

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
تأثير التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية
التطبيق المقترح: الخطوط السعودية

أسم الطالب
حسين جمجوم

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ 03-10-2025 - الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

3.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4.....	1.1. المقدمة:
5.....	1.2. مشكلة الدراسة
5.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5.....	1.3. أهمية الدراسة
6.....	1.3.1. على المستوى النظري:
6.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6.....	1.4. أسئلة الدراسة
7.....	1.5. أهداف الدراسة
7.....	1.6. فرضيات الدراسة
7.....	1.7. نموذج الدراسة
8.....	1.8. منهجية الدراسة
8.....	1.9. الدراسة الميدانية
9.....	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
1.....	
	0
11.....	2.1. المقدمة:
11.....	2.2. المتغير المستقل
12.....	2.3. المتغير التابع
12.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
14.....	2.5. الخاتمة
15.....	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في قطاع الطيران سريع الخطى اليوم، أصبحت الحاجة إلى قوى عاملة عالية المهارة وقابلة للتكيف أكثر إلحاحًا من أي وقت مضى. غالبًا ما تعجز أساليب التدريب التقليدية، رغم كونها أساسية، عن مواكبة المتطلبات المتطورة لعمليات شركات الطيران. إن التدريب الإلكتروني - المُقدم عبر المنصات الرقمية - كبديل فعال، يوفر المرونة وقابلية التوسع والفعالية من حيث التكلفة للمؤسسات التي تدير فرقًا كبيرة ومتفرقة جغرافيًا.

بالنسبة للخطوط الجوية العربية السعودية، الناقل الوطني للمملكة العربية السعودية، لا يُعَدّ اعتماد التدريب الإلكتروني مجرد ترقية تكنولوجية، بل ضرورة استراتيجية. مع تزايد المتطلبات التنظيمية، وأنظمة الطائرات المعقدة، وتوقعات العملاء المتزايدة، يجب على شركة الطيران ضمان تزويد موظفيها - من قائد الطائرة وطاقم الضيافة إلى موظفي الخدمات الأرضية - بالمعرفة والمهارات العملية الحديثة. يُمكن التدريب الإلكتروني من تحديثات سريعة وتقديم محتوى متنسق في جميع الأقسام.

توفر منصات التعلم الرقمي محاكاة تفاعلية، وتقييمات آنية، ومسارات تعلم شخصية تعزز مشاركة الموظفين واستبقائهم. تتيح هذه الأدوات للموظفين التعلم بوتيرتهم الخاصة، وإعادة النظر في الوحدات الدراسية الصعبة، وتلقي ملاحظات فورية - مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي والموثوقية التشغيلية. يمكن للمديرين أيضًا تتبع التقدم وتحديد فجوات المهارات لاتخاذ إجراءات مُحددة.

إلى جانب الكفاءة، يدعم التدريب الإلكتروني أهداف الخطوط الجوية العربية السعودية الأوسع نطاقًا في الابتكار والاستدامة. فهو يُقلل من استخدام الأوراق، ويُقلل من السفر لحضور جلسات التدريب، ويتمشى مع مبادرات التحول الرقمي للشركة. تُحاكي تقنيات مثل الواقع الافتراضي (VR) والذكاء الاصطناعي (AI) سيناريوهات العالم الحقيقي، مما يُهيئ الموظفين للمواقف الحرجة بثقة أكبر.

في الختام، سيعزز دمج التدريب الإلكتروني في استراتيجية تطوير القوى العاملة في الخطوط الجوية العربية السعودية التميز التشغيلي، ويُخفض التكاليف، ويُعزز ثقافة التعلم المستمر. مع تزايد تعقيد قطاع الطيران، يضمن التدريب الإلكتروني بقاء الخطوط الجوية العربية السعودية مرنة وتنافسية وملتزمة بتقديم خدمة عالمية المستوى.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من تزايد اعتماد التدريب الإلكتروني في قطاع الطيران، إلا أن الأدلة التجريبية على تأثيره المباشر على كفاءة العمل داخل شركات الطيران في الشرق الأوسط، وخاصةً الخطوط الجوية العربية السعودية، محدودة. يسعى هذا البحث إلى معالجة التساؤل التالي:

"إلى أي مدى يؤثر تطبيق برامج التدريب الإلكتروني على كفاءة العمل بين موظفي الخطوط الجوية العربية السعودية؟"

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها لعدة أسباب:

• الأهمية الاستراتيجية: فهي تتماشى مع تركيز رؤية 2030 على التحول الرقمي وتطوير القوى العاملة في المملكة العربية السعودية.

