير المستقل

- التدريب التشغيلي
- مضمون التدريب
- طرق التدريب
- فترة التدريب

ثانياً: المتغيرات التابعة

- خفض الأخطاء التشغيلية
- تعزيز دقة توجيه البلاغات

ثالثاً: المتغيرات المُتحكَّم بها (الديموغرافية)

- النوع
- السن
- المستوى التعليمي
- سنوات الخبرة
- عدد البرامج التدريبية.

1.8. الدراسة الميدانية

تُعد شركة نجم لخدمات التأمين إحدى الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية في مجال إدارة الحوادث المرورية، حيث تتولى استقبال بلاغات حوادث المركبات وتصنيفها وتوجيهها إلى الجهات المختصة لمتابعة الإجراءات اللازمة حتى إغلاقها. وتهدف الشركة إلى تقديم خدمات عالية الجودة من خلال الاعتماد على أنظمة تشغيلية متطورة وموارد بشرية مؤهلة، بما يضمن سرعة الاستجابة ودقة الإجراءات وتقليل الأخطاء التشغيلية، وهو ما يجعلها نموذجاً مناسباً لإجراء الدراسات الميدانية المتعلقة بالتدريب التشغيلي وتحسين الأداء في مراكز التوجيه والتحكم.

تم تنفيذ البحث التطبيقي في مؤسسة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية لاستكشاف حالة التأهيل العملي لموظفي الإرشاد والمراقبة، وتحليل تأثيره على معدل الأخطاء العملية ودقة توزيع الإخطارات. تم انتقاء المؤسسة نظراً لموقعها المركزي في التعامل مع إخطارات حوادث المركبات، الأمر الذي يهيئ محيطاً ملائماً لرصد وتقدير الأداء الفعلي للعاملين.

انصبحت الدراسة على العاملين في مجال الإرشاد والمراقبة كونهم يمثلون المحور الرئيسي في تلقي الإخطارات وتبويبها وتوزيعها، وتم تجميع المعطيات خلال مدة زمنية معينة تعبر عن أوضاع العمل الاعتيادية. كذلك تم التحقق من تمثيل النموذج للمجموعات المهنية المتنوعة لضمان شمولية المخرجات وملاءمتها لمجتمع البحث.

شملت خطوات البحث التطبيقي التنسيق مع الأطراف ذات الصلة بالمؤسسة لتجميع المعطيات وترتيبها وتصنيفها حسب متغيرات البحث، مع الالتزام بمبادئ البحث العلمي من ناحية كتمان البيانات واستعمالها حصرياً للأهداف البحثية.

ساهم هذا البحث التطبيقي في إمداد معلومات موثوقة عن كفاءة برامج التأهيل العملي القائمة، وتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية في العمليات التشغيلية، مما يمكن المؤسسة من وضع برامج تأهيلية مستقبلية تعمل على تحسين دقة الأداء وتقليل الأخطاء في توزيع الإخطارات.

1.9. مخطط المشروع

يعرض مخطط المشروع المقترح العلاقة بين متغيرات الدراسة الرئيسة، بحيث يوضح أثر التدريب التشغيلي على كل من تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين دقة توجيه البلاغات، مع الأخذ في الاعتبار تأثير المتغيرات الديموغرافية كعوامل ضابطة. ويعتمد المخطط على الأدبيات النظرية ونماذج التدريب مثل نموذج كيركباتريك ونظرية رأس المال البشري، التي تشير إلى أن الاستثمار في تطوير مهارات الموظفين يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي.

