

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين دراسة تطبيقية على إحدى شركات الاتصالات في جدة

أمل مقبل عبده غالب

222001665

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني -2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	4
1.1. المقدمة:	5
1.2. مشكلة الدراسة	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	7
1.3. أهمية الدراسة	8
1.3.1. على المستوى النظري:	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	8
1.4. أسئلة الدراسة	9
1.5. أهداف الدراسة	10
1.6. فرضيات الدراسة	11
1.7. نموذج الدراسة	12
1.8. منهجية الدراسة	13
1.9. الدراسة الميدانية	15
1.10. مخطط المشروع المقترح	16
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	7
2.1. المقدمة:	18
2.2. المتغير المستقل	19
2.3. المتغير التابع	20
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	21
2.5. الخاتمة	22
قائمة المراجع	24

قائمة الأشكال

رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
١	نموذج الدراسة	١٢
٢	مخطط المشروع	١٦

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع الأعمال، أصبحت الموارد البشرية العنصر الأهم في تحقيق التميز المؤسسي والاستدامة. وتعتمد الشركات الحديثة، ومن ضمنها شركة الاتصالات السعودية في جدة، بشكل كبير على كفاءة موظفيها في تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء. ومن العوامل الحاسمة في تعزيز أداء الموظفين هو التدريب المستمر الذي يُمكنهم من اكتساب مهارات جديدة وتحسين كفاءتهم. إلا أن ملاحظات متكررة عن تفاوت مستويات الرضا الوظيفي للعاملين تُثير تساؤلات حول جودة البرامج التدريبية المقدمة، وما إذا كانت تلبي فعلاً احتياجاتهم وتطلعاتهم، مما استدعى القيام بهذه الدراسة.

أظهرت العديد من الدراسات أهمية جودة التدريب في رفع مستويات الرضا الوظيفي. فدراسة (الحربي، 2020) أوضحت أن البرامج التدريبية الفعالة تُسهم بشكل مباشر في تحفيز الموظفين ورفع روحهم المعنوية. بينما أشارت دراسة (الشمري، 2018) إلى وجود علاقة طردية بين محتوى التدريب وتفاعل الموظف مع بيئة العمل. كما بينت دراسة (Alshammari, 2019) التي أُجريت في بيئة اتصالات مشابهة، أن ضعف تصميم البرامج التدريبية قد يؤدي إلى انخفاض رضا العاملين، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

على الرغم من وجود دراسات تناولت العلاقة بين التدريب والرضا الوظيفي، إلا أن القليل منها ركز على "جودة" التدريب تحديداً كعامل رئيسي، وبالأخص في شركات الاتصالات السعودية، وفي مدينة جدة تحديداً. كما أن بعض الدراسات اعتمدت على مؤشرات رضا عامة دون التحقق من انعكاسات محددة لكل عنصر من عناصر جودة التدريب (مثل المدرب، المادة، البيئة التدريبية)، وهو ما تحاول هذه الدراسة أن تتجاوزه.

تستهدف هذه الدراسة فئة العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة، وهي شريحة تمثل عنصراً حيوياً في تقديم الخدمات للعملاء. وتتبع أهمية المشكلة من تأثير جودة التدريب المباشر على مستوى الأداء العام للعاملين، وبالتالي على رضا العملاء وسمعة الشركة في السوق. فإذا لم يتم تقييم التدريب بشكل دقيق وتحسينه، فقد يؤدي ذلك إلى تدني الأداء الوظيفي وزيادة معدلات الاستقالة الوظيفية، مما يؤثر سلباً على أهداف الشركة الاستراتيجية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر جودة التدريب على رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بجدة، من خلال دراسة المكونات الأساسية لجودة التدريب ومدى تلبيتها لتوقعات الموظفين، وتحليل العلاقة بين مستوى الجودة ومدى شعور العاملين بالرضا. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين كفاءة البرامج التدريبية وزيادة فعاليتها.

1.2. مشكلة الدراسة

تعاني العديد من المؤسسات من فجوة بين الجهود التدريبية المبذولة ونتائجها الفعلية على مستوى رضا العاملين. وفي شركة الاتصالات السعودية بجدة، لوحظت بعض المؤشرات التي تدعو للتساؤل حول مدى فاعلية التدريب، منها انخفاض الحماس الوظيفي أو غياب التحسن في الإنتاجية، وهو ما يثير تساؤلات حول جودة المحتوى التدريبي، وطرق تقديمه، ومدى ملاءمته لطبيعة الوظائف. هذه المشكلة تستدعي دراسة علمية ممنهجة لفهم أبعادها بشكل أعمق.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