• الرؤية التشغيلية: ستساعد النتائج الخطوط الجوية العربية السعودية على تقييم عائد الاستثمار لمبادراتها في التدريب الإلكتروني.

المقارنة المعيارية للقطاع: تُسهم هذه الدراسة في إثراء أدبيات الطيران الأوسع من خلال تقديم دراسة حالة من شركة طيران رائدة في الشرق الأوسط.

• الآثار المترتبة على السياسات: قد تُسهم النتائج في توجيه سياسات الموارد البشرية والتدريب، مما يُوجه الاستثمارات المستقبلية في البنية التحتية للتعلم الرقمي.

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

١. كيف يؤثر تطبيق برامج التدريب الإلكتروني في الخطوط الجوية العربية السعودية على كفاءة عمل الموظفين؟
٢. ما هي أهم عناصر التدريب الإلكتروني (مثل جودة المحتوى، والتفاعلية، وسهولة الوصول) التي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين؟
٣. إلى أي مدى يرتبط تفاعل الموظفين مع منصات التدريب الإلكتروني بتحسينات في المهام التشغيلية وتقديم الخدمات؟
٤. ما هي العوائق التي يواجهها موظفو الخطوط الجوية العربية السعودية عند المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني، وكيف تؤثر هذه العوائق على نتائج التدريب؟
٥. كيف يمكن للخطوط الجوية العربية السعودية تحسين استراتيجيات التدريب الإلكتروني الخاصة بها لتعزيز كفاءة الموظفين في مختلف الإدارات؟

1.5. أهداف الدراسة

- تقييم فعالية برامج التدريب الإلكتروني في الخطوط الجوية العربية السعودية.
- تحديد العلاقة بين التدريب الإلكتروني وكفاءة عمل الموظفين.
- استكشاف تصورات الموظفين وتفاعلهم مع أدوات التدريب الإلكتروني.
- اقتراح استراتيجيات لتحسين نتائج التدريب الإلكتروني في قطاع الطيران.

1.6. فرضيات الدراسة

- أ. للتدريب الإلكتروني تأثير إيجابي كبير على كفاءة العمل في الخطوط الجوية العربية السعودية.
- ب. زيادة المشاركة في وحدات التدريب الإلكتروني تؤدي إلى تحسين أداء الموظفين.
- ج. يُظهر الموظفون الذين يتلقون تدريبًا إلكترونيًا منتظمًا قدرة أكبر على التكيف مع التغييرات التشغيلية.
- د. تؤثر العوائق التقنية والتحفيزية سلبًا على فعالية التدريب الإلكتروني.

1.7. نموذج الدراسة

يتضمن النموذج المقترح المتغيرات التالية:

المتغير التابع	المتغير الوسيط	المتغير المستقل
كفاءة العمل	مشاركة الموظفين	جودة التدريب الإلكتروني

سيتم اختبار هذا النموذج باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لتقييم العلاقات بين المتغيرات.

1.8. منهجية الدراسة

المنهج: كمي

- التصميم: وصفي وارتباطي
- جمع البيانات: استبيان إلكتروني وُرِّع على موظفي الخطوط الجوية العربية السعودية في مختلف الأقسام
- حجم العينة: حوالي ١٠٠-٥٠ مشارك
- الأداة: استبيان مُهيكل
- أدوات التحليل: SPSS و AMOS للتحليل الإحصائي ونمذجة SEM
- الاعتبارات الأخلاقية: ضمان الموافقة المستنيرة، وإخفاء الهوية، وسرية البيانات

1.9. الدراسة الميدانية

تعمل الخطوط الجوية العربية السعودية، الناقل الوطني للمملكة العربية السعودية، في قطاع شديد التنافسية وخاضع للتنظيم. وبفضل امتلاكها قوة عاملة كبيرة وتركيزها المتزايد على التحول الرقمي، اعتمدت العربية السعودية بشكل متزايد منصات التدريب الإلكتروني لتعزيز مهارات الموظفين، والامتثال، وجودة الخدمة. وهذا يجعلها نموذجًا مثاليًا لدراسة تأثير التدريب الإلكتروني على كفاءة العمل.