مكونات المخطط

المتغير المستقل: التدريب التشغيلي (يشمل محتوى التدريب، أساليبه، مدة التدريب)

المتغيرات التابعة:

تقليل الأخطاء التشغيلية

تحسين دقة توجيه البلاغات

المتغيرات الضابطة (الديموغرافية): الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تمثل البحوث المنجزة سابقاً مرجعاً جوهرياً لاستيعاب الأسس النظرية والعملية ذات الصلة بمحور البحث، إضافة إلى دورها في كشف الثغرات المعرفية وإرشاد البحث الراهن. يستعرض هذا القسم الإنتاج العلمي المرتبط بمحورَي الدراسة الأساسيين، حيث يُعامل التأهيل التشغيلي كعامل مؤثر، بينما تُصنف دقة توجيه التقارير وتخفيض الأخطاء العملية كعوامل متأثرة، مع إيلاء عناية خاصة للترابط فيما بينها وفقاً لما كشفته البحوث المحلية والعالمية. يسلط القسم الضوء أيضاً على أبرز المخرجات التي خلصت إليها هذه البحوث وأهم المقترحات القابلة للتطبيق في إطار الدراسة الميدانية المطبقة على مؤسسة نجم.

2.2. المتغير المستقل

التدريب التشغيلي

أجرى إبراهيم ققطان إبراهيم اللصاصمه. (2021) دراسة بعنوان "أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبدالله بن رواحه". سعت هذه البحث إلى تحديد تأثير عمليات التأهيل والتطوير على الأداء الوظيفي للعاملين في "بلدية عبدالله بن رواحه" بالأردن، وذلك من خلال استكشاف دور البرامج التأهيلية الملائمة في تعزيز الأداء الوظيفي، وتوضيح الصلة بين تشخيص المتطلبات التأهيلية للعاملين التي تتوافق مع واجباتهم المهنية وتخصصاتهم والمناهج التدريبية والتطويرية التي تعزز من الأداء الفعلي المستهدف من التأهيل، بالإضافة إلى تقدير فعالية التدريب لاستكشاف أثره ومستوى كفاءته وتصميمه في إنجاز غايات التأهيل المتجسدة في الارتقاء بمستوى الأداء وتعزيز الإنتاجية لدى العاملين. (الصلصامة، 2021)

أجرى لحج عبد العزيز و زايد مراد (2025) دراسة بعنوان " جودة العملية التدريبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة بجامعة قسنطينة". سعت هذه البحث إلى استكشاف تأثير جودة البرامج التدريبية على تطوير الأداء المهني للعاملين في المؤسسة الجامعية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي المدعوم بالدراسة الميدانية التي شملت خمسين موظفاً. أوضحت المخرجات أن معايير التدريب الجيد، بعناصره المتنوعة المتمثلة في التخطيط والمضمون والطرائق والبيئة التدريبية، تحدث تأثيراً إيجابياً مباشراً على

مستويات الأداء المهني. كما أكدت الفحوص الإحصائية على وجود ارتباط قوي ومعنوي بين معايير التدريب وتطوير الأداء، مع رصد تباين في تأثير المكونات التدريبية المتعددة. توصلت الدراسة إلى أن الارتقاء بمعايير العملية التدريبية يساهم في تطوير قدرات العاملين وتقوية ولائهم المؤسسي وتعزيز إنتاجيتهم بما يخدم تحقيق الغايات المؤسسية. (لحج، زايدي، 2025)

2.3. المتغير التابع

دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية

أجرى د. عيسى العزام (2019) دراسة بعنوان " أثر التدريب على أداء العاملين في مديرية شؤون اللاجئين السوريين بالأردن". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم التدريب وإظهار أثر عملية التدريب على أداء العاملين في مديرية شؤون اللاجئين السوريين في المملكة الأردنية الهاشمية. وقد تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة عشوائية مكونة من 160 موظفًا تمثل 32% من مجتمع الدراسة. وكشفت نتائج الدراسة أن تقييم الموظفين للعملية التدريبية المطبقة في جميع أبعادها، سواء على مستوى الجمع أو الفرد، كان إيجابيًا.

