

أثر برامج التطوير والتدريب المقدمة للفريق على مستوى مهارات الفريق
وأدائهم بالتطبيق على شركة راز الماسية العقارية
في مدينة جدة

The impact of the development and training programs
provided to the team on the level of the team's skills and
their performance, applied to Raz Al Masiah Real Estate
Company in the city of Jeddah.

أسم الطالب

أسماء إسماعيل شماع

الرقم الجامعي

2021205836

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي وخلاصة عملي إلى مصدر سعادتي وبهجة قلبي، إلى والدي الحبيبين أسأل الله أن
يحفظهما لي ويرعاهما، وأن يمد في أعمارهما

إلى من هم عماد وسند لي في هذه الحياة، من أحبهم قلبي وسأظل محباً لهم ما حييت - إخوتي وأخواتي،
بهجة قلبي وفرحة روحي

إلى كل الأهل والأحباب، كل باسمه ومكانته في قلبي

إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي في التعبير عن مدى امتناني وتقديري لهم

الشكر والتقدير

الحمد لله السميع العليم، ذي العزة والفضل العظيم والصلاة والسلام على النبي الكريم، محمد صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه أجمعين

تماشياً مع قوله تعالى: "ولئن شكرتم لأزيدنكم"، أتقدم بالشكر والعرفان إلى الله عز وجل، الذي أنار لي درب العلم والمعرفة وأعانني على إتمام هذا العمل

كما أتوجه بالشكر الجزيل والامتنان العميق إلى الدكتورة [منى مصطفى العشري]، لقبولها الإشراف على هذه الدراسة فقد كان لتوجيهاتها ونصائحها الأثر البالغ في إنجاز هذا العمل

وأقدم أيضاً بخالص الشكر والتقدير إلى أساتذتي الأفاضل الذين ساهموا بتوجيهاتهم وإرشاداتهم القيمة كما أشكر عائلتي وكل من مدني بيد العون، قريباً كان أو بعيداً، والذين ساعدوني بتعاونهم وتشجيعهم لإنجاز رحلتي التعليمية

جدول المحتويات

4	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
5	1.1. المقدمة:.....
7	1.2. مشكلة الدراسة.....
7	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
7	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
8	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.....
9	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. منهجية الدراسة.....
12	1.9. الدراسة الميدانية.....
12	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
14	2.1. المقدمة:
14	2.2. المتغير المستقل.....
14	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
15	قائمة المراجع.....

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعد التدريب من أهم العوامل الأساسية والمهمة التي تساهم في جودة خدمة الموظف، حيث يوفر البرامج التدريبية فرصة للموظفين للتعلم المستمر والترقية في معارفهم وقدراتهم ومهاراتهم واحترافهم بشكل مباشر لتلبية احتياجات العملاء والاستجابة بشكل أفضل لمتطلباتهم، وبذلك، فإن عدم إهمال التدريب أمر ضروري لتحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الموظفين. (المرسومي، ٢٠٢٢)

والتطوير المهاري أصبح أمرًا أساسيًا في الوقت الحاضر نظرًا للمنافسة الشديدة بين الأفراد للحصول على الفرص المتاحة، لذلك، لجأ العديد من الأشخاص في مختلف المستويات والأعمار والتخصصات إلى التدريب العام بهدف اكتساب المهارات المطلوبة والتي قد تساعدهم في تطوير عملهم الحالي أو إيجاد فرص عمل جديدة، ومع ذلك فإن العديد من المنظمات في العالم العربي لا تُعَدُّ التدريب لتطوير المهارات أمرًا مهمًا وأساسيًا، بل يُنظر إليه على أنه شيء ترفيهي أو أداة للتحفيز فقط، دون إدراك آثاره الحقيقية على تطوير الموظفين وبالتالي تحسين أداء العمل، كما تؤكد العديد من البحوث العلمية والكتب المتخصصة في مجال الموارد البشرية على أهمية الدورات والبرامج التدريبية في بيئة العمل. (سوبجاكي وآخرين، ٢٠٢٠)