لم تغطِ الدراسات السابقة بشكل كافٍ العلاقة المباشرة بين "جودة التدريب" و"الرضا الوظيفي"، خصوصاً في سياق شركات الاتصالات السعودية. كما أن المفهوم الشامل للجودة التدريبية، من حيث تصميم المحتوى، واختيار المدرب، وتقييم أثر التدريب بعد انتهائه، لم يُتناول ضمن إطار نظري متكامل في أغلب الدراسات العربية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تُعد شركة الاتصالات السعودية من كبرى الشركات في المملكة، ورغم ذلك لم تُجرَ دراسات ميدانية كافية لتقييم جودة التدريب المقدم فيها بشكل مباشر من وجهة نظر العاملين. كما أن قلة الأبحاث الميدانية في مدينة جدة تحديداً جعلت الحاجة ملحة لهذه الدراسة لسد النقص العملي في هذا الجانب. إلى أي مدى يمكن أن تؤثر جودة التدريب على رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع نفسه، حيث يُعد التدريب أحد أبرز الوسائل لتحسين أداء الموظفين وزيادة رضاهم، مما يؤثر بشكل مباشر على نجاح المؤسسة. لذا فإن معرفة مدى فاعلية وجودة التدريب تساعد على تعزيز الكفاءة الداخلية وتحسين مخرجات العمل.

1.3.1. على المستوى النظري:

تُساهم الدراسة في إثراء الجانب النظري المتعلق بعلاقة جودة التدريب بالرضا الوظيفي، من خلال تقديم نموذج تحليلي يمكن للباحثين الاستفادة منه في دراسات مشابهة، خصوصًا في قطاع الاتصالات. كما تقدم تصورًا واضحًا لمفهوم جودة التدريب من منظور العاملين.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تمثل الدراسة أداة لتشخيص واقع التدريب في شركة الاتصالات السعودية، وتساعد متخذي القرار على تقييم فعالية برامج التدريب الحالية. كما تقدم توصيات يمكن تطبيقها لتحسين رضا الموظفين، مما ينعكس على الأداء المؤسسي العام.

1. Noe, R. A. (2008). Employee Training and Development (5th ed.). McGraw-Hill Education.
2. Saks, A. M., & Haccoun, R. R. (2010). Managing Performance Through Training and Development (6th ed.). Nelson Education
3. Swanson, R. A., & Holton, E. F. (2011). Foundations of Human Resource Development. Berrett-Koehler Publishers
4. Khan, R. A. G., Khan, F. A., & Khan, M. A. (2011). Impact of training and development on organizational performance. *Global Journal of Management and Business Research*, 11(7), 63–68.
https://globaljournals.org/GJMBR_Volume11/9-Impact-of-Training-and-Development.pdf
5. Alrawashdeh, T. A., Mubairat, M. I., & Alqatawneh, S. M. (2012). Factors affecting acceptance of web-based training system. arXiv preprint arXiv:1205.1904. <https://arxiv.org/abs/1205.1904>
6. 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>
7. Nassazi, A. (2013). *Effects of Training on Employee Performance*. University of Applied Sciences.

8. Jehanzeb, K., & Bashir, N. A. (2013). Training and Development Program and its Benefits to Employee and Organization. *European Journal of Business and Management*, 5(2), 243-252.
9. Zhou, J., & Hoever, I. J. (2014). Research on workplace creativity: A review and redirection. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 333–359. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091226>
10. Khan, R. A. G., Khan, F. A., & Khan, M. A. (2014). Impact of Training and Development on Organizational Performance. *Global Journal of Management and Business Research*, 14(6), 68-74.
11. Tahir, N., Yousafzai, I. K., Jan, S., & Hashim, M. (2014). The Impact of Training and Development on Employees' Performance and Productivity. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(4), 86–98.
12. Al-Mzary, M. M., Al-rifai, A. D., & Al-Momany, M. O. (2015). Training and its Impact on the Performance of Employees at Jordanian Universities. *Journal of Education and Practice*, 6(32), 128-140.
13. Hafeez, U., & Akbar, W. (2015). Impact of Training on Employees' Performance. *Business Management and Strategy*, 6(1), 49–64.
14. Kossek, E. E., & Thompson, R. J. (2015). Workplace flexibility: Integrating employer and employee perspectives. In S. A. Poelmans (Ed.), *The Oxford handbook of work and family* (pp. 323–340). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199337538.013.19>

- 15.Imran, M., & Tanveer, A. (2015). Impact of organizational training on employee performance and productivity. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(4), 231–246.
<https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i4/1635>
- 16.Almatrooshi, B., Singh, S. K., & Farouk, S. (2016). Training and development and its impact on employee performance: A study of telecom sector in the UAE. *International Journal of Business and Management*, 11(7), 67–79. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n7p67>
- 17.Chaudhry, N. I., et al. (2016). Impact of Training and Development on Employee Performance. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(4), 1-7.
- 18.Saks, A. M. (2022). Training and development: The role of training transfer in improving employee performance. *Human Resource Management Review*, 32(2), 100829.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100829>
- 18.Mensah, J. K. (2017). Impact of Training on Employee Performance: A Case Study of Private Security Companies in Ghana. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(11), 1100–1117.
- 19.Jyoti, J., & Rani, A. (2019). Role of Training in Improving Employee Performance: Evidence from Banking Sector. *International Journal of Management Studies*, 6(2), 15-27.
- 20.Abubakar, A. M., et al. (2024). Examining the Nexus between Training, Job Satisfaction, and Employee Performance. *Journal of Human Resource and Sustainability Development*, 12(1), 77-91.