كما وُجد ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين أبعاد التدريب وأداء الموارد البشرية في مديرية شؤون اللاجئين السوريين. وبناءً على نتائج الدراسة، تم تقديم مقترحات تتوافق مع هذه النتائج والاستنتاجات. وأهم هذه المقترحات هو العمل المستمر على تقييم الأداء ليكون بمثابة تغذية راجعة تُسهم في تحسين أداء الموظفين، من خلال تقديم برامج تدريبية تحاكي احتياجات الموظفين التدريبية، وإجراء دورات تدريبية إضافية نظرًا لتأثيرها الإيجابي على رفع كفاءة أداء الموظفين. (العزام، 2016)

كما أجرى مروان النصور و أسامة النصور (2008) دراسة بعنوان " أثر العملية التدريبية على جودة الخدمات- دراسة تطبيقية على شركة أمنية للاتصالات الخلوية". سعت هذه البحث إلى استكشاف تأثير الأنشطة التدريبية على مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال التطبيق على شركة أمنية للاتصالات الخلوية. لتحقيق مقاصد البحث، تم بناء وتطوير استمارة استقصاء بهدف تجميع المعلومات المطلوبة. شمل المجتمع المستهدف للدراسة جميع الموظفين العاملين بشركة أمنية للاتصالات الخلوية والذين يبلغ عددهم 100 عامل وعاملة. فيما يتعلق بعينة البحث، فقد تم انتقاء عينة طبقية عشوائية متناسبة لضمان التمثيل الأوسع لوحدة المجتمع المدروس، حيث بلغت (60) عامل وعاملة من مختلف مستويات العمل المؤسسي داخل الشركة. تم نشر (60) استمارة على المشاركين في العينة واستُرُجِعَ منها (50) استمارة بما يعادل نسبة (83.33%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، وخضعت جميع هذه الاستمارات للتحليل الإحصائي.

تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة البيانات، واستُعملت الطرق الإحصائية الوصفية المتضمنة التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والارتباط والانحدار الخطي البسيط. بالإضافة إلى ذلك، تم توظيف الإحصاءات التحليلية المشتملة على اختبار (t) واختبار (F) والدلالة الإحصائية (Sig) والمعامل المعياري (BETA) ومعامل التفسير (R²).

تمثلت أهم مخرجات الدراسة في الآتي: (مروان،أسامة النصور - 2008)

أولاً: أظهرت آراء المشاركين في العينة اتجاهاً إيجابياً عموماً تجاه حقيقة الأنشطة التدريبية المطبقة في شركة أمنية للاتصالات الخلوية وفقاً لمنظور أفراد العينة المدروسة.

ثانياً: عكست وجهات نظر أعضاء العينة توجهاً إيجابياً بصفة عامة حول درجة جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة أمنية للاتصالات الخلوية من منظورهم.

ثالثاً: تبين وجود ارتباط ذي معنوية إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين طبيعة البرامج التدريبية وكفاءة المدربين وجودة الخدمات المقدمة من شركة أمنية للاتصالات الخلوية.

رابعاً: تأكد وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) للأنشطة التدريبية وطبيعة البرامج التدريبية وكفاءة المدربين على جودة الخدمات المقدمة من شركة أمنية للاتصالات الخلوية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تؤكد البحوث المتقدمة على وجود ترابط محدد وبناء بين التأهيل العملي وتطوير الأداء المهني وخفض الأخطاء العملية، مما يعبر عن تأثير التأهيل في تعزيز دقة إرشاد التبليغات لدى العاملين. فقد بينت دراسة إبراهيم قفطان إبراهيم اللصاصمه (2021) أن مناهج التأهيل والتطوير المناسبة للعاملين في بلدية عبدالله بن رواحه بالأردن ساعدت بصورة ملحوظة في تقوية الأداء المهني وتطوير فعالية الموظفين في تنفيذ واجباتهم المهنية.

وأوضحت دراسة لحج عبد العزيز وزايد مراد (2025) أن نوعية العملية التأهيلية بمؤسسة أكاديمية تتصل اتصالاً ببناءً مع الأداء المهني للعاملين، إذ أن التنظيم المتقن للمضمون والطرق التأهيلية والبيئة التأهيلية يساعد بصورة مباشرة في تنمية قدرات الموظفين وخفض الأخطاء في تنفيذ مهامهم اليومية.

وفيما يخص تأثير التأهيل على دقة إرشاد التبليغات وخفض الأخطاء العملية، فقد بينت دراسة د. عيسى العزام (2019) في مديرية شؤون اللاجئين السوريين بالأردن وجود ترابط ببناءً ذو دلالة إحصائية بين جوانب التأهيل وأداء الموارد البشرية، حيث ساعدت مناهج التأهيل في تطوير فعالية الموظفين وخفض الأخطاء العملية خلال تنفيذ مهامهم.