وعلى الرغم من أن تطوير قدرات الموظفين يتطلب استثمارًا من الشركة في الوقت والجهد والتمويل، إلا أن هذه الاستثمارات ستؤتي ثمارها على المدى الطويل، بغض النظر عن النهج المختار، ومن المهم التأكد من وضوح المسار وسهولة فهمه، حيث يجب أن يعرف الموظفون المهارات التي يحتاجون إلى اكتسابها للتقدم، وأن تتوفر لهم فرص منتظمة لتتبع تقدمهم، ويهدف التطوير والتدريب إلى تحسين الأداء الإداري من خلال نقل المعرفة، وتغيير الاتجاهات، وزيادة خبرات الموظفين وقدراتهم. (بصبوص، ٢٠٢٣)

كما إن عدم توافر الموارد البشرية المؤهلة والمدرّبة على مواجهة التحديات والتطورات المختلفة، والافتقار إلى اعتماد التدريب كاستراتيجية شاملة ومخطط لها مسبقًا، قد ينتج عنه تدني الأداء المؤسسي وانخفاض جودة العمل، لذلك فإن الحاجة ملحة لاعتماد الطرق والأساليب الحديثة في تدريب وتأهيل الكوادر البشرية، بما يُمكنهم من مواكبة التطورات والتحديات المختلفة. (العزة وآخرين، ٢٠٢٢)

والتدريب هو شكل من أشكال التعليم يهدف إلى زيادة المهارة المتخصصة للفرد، كما يعمل على سد الفجوة في الأداء الوظيفي من خلال وصف دقيق للوظيفة من ناحية واجباتها ومسؤولياتها ومهامها، ثم يأتي دور التحليل لتوضيح المتطلبات الأساسية لكل نشاط ومقارنتها بمؤهلات الفرد ومقدراته، مما يساعد في تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة ومقارنتها مع مستوى الأداء المطلوب، وفي الوقت الحاضر أصبح التدريب استثماراً في العنصر البشري وأحد أهم السبل الأساسية لتهيئة موارد بشرية مناسبة من حيث الكم والنوع، فالتدريب يعمل على تزويد الأفراد بالمعلومات والمهارات الإدارية والفنية اللازمة لأداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية، مما ينعكس بشكل إيجابي على أداء المنظمات بشكل عام.(الشيخ وآخرين، ٢٠١١)

كما تُعتبر العملية التدريبية أحد أهم مقاييس التطور والنجاح الذي يصنف المؤسسات، وهذا ما يفسر الموازنة المالية الكبيرة التي ترصدها المنظمات الذكية لها، ولنجاح العملية التدريبية من الضروري وجود مفهوم واضح ودقيق للتدريب لدى جميع الأطراف المعنية المدرب والمتدرب ومسؤول التدريب، وذلك للإعداد الصحيح والتنفيذ السليم للبرامج التدريبية، كما ينبغي اتباع الأساليب الحديثة في العملية التدريبية التي تفي باحتياجات الموارد البشرية العاملة في المنظمة وتنمي معارفهم ومهاراتهم.(عبدالقادر وآخرين، ٢٠٢٣)

ويهدف برنامج تطوير الموظفين إلى إكسابهم المعارف والخبرات اللازمة لتحسين أدائهم الوظيفي وتحقيق أهدافهم بكفاءة وفاعلية، فتنمية قدرات الموظفين ورفع كفاءتهم يُعد أمراً أساسياً لنجاح المؤسسة، وهذا ما يستوجب وضع برامج تدريبية شاملة ومنتظمة بما يُسفر عن نتائج إيجابية على المدى الطويل، ففي بيئة العمل المتغيرة والتنافسية، يُعد امتلاك الموظفين للمهارات والمعارف الحديثة عاملاً حاسماً في تمكينهم من التكيف والنجاح، كما أن تطوير قدرات الموظفين ليس فقط مسؤولية المؤسسة، بل يُعد أيضاً التزاماً على الموظفين أنفسهم لتحسين أنفسهم واكتساب المزيد من المهارات، وعليه، يتعين على المؤسسات والموظفين العمل معاً للارتقاء بالأداء والإنتاجية على المدى الطويل. (الشهري، ٢٠٢٢)

وبعد الاطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة، لوحظ انه يوجد علاقة إيجابية بين برامج التدريب والتطوير على رفع مستوى مهارات وأداء الموظفين داخل المنظمة، لذا يتوجب دراسته ومعرفة جوانبه العلمية والتطبيقية

وانطلاقاً مما سبق ذكره تم اختيار موضوع الدراسة الحالية ألا وهو أثر برامج التطوير والتدريب المقدمة للفريق على مستوى مهارات الفريق وأدائهم بالتطبيق على شركة راز الماسية العقارية في مدينة جدة.