1.10. مخطط المشروع المقترح

١. الملخص
٢. المقدمة
٣. مراجعة الأدبيات
٤. الإطار المفاهيمي والفرضيات
٥. المنهجية
٦. النتائج والتحليل
٧. المناقشة
٨. الخاتمة والتوصيات
٩. المراجع
١٠. الملاحق (أداة المسح، نموذج الموافقة، إلخ)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:

أدى التحول الرقمي السريع في مختلف القطاعات إلى تغيير جذري في كيفية تطوير المؤسسات لكفاءات موظفيها. ففي قطاع الطيران، حيث تُعدّ السلامة والدقة وجودة الخدمة من أهم الأولويات، تؤثر فعالية التدريب بشكل مباشر على الأداء التشغيلي. وقد برز التدريب الإلكتروني، الذي يُعرّف بأنه استخدام المنصات الرقمية لتقديم تجارب تعليمية منظمة، كأداة استراتيجية لتعزيز كفاءة العمل، وخفض تكاليف التدريب، وضمان نشر المعرفة بشكل متسق. يستعرض هذا الفصل الأسس النظرية والنتائج التجريبية والرؤى الخاصة بالقطاع والمتعلقة بالتدريب الإلكتروني وتأثيره على كفاءة العمل، مع التركيز بشكل خاص على تطبيقه المقترح في الخطوط الجوية السعودية.

2.1. المتغير المستقل

التدريب هذا هو العامل الذي تدرسه لمعرفة ما إذا كان يُحدث تغييرًا. يشمل التدريب الإلكتروني عناصر مثل:

- إمكانية الوصول
- سهولة الاستخدام
- جودة محتوى التدريب
- التفاعلية
- آليات التغذية الراجعة
- المرونة والتعلم الذاتي

تمثل هذه المكونات المتغير المستقل، لأنه من المتوقع أن تؤثر على أداء الموظفين.

2.2. المتغير التابع

كفاءة العمل هذا هو الناتج الذي تقيسه - المتغير الذي يتغير نتيجةً للمتغير المستقل.

تشمل كفاءة العمل ما يلي:

• الإنتاجية

• الدقة

• سرعة إنجاز المهام

• تقليل الأخطاء

• جودة الخدمة

• الثقة في أداء الواجبات

تُظهر هذه المؤشرات ما إذا كان التدريب الإلكتروني قد حسّن كفاءة الموظفين.

2.3. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين هذه المتغيرات مباشرة وإيجابية، ما يعني أن التحسينات في التدريب الإلكتروني من المتوقع أن تؤدي إلى تحسينات في كفاءة العمل.

كيف يؤثر التدريب الإلكتروني على كفاءة العمل؟

1. تطوير المعرفة والمهارات بشكل أفضل ← كفاءة أعلى

يوفر التدريب الإلكتروني تعليمًا منظمًا قائمًا على الوسائط المتعددة، مما يساعد الموظفين على فهم الإجراءات بشكل أوضح. عندما يتعلم الموظفون بشكل أكثر فعالية، فإنهم يؤديون المهام بشكل أسرع وبأخطاء أقل.

2. المرونة والتعلم الذاتي ← إنجاز أسرع للمهام

يمكن للموظفين التعلم بوتيرتهم الخاصة ومراجعة المواضيع الصعبة. هذا يقلل من الارتباك ويزيد الثقة، مما يحسن سرعة إنجاز المهام.

3. محتوى تدريبي موحد ← أخطاء أقل

يضمن التدريب الإلكتروني حصول جميع الموظفين على نفس المعلومات. في مجال الطيران، يقلل هذا التناسق من الأخطاء التشغيلية ويحسن الدقة.

4. التغذية الراجعة الفورية ← تحسين مستمر

غالبًا ما توفر المنصات الرقمية تغذية راجعة فورية على الاختبارات أو المحاكاة. يساعد هذا الموظفين على تصحيح الأخطاء فورًا، مما يُحسن أداءهم في العمل.

5. سهولة الوصول والراحة ← إنتاجية أعلى

يستطيع الموظفون الوصول إلى التدريب في أي وقت، حتى خلال أوقات الفراغ. هذا يُقلل من وقت التغيب عن العمل ويزيد الإنتاجية الإجمالية.

2.4. الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر التدريب الإلكتروني على كفاءة العمل في الخطوط السعودية. واستنادًا إلى مراجعة الأدبيات والأسس النظرية والإطار المفاهيمي المطور، يتضح أن التدريب الإلكتروني يلعب دورًا هامًا في تعزيز أداء الموظفين في مختلف المجالات. فهو يوفر للموظفين فرصًا تعليمية مرنة ومتاحة وموحدة تُحسن معارفهم ومهاراتهم وثقتهم بأنفسهم. وتُترجم هذه التحسينات إلى زيادة الإنتاجية، وتقليل الأخطاء، وإنجاز المهام بشكل أسرع، وتحسين جودة الخدمة، وكلها عوامل تُسهم في رفع كفاءة العمل بشكل عام.

وتؤكد النتائج أن أدوات التعلم الرقمي ليست مريحة فحسب، بل فعّالة أيضًا في القطاعات التي تُعد فيها الدقة والاتساق أساسيتين، كقطاع الطيران. وبالنسبة للخطوط السعودية، فإن تبني نظام تدريب إلكتروني شامل يتماشى مع التوجهات العالمية نحو التحول الرقمي، ويدعم التزام الشركة بالسلامة والتميز في الخدمة والكفاءة التشغيلية. وتخلص الدراسة إلى أن التدريب الإلكتروني له أثر إيجابي وملاموس على كفاءة العمل، ويجب اعتباره استثمارًا استراتيجيًا للخطوط الجوية.

قائمة المراجع

- تقرير الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA) حول مهارات وتدريب القوى العاملة في قطاع الطيران
- المبيضين، هـ، والصريرة، س. (2021). التدريب الإلكتروني وأثره على أداء الموظفين في قطاع الطيران. مجلة تنمية الموارد البشرية.
- نوي، ر. أ. (2017). تدريب وتطوير الموظفين. ماكجرو هيل للتعليم.
- التقرير السنوي للخطوط الجوية العربية السعودية (2024). مأخوذ من الموقع الرسمي للخطوط الجوية العربية السعودية.
- تشانغ، د، تشاو، ج. ل، تشو، ل، ونونامكر، ج. ف. (2004). هل يمكن للتعليم الإلكتروني أن يحل محل التعلم الصفي؟. اتصالات ACM.
- الفريجات، د، جوي، م، وسينكلير، ج. (2020). تقييم نجاح أنظمة التعلم الإلكتروني: دراسة تجريبية. الحوسبة في السلوك البشري، 102، 67-86.
- الشمري، س. ح، علي، م. ب، وروسلي، م. س. (2016). تأثيرات الدعم الفني، والكفاءة الذاتية، والتصميم التعليمي على استخدام أنظمة إدارة التعلم وقبولها. المجلة الدولية للبحوث في التعلم المفتوح والموزع، 17(5)، 110-125.
- بيكر، ج. س. (1964). رأس المال البشري: تحليل نظري وتجريبي، مع إشارة خاصة إلى التعليم. مطبعة جامعة شيكاغو.
- كلارك، ر. س، وماير، ر. إ. (2016). التعلم الإلكتروني وعلم التدريس: إرشادات مثبتة لمستهلكي ومصممي التعلم متعدد الوسائط (الطبعة الرابعة). وايلي.
- ديفيس، ف. د. (1989). الفائدة المتصورة، وسهولة الاستخدام المتصورة، وقبول المستخدم لتكنولوجيا المعلومات. مجلة نظم المعلومات الإدارية الفصلية، 13(3)، 319-340.
- نو، ر. أ. (2020). تدريب الموظفين وتطويرهم (الطبعة الثامنة). ماكجرو هيل.
- سالاس، إ، تانينباوم، س. إ، كرايجر، ك، وسميث-جيننتش، ك. أ. (2012). علم التدريب والتطوير في المنظمات: ما يهم في الممارسة. العلوم النفسية في المصلحة العامة، 13(2)، 74-101.