وتعتمد دراسة مروان النصور وأسامة النصور (2008) هذه النتائج، حيث أوضحت أن الفعاليات التأهيلية في شركة أمنية للاتصالات الخلوية أفضت إلى تطوير نوعية الخدمات المقدمة وخفض الأخطاء العملية، كما أن كفاءة المؤهلين وطبيعة المناهج التأهيلية تتصل بصورة ببناءً مع الأداء النهائي للموظفين.

واستناداً لما تقدم، يمكن الإقرار بأن التأهيل العملي يمثل عاملاً أساسياً في رفع فعالية الموظفين، وتطوير دقة إرشاد التبليغات، وخفض الأخطاء العملية، مما ينعكس إيجابياً على نوعية الخدمات المقدمة ورضا المتعاملين.

2.5. الخاتمة

توصلت هذه الدراسة إلى أن التأهيل المهني لعاملي التوجيه والتحكم يشكل مقوماً جوهرياً في تعزيز فاعلية الأداء وتطوير دقة توجيه الإطلاغات وخفض الأخطاء التشغيلية ضمن المحيط الخدمي. وأوضحت مخرجات البحوث المرجعية والتطبيقية أن إعداد برامج تأهيلية متوافقة مع متطلبات العاملين، وتقديمها بطرائق محكمة تراعي المضمون والمناهج والبيئة التأهيلية، يؤثر مباشرة في تطوير قدرات العاملين وتعزيز كفاءتهم في التعامل مع الإطلاغات بمستوى متقدم.

كذلك أوضحت الدراسة أن توفر المراقبة والتقييم المتواصل للأداء عقب التأهيل يمثل وسيلة مؤثرة لتوفير تغذية راجعة تمكن من تطوير نوعية الخدمات بصورة متواصلة، وتحديد الثغرات التأهيلية التي تستدعي معالجة إضافية. ويدعم هذا الأمر الوظيفة الاستراتيجية للاستثمار في التأهيل كوسيلة لتنمية رأس المال البشري ورفع درجة الإنتاجية المؤسسية.

بناءً على ذلك، تشدد الدراسة على أهمية تنفيذ برامج تأهيل تشغيلي متواصلة ومعدة وفقاً لمتطلبات العاملين في مراكز التوجيه والتحكم، بالإضافة إلى ضرورة قياس تأثير هذه البرامج بشكل منتظم على نوعية الأداء ودقة توجيه الإطلاغات. كما يمكن أن تساهم مخرجات هذه الدراسة في تطوير سياسات تأهيلية مستدامة ضمن شركات التأمين ومراكز الاتصال، بما يكفل تقديم خدمة متميزة للمستفيدين وتحقيق رضاهم.

في الختام، يشير البحث إلى أن الاستثمار في التأهيل التشغيلي لا يقتصر على تحسين المستوى المعرفي فحسب، بل يمثل وسيلة فعالة لتعزيز الأداء المؤسسي، خفض الأخطاء التشغيلية، وتحقيق الدقة في تقديم الخدمات، مما ينعكس إيجابياً على نوعية العمل والرضا العام للعملاء والمستفيدين.