1.2. مشكلة الدراسة

تعاني الكثير من المنظمات مشكلات متعلقة بعدم وجود موارد بشرية مدربة ومؤهلة قادرة على مواجهة كافة التحديات، وعدم أخذ التدريب كإستراتيجية شاملة مخطط لها بشكل مسبق، لذا تنقسم المشكلة إلى فجوة نظرية وفجوة تطبيقية:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- عدم إشراك الفريق في تصميم وتنفيذ برامج التطوير والتدريب.
- قصور في توفير البيئة والموارد الداعمة لتطبيق ما تم تعلمه في البرامج
- ضعف في متابعة وتقييم فعالية البرامج التدريبية وربطها بالنتائج التنظيمية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- عدم تحديد المعايير والمؤشرات المناسبة لقياس التغييرات في المهارات والأداء.
- صعوبة قياس وتقييم الأثر الفعلي لبرامج التطوير والتدريب على مهارات الفريق وأدائهم.
- نقص الافتراضات النظرية حول كيفية تأثير برامج التطوير والتدريب على المهارات والأداء الفردي والجماعي.

وإشكالية الدراسة هي: ما أثر برامج التطوير والتدريب المقدمة للفريق على مستوى مهارات الفريق وأدائهم داخل المنظمة؟

1.3. أهمية الدراسة

تحرص كل منظمات الأعمال على تحسين وتطوير أدائها للوصول إلى الأداء المتميز، ومستوى نجاح المنظمات في تحقيق هذا التميز يتفاوت على حسب كفاءة القيادة الإدارية ومقدرتها على مجابهة تحديات المنافسة والتقدم المتزايد بصورة مستمرة، وهذه الكفاءة يمكن تأكيدها من خلال تبني المنظمات البرامج التدريبية وتطويرية قادرة على تهيئة قيادات إدارية ناجحة، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

1.3.1. على المستوى النظري:

- تقليل معدلات الأخطاء والتأخير في إنجاز المهام.
- تطوير قدرات القيادة والإشراف لدى أعضاء الفريق.
- زيادة الرضا الوظيفي والالتزام والولاء لدى الأعضاء.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- إفادة المنظمة بنتائج الدراسة مما يساهم من رفع مهارات الأداء.
- بناء نظريات تدريبية و تطويرية جديدة لتعزيز الإنتاجية والابتكار.
- تحسين الفهم النظري للمفاهيم والمبادئ الأساسية المرتبطة بمهام الفريق وأدواره.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما هي التحديات والصعوبات التطبيقية التي تواجه المنظمة عند تنفيذ البرامج التدريبية؟
- ما أثر برامج التدريب على مستوى التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق؟
- ما أثر المهارات الفنية والتنظيمية التي يتم تحسينها لدى أعضاء الفريق من خلال برامج التدريب والتطوير؟

- هل يتم تخصيص موارد كافية (مالية وبشرية) لتقديم برامج التطوير والتدريب المناسبة للفريق؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام :معرفة أثر برامج التطوير والتدريب المقدمة للفريق على مستوى مهارات الفريق وأدائهم.

الأهداف الفرعية:

- تحديد التحديات والصعوبات التطبيقية التي تواجه المنظمة عند تنفيذ البرامج التدريبية في شركة راز الماسية العقارية في مدينة جدة.
- تقييم أثر برامج التدريب على مستوى التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق في شركة راز الماسية العقارية في مدينة جدة.
- تحديد أثر المهارات الفنية والتنظيمية لدى أعضاء الفريق من خلال برامج التدريب في شركة راز الماسية العقارية في مدينة جدة.
- تقييم مدى تخصيص موارد كافية مالية وبشرية لتقديم برامج التطوير والتدريب المناسبة للفريق في شركة راز الماسية العقارية في مدينة جدة.

1.6. فرضيات الدراسة

H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين برامج التطوير والتدريب على مستوى مهارات الفريق وأدائهم .