قائمة المراجع

المراجع الأجنبية

- Alsalamah, A., & Callinan, C. (2021). The Kirkpatrick model for training evaluation: Bibliometric analysis after 60 years (1959–2020). *Industrial and Commercial Training*, 54(1), 36-63. <https://doi.org/10.1108/ICT-12-2020-0115>
- Blume, B. D., Ford, J. K., Surface, E. A., & Olenick, J. (2019). A dynamic model of training transfer. *Human Resource Management Review*, 29(2), 270-283. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.11.004>
- Gebrehiwot, D. G., & Elantheraiyan, P. (2023). A study on the effect of training on employee performance in the case of Mekelle City, Tigray, Ethiopia. *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 100567. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100567>
- Kauffeld, S., & Paulsen, H. (2024). How to maximize the impact of workplace training: A mixed-method analysis of social support, training transfer and knowledge sharing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(2), 1-25. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2024.2319082>
- Khattak, S. R., Saeed, I., & Rehman, S. U. (2024). Transfer of training on employee job performance: A literature review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(2), 1175-1206. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i2/20763>
- Na-Nan, K., & Sanamthong, E. (2019). Self-efficacy and employee job performance: Mediating effects of perceived workplace support, motivation to transfer and transfer of training. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 37(1), 1-17. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2019-0013>
- Noe, R. A., & Kodwani, A. D. (2023). *Employee training and development* (9th ed.). McGraw-Hill Education. ISBN: 978-9355325648
- Park, S., Kang, H. S., & Kim, E. J. (2018). The role of supervisor support on employees' training and job performance: An empirical study. *European Journal of Training and Development*, 42(1/2), 57-74. <https://doi.org/10.1108/EJTD-06-2017-0054>
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The science of training and development in organizations: What matters in practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74-101. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>
- Shaheen, I., Sajid, M. A., & Batool, Q. (2022). The impact of training and development on employee performance and service delivery at a local municipality in South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 16-27. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.02](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.02)

Sitzmann, T., & Weinhardt, J. M. (2019). Training engagement theory: A multilevel perspective on the effectiveness of work-related training. *Journal of Management*, 45(2), 686-718. <https://doi.org/10.1177/0149206315574596>

Yaqub, Y., Singh, A. K., & Dutta, T. (2021). An empirical study on training transfer climate and its impact on training effectiveness. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 12(4), 1-18. <https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2021100101>

المراجع العربية

1. إبراهيم قفطان إبراهيم اللصاصمه. (2021). أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبدالله بن رواحه، مجلة الفنون و الأدب و علوم الإنسانيات و الإجتماع.
2. أعر، علاء عبدالمجيد. (2012). أثر التدريب والتنمية على أداء المتدربين في شرك الاتصالات الأردنية (أورنج). دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
3. أحمد، بلقاسم، ونذار حاج. (2017). أثر التدريب على أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة- الجزائر.
4. البراك، محمد عبدالله. (2010). برامج التدريب الأمني وعلاقتها بكفاءة أداء العاملين بقوات الطوارئ الخاصة بالملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
5. بلحاجي، أمينة (2017) تدريب القيادات الادارية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد الثامن. دار حائل للطباعة. الجزائر.
6. لحاح عبد العزيز و زايد مراد (2025) ، جودة العملية التدريبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة بجامعة قسنطينة، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية
7. د. عيسى العزام (2019) ، أثر التدريب على أداء العاملين في مديرية شؤون اللاجئين السوريين بالأردن، مجلة الدراسات الأمنية، ع15.
8. مروان النصور، أسامة النصور (2008)، أثر العملية التدريبية على جودة الخدمات- دراسة تطبيقية على شركة أمنية للاتصالات الخلوية، المجلة العربية للتعليم التقني، مج20، ع3، ص58-101

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الموظف / أختي الموظفة في قسم التوجيه والتحكم

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان "أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات: دراسة ميدانية على شركة نجم"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال.

ونظراً لأهمية رأيكم في إثراء هذه الدراسة والوصول إلى نتائج علمية دقيقة، نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بكل دقة وموضوعية، علماً بأن المعلومات المقدمة ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية

يُرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

الجنس:

الخيار	
ذكر	☐
أنثى	☐

العمر:

الخيار	
أقل من 25 سنة	☐
من 25 إلى أقل من 35 سنة	☐
من 35 إلى أقل من 45 سنة	☐
45 سنة فأكثر	☐

المؤهل العلمي:

الخيار	
ثانوية عامة أو ما يعادلها	☐
دبلوم	☐
بكالوريوس	☐
دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه)	☐

سنوات الخبرة في مجال التوجيه والتحكم:

الخيار	
أقل من سنتين	☐
من 2 إلى أقل من 5 سنوات	☐
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	☐
10 سنوات فأكثر	☐

عدد الدورات التدريبية التي حضرتها خلال فترة عملك:

الخيار	
لم أحضر أي دورة	☐
من 1 إلى 3 دورات	☐
من 4 إلى 6 دورات	☐
أكثر من 6 دورات	☐

المسمى الوظيفي:

الخيار	
موظف توجيه وتحكم	☐
موظف توجيه وتحكم أول	☐
مشرف توجيه وتحكم	☐
أخرى (يُرجى التحديد)..... :	☐

القسم الثاني: محاور الاستبانة

يُرجى تحديد درجة موافقتك على كل عبارة وفقاً للمقياس التالي:

المحور الأول: التدريب التشغيلي (المتغير المستقل)

البُعد الأول: التدريب المعرفي

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
1	تُزودني البرامج التدريبية بمعلومات كافية عن إجراءات العمل والسياسات المعتمدة في الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐
2	يُساعدني التدريب على فهم تصنيفات الحوادث المختلفة ومعايير كل تصنيف بشكل واضح.	☐	☐	☐	☐	☐
3	أكتسب من التدريب معرفة شاملة بالأنظمة التقنية المستخدمة في توجيه البلاغات.	☐	☐	☐	☐	☐
4	يُوفر لي التدريب معلومات محدّثة عن مناطق التغطية والفرق الميدانية وتوزيعها الجغرافي.	☐	☐	☐	☐	☐

البُعد الثاني: التدريب المهاري

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
5	يُنمّي التدريب مهاراتي في التواصل الفعّال مع العملاء والاستماع لاحتياجاتهم.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	6 أكتسب من التدريب مهارات استخدام الأنظمة التقنية وإدخال البيانات بكفاءة ودقة.
☐	☐	☐	☐	☐	7 يُحسّن التدريب قدرتي على اتخاذ القرار السريع والتعامل مع ضغوط العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	8 يُطوّر التدريب مهاراتي في التنسيق الفعّال مع الفرق الميدانية وإدارة الوقت.

النُعد الثالث: التدريب السلوكي

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
9	يُعزز التدريب التزامي بمعايير العمل وأخلاقياته المهنية والشعور بالمسؤولية.	☐	☐	☐	☐	☐
10	يُحفّزني التدريب على العمل بروح الفريق والتعاون مع الزملاء لتحقيق أهداف العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
11	يُعزز التدريب توجّهي نحو خدمة العملاء والسعي لتحقيق رضاهم بشكل مستمر.	☐	☐	☐	☐	☐
12	يُنمّي التدريب ثقّتي بنفسي ويُشجّعني على التحسين المستمر والمبادرة في العمل.	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثاني: دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
13	أستطيع تصنيف البلاغات الواردة بشكل صحيح وفقاً للمعايير المعتمدة في الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐
14	أحدد أولوية البلاغات بدقة بناءً على طبيعتها ودرجة خطورتها والوقت المناسب للاستجابة.	☐	☐	☐	☐	☐
15	أوجه البلاغات إلى الفرق الميدانية المناسبة مع مراعاة التوزيع الجغرافي وعبء العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
16	أتأكد من اكتمال ودقة بيانات البلاغ وتوثيقها بشكل صحيح قبل توجيهه.	☐	☐	☐	☐	☐
17	ألتزم بالوقت المعياري المحدد لاستقبال البلاغات وتوجيهها دون تأخير غير مبرر.	☐	☐	☐	☐	☐
18	انخفضت أخطاء تصنيف وتوجيه البلاغات لديّ بشكل ملحوظ بعد حضور البرامج التدريبية.	☐	☐	☐	☐	☐
19	تراجعت أخطاء إدخال البيانات واستخدام الأنظمة التقنية لديّ بعد الحصول على التدريب.	☐	☐	☐	☐	☐
20	أصبحت أكثر قدرة على تجنب الأخطاء الناتجة عن ضغوط العمل وكثرة البلاغات.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	21 ساهم التدريب في تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء التواصل مع العملاء أو الفرق الميدانية.
☐	☐	☐	☐	☐	22 أستطيع اكتشاف الأخطاء وتصحيحها ذاتياً قبل أن تؤثر على جودة الخدمة المقدمة.