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التحديات والصعوبات التطبيقية على تنفيذ البرامج التدريبية.

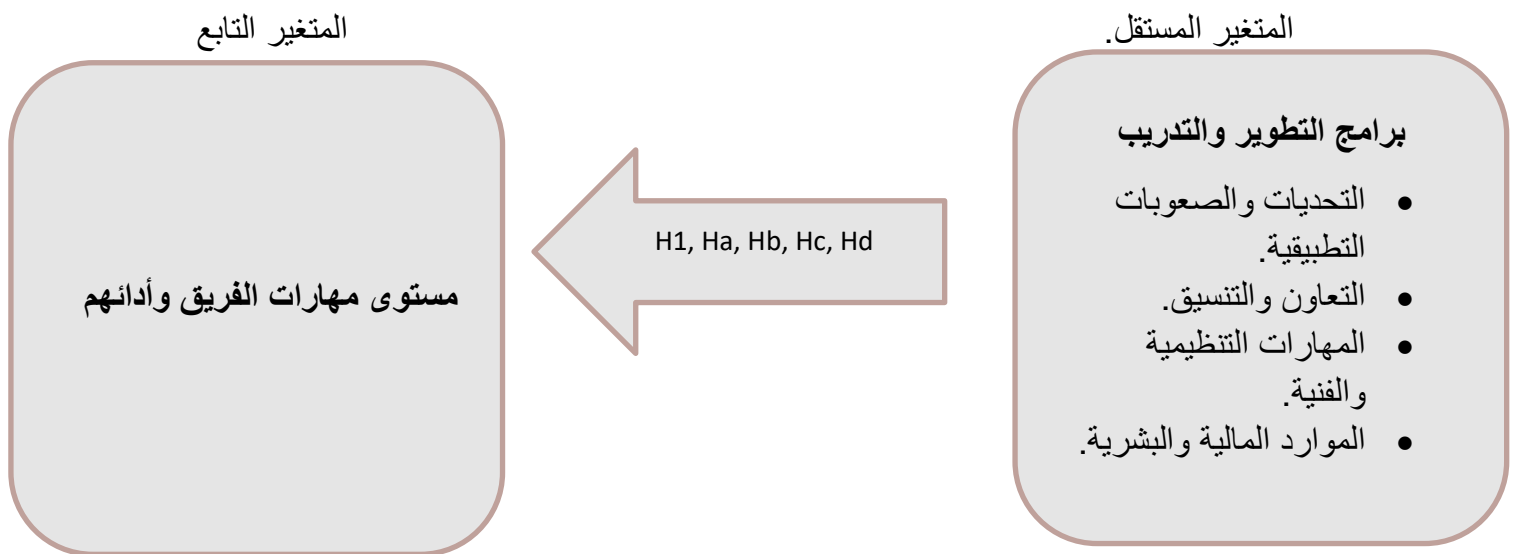
Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التعاون والتنسيق على مستوى برامج التدريب.

Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الفنية والتنظيمية على مستوى برامج التدريب.

Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموارد المالية والبشرية على تقديم برامج التطوير والتدريب.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:

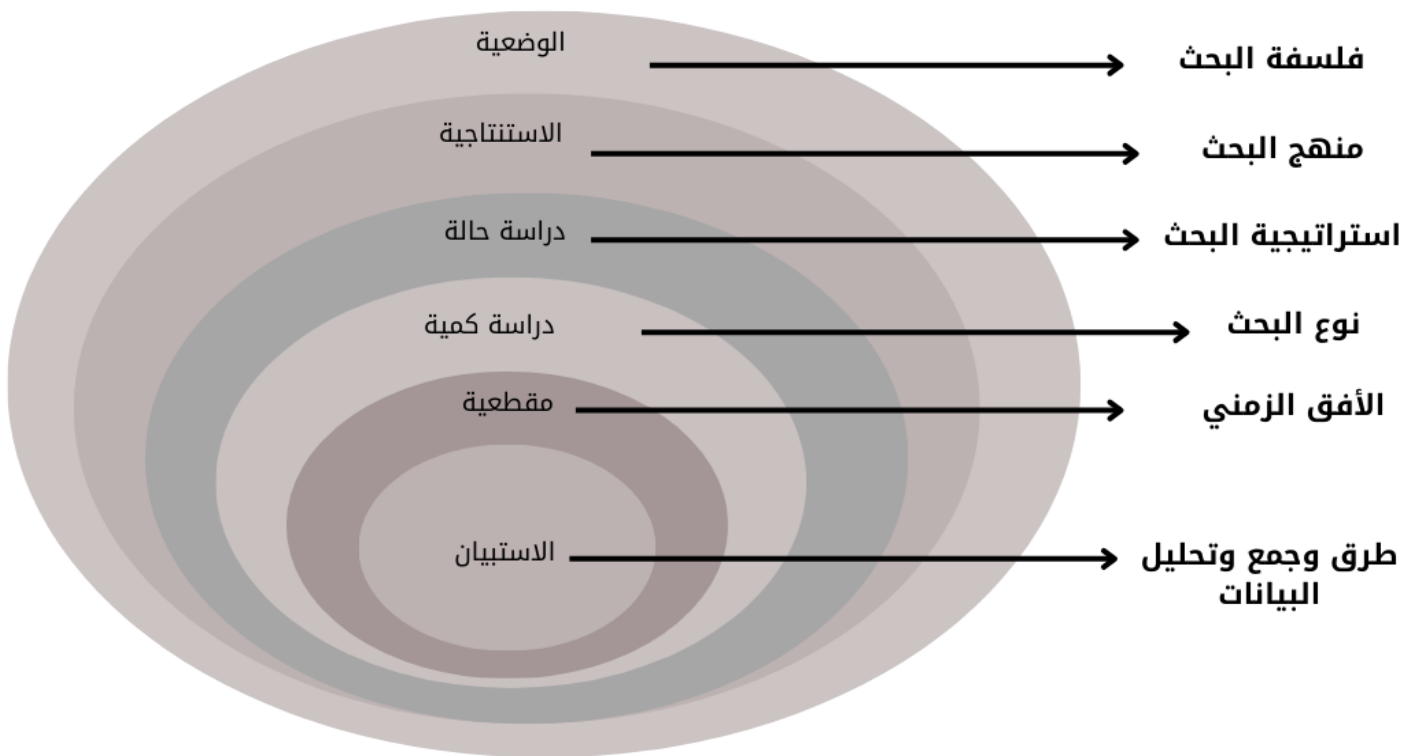


النموذج المقترح من المشروع

المصدر : الطالب (٢٠٢٤)

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي
منهج البحث: استنتاجي
استراتيجية البحث: دراسة حالة
نوع البحث: كمية
الأفق الزمني: مقطعية
طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر : الطالب (٢٠٢٤)

1.9. الدراسة الميدانية

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى تقييم مدى فعالية برامج التطوير والتدريب المقدمة للفريق وأثرها على مهارات وأداء الفريق، كما سيتم تحليل البيانات المتعلقة بمستوى المهارات والأداء للوقوف على نقاط القوة والضعف وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، لذا تعمل الطالبة على دراسة ميدانية للكشف عن تأثير برامج التطوير والتدريب المقدمة للفريق على مستوى مهاراتهم وأدائهم في شركة راز الماسية العقارية في مدينة جدة .

1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول : المقدمة.
- الفصل الثاني : الإطار النظري.
- الفصل الثالث : منهجية البحث.
- الفصل الرابع : التحليل الإحصائي.
- الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- الشهري وآخرين، ٢٠٢٢، أثر البرامج التدريبية على الكفاءة الإدارية للموارد البشرية لتحقيق روية ٢٠٣٠.
- الشيخ وآخرين، ٢٠١١، الدور الاستراتيجي للتدريب وأثره في تنمية القيادات الإدارية.
- العزة وآخرين، ٢٠٢٢، أثر استراتيجية التدريب والتطوير ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام.
- المرسومي، ٢٠٢٢، أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة.
- بصبوص، ٢٠٢٣، أثر التدريب والتطوير في الموارد البشرية.
- سوبجاكي وآخرين، ٢٠٢٠، أثر مخرجات البرامج التدريبية على تطوير مهارات المتدرب الشخصية والتقنية.
- عبدالقادر وآخرين، ٢٠٢٣، أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة .