

Final Project 1  
Code: MGM 496-PMG496  
Project Template

Faculty of Management  
Midocean University

أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية  
بالتطبيق على شركة هنقرستيشن في الرياض

نورة محسن الخلفي

222001732

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثاني

## جدول المحتويات

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة..... | 3  |
| 1.1. المقدمة:.....                        | 4  |
| 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.....                   | 7  |
| 1.8. منهجية الدراسة.....                  | 8  |
| 1.9. الدراسة الميدانية.....               | 8  |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح.....           | 8  |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة         |    |
| .....                                     |    |
| 9.....                                    |    |
| 2.1. المقدمة:.....                        | 10 |
| 2.2. المتغير المستقل.....                 | 10 |
| 2.3. المتغير التابع.....                  | 10 |

|         |                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------|
| 10..... | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| 11..... | 2.5. الخاتمة.....                                     |
| 11..... | قائمة المراجع.....                                    |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

تعد شركات التوصيل السريع من أكثر القطاعات التي تعتمد على الكفاءة التشغيلية والجاهزية المهنية للموظفين، نظراً لطبيعة عملها السريعة والديناميكية. ومع توسيع سوق الخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، أصبحت الحاجة ملحة لتأهيل الكوادر البشرية من خلال برامج تدريب مهني فعالة تضمن تقديم خدمة عالية الجودة وتقليل نسبة الأخطاء التشغيلية التي قد تؤثر سلباً على رضا العملاء وسمعة الشركة.

تعتبر شركة هنقرستيشن واحدة من أبرز شركات التوصيل في الرياض، حيث تعتمد في عملياتها على فرق متعددة تشمل السائقين، موظفي العمليات، والدعم الفني. ورغم أهمية التدريب المهني في رفع كفاءة هذه الفرق، إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى تأثير تلك البرامج التدريبية فعلياً على تحسين أداء الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية المتكررة. كما أن معظم الدراسات السابقة تناولت التدريب المهني بشكل عام، دون التركيز الكافي على قطاع التوصيل السريع أو البيئة التشغيلية لشركات مثل هنقرستيشن مما يبرز فجوة معرفية وتطبيقية تستدعي البحث والتحليل

بناءً على ما سبق، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية متخصصة تسلط الضوء على العلاقة بين التدريب المهني وجاهزية الموظفين من جهة، ومدى مساهمة هذا التدريب في الحد من الأخطاء التشغيلية من جهة أخرى، وذلك في سياق شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض

الدراسات السابقة:

١-دراسة ( الجبالي ،2023) بعنوان أثر التدريب والتطوير الأخضر في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية في منطقة الجيزة ،تتمثل أهداف الدراسة في تقييم مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير الأخضر، وتحديد مدى تأثير هذه البرامج على التميز المؤسسي داخل الشركات الصناعية. شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الشركات الصناعية بالمنطقة، حيث تم اختيار عينة عشوائية تتكون من خمس شركات، وتم توزيع استبيانات إلكترونية على 250 موظفاً وموظفة. وقد تم استرجاع 229 استبانة صالحة لتحليل البيانات.

وأظهرت الدراسة أن هناك أثراً ملحوظاً للتدريب والتطوير الأخضر على التميز المؤسسي بشكل عام، وعلى كل بعد من أبعاد التميز المؤسسي بشكل خاص. فقد تبين أن التدريب والتطوير الأخضر يؤثر إيجابياً على تحسين الأداء في مجالات القيادة، العمليات، المعرفة، والمالية، وخلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة تعزيز ممارسات الموارد البشرية الخضراء بشكل أكبر، لضمان تحسين التميز

## المؤسس ي وتعزيز الأداء العام في الشركات الصناعية

٢-دراسة ( محجوب، 2023) بعنوانتأثير ممارسات التمكين والتطوير والتدريب المهني للعاملين على المزاياالتنافسية للشركات بتوسيط الأداء التنظيمي والاستدامة الاستراتيجيةللشركات الصناعية بمدينة العاشر من رمضان بجمهورية مصر العربية استعرضت الدراسةكيفية تحسين التنافسية المستدامة للشركات الصناعية في المدينة من خلال تأثير ممارسات التمكين والتطوير والتدريب المهني

٣-دراسة ( العزة، 2022) بعنوانأثر إستراتيجية التدريب والتطوير ودورها في تحقيقالجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام:الدفاع المدني الفلسطيني نموذجا تستعرضالدراسة الأثر الذي تحدثه إستراتيجيات التدريب والتطوير على تحقيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسة الدفاع المدني الفلسطيني، وقدأثبتت الدراسة وجود علاقة خطية قوية وإيجابية بين إستراتيجية التدريب والتطوير والجودة الشاملة، بمعامل ارتباط قدره0.768. كما أكدت النتائج وجود تأثير ملحوظ لنموذج أبعاد إستراتيجية التدريب والتطوير في تحقيق الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة في جهاز الدفاع المدني الفلسطيني، كماأوصت الدراسة بعدد من الإجراءات لتعزيز النتائج الإيجابية، مثل الاستمرار في تقديم الدعم من الإدارة العليا لتطبيق إستراتيجية التدريب والتطوير، وزيادة الجهود في تطوير البرامج التدريبية وتوفير المزيد من الدورات التدريبية الداخلية والخارجية. (نذير، ٢٠٢٤، ص٣-٤)

التعليق على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسات الثلاث على وجود علاقة إيجابية بين التدريب بمختلف أنواعه وبين تحسين الأداء المؤسسي، سواء من حيث الجودة، الكفاءة التشغيلية، أو التميز المؤسسي. كما تسلط الضوء على دور التدريب في تقليل الأخطاء وتعزيز جاهزية الموظفين. ومع ذلك، تتركز معظم هذه الدراسات في القطاعات الصناعية أو الحكومية، مما يشير إلى وجود فجوة بحثية في دراسة هذا التأثير داخل قطاع خدمات التوصيل السريع، وخصوصاً في السياق السعودي، وهو ما يفتح المجال أمام دراسات تطبيقية جديدة ضمن هذا الإطار.

## 1.2. مشكلة الدراسة

تعد شركات التوصيل السريع من أكثر القطاعات التي تعتمد على الكفاءة التشغيلية والجاهزية المهنية للموظفين، نظرا لطبيعة عملها السريعة والديناميكية. ومع توسع سوق الخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، أصبحت الحاجة ملحة لتأهيل الكوادر البشرية من خلال برامج تدريب مهني فعالة تضمن تقديم خدمة عالية الجودة وتقليل نسبة الأخطاء التشغيلية التي قد تؤثر سلبا على رضا العملاء وسمعة الشركة

تعتبر شركة هنقرستيشن واحدة من أبرز شركات التوصيل في الرياض، حيث تعتمد في عملياتها على فرق متعددة تشمل السائقين، موظفي العمليات، والدعم الفني، ورغم أهمية التدريب المهني في رفع كفاءة هذه الفرق، إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى تأثير تلك البرامج التدريبية فعليا على تحسين أداء الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية المتكررة. كما أن معظم الدراسات السابقة تناولت التدريب المهني بشكل عام، دون التركيز الكافي على قطاع التوصيل السريع أو البيئة التشغيلية لشركات مثل هنقرستيشن مما يبرز فجوة معرفية وتطبيقية تستدعي البحث والتحليل. بناء على ما سبق، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية متخصصة تسلط الضوء على العلاقة بين التدريب أخرى، وذلك في سياق شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض. المهني وجاهزية الموظفين من جهة، ومدى مساهمة هذا التدريب في الحد من الأخطاء التشغيلية من جهة أخرى ، وذلك في سياق شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض .

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

بالرغم من وجود دراسات كثيرة تناولت التدريب المهني بشكل عام، إلا أن هناك نقصا واضحا في الدراسات التي تربط بين التدريب المهني وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركات التوصيل السريع

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من اعتماد شركات التوصيل مثل هنقرستيشن على أنظمة تشغيل دقيقة، إلا أن معدل الأخطاء التشغيلية لا يزال يشكل تحديًا، مما يشير إلى وجود فجوة تطبيقية في فاعلية

التدريب المهني في معالجة هذه الإشكالية.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي ما مدى تأثير التدريب المهني في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية؟

### 1.3. أهمية الدراسة

يمثل التدريب المهني أحد العوامل الأساسية في تطوير كفاءة الموظفين وتعزيز جاهزيتهم لأداء المهام بكفاءة ودقة، خاصة في بيئات العمل التي تتطلب سرعة في الإنجاز وتقليل نسبة الخطأ، مثل شركات التوصيل السريع. وتبرز أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور التدريب المهني في تحسين أداء الموظفين في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض، وبيان أثره في الحد من الأخطاء التشغيلية، بما يسهم في رفع مستوى جودة الخدمة وتحقيق رضا العملاء. كما يسعى البحث لسد فجوة معرفية في الأدبيات المتعلقة بفعالية التدريب المهني في القطاع الخدمي السعودي.

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

2. تتبع الأهمية النظرية لهذا البحث من مساهمته في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتدريب المهني وأثره على الكفاءة التشغيلية، وخصوصاً في قطاع التوصيل السريع داخل المملكة العربية السعودية. كما يسلط الضوء على العلاقة بين البرامج التدريبية وجاهزية الموظفين، وهي علاقة لم تدرس بشكل كاف في السياق المحلي، ويسهم هذا البحث في ردم فجوة معرفية من خلال التركيز على شركة هنقرستيشن كنموذج واقعي ضمن بيئة عمل تتطلب سرعة ودقة وكفاءة. يمثل التدريب عنصراً أساسياً في تطوير القدرات النظرية والعملية للعاملين، حيث يسهم في تحسين تحسين الأداء الفردي، وزيادة دافعيتهم، وتقليل نقاط الضعف، مما يعزز من فرص الترقية وينمي الوعي بالإجراء السليمة ويحقق شعور الأفراد بالدعم والتقدير.

تكمّن الأهمية التطبيقية للبحث في تقديم نتائج ومقترحات يمكن أن تساعد القائمين على إدارة الموارد البشرية والتشغيل في شركة هنقرستيشن.. وربما في شركات مماثلة على تطوير برامج التدريب المهني بما يتناسب مع طبيعة العمل. كما يمكن أن يستخدم البحث كمرجع لتحسين أداء الموظفين، ورفع مستوى الجاهزية المهنية، وتقليل الأخطاء التشغيلية التي تؤثر على جودة الخدمة، وبالتالي رفع رضا العملاء وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية يسهم التدريب والتطوير في رفع كفاءة العنصر البشري ليتمكن من مواكبة التغيرات السريعة في بيئة الأعمال وتحقيق الأهداف الإنتاجية بكفاءة وفعالية. كما يعد أداء أساسية التنصين المهارات وتحفيز الموظفين، مما يعزز أداء المنشأة ويزيد من قدرتها التنافسية في السوق

## 2.1. أسئلة الدراسة

- ١- ما مدى تطبيق برامج التدريب المهني في شركة هنقرستيشن بالرياض؟
- ٢- ما أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين لأداء مهامهم؟
- ٣- إلى أي مدى يساهم التدريب المهني في تقليل الأخطاء التشغيلية؟
- ٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جاهزية الموظفين وفقًا لاختلاف مدة التدريب؟
- ٥- ما هي التحديات التي تواجه الشركة في تنفيذ برامج التدريب المهني؟

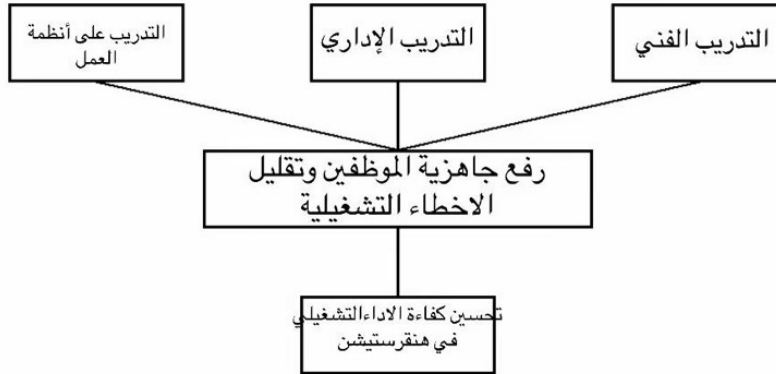
## 2.2. أهداف الدراسة

- ١- التعرف على واقع برامج التدريب المهني في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٢- دراسة أثر التدريب المهني على مستوى جاهزية الموظفين.
- ٣- تحليل العلاقة بين التدريب المهني وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- ٤- تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب المهني.
- ٥- المساهمة في رفع كفاءة الأداء التشغيلي داخل الشركة.

## 2.3. فرضيات الدراسة

- ١-الفرضية الصفرية (H1):  
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٢-الفرضية البديلة (H2):  
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٣-الفرضية الاتجاهية (H3):  
كلما زاد مستوى التدريب المهني المقدم للموظفين، زادت جاهزيتهم وانخفضت نسبة الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٤-الفرضية غير الاتجاهية (H4):  
يوجد علاقة بين التدريب المهني وجاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية دون تحديد اتجاه العلاقة في شركة هنقرستيشن بالرياض

## 2.4. نموذج الدراسة



## 2.5. منهجية الدراسة

### فلسفة البحث: تفسيرية

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين التدريب ورفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن، وذلك لفهم كيفية تأثير البرامج التدريبية على تحسين الأداء وتقليل الأخطاء في بيئة العمل التشغيلية.

### نهج البحث: استقرائي

يعتمد البحث على جمع البيانات من الواقع (من خلال أداة الاستبانة مع موظفي شركة هنقرستيشن)، ثم تحليلها بهدف الوصول إلى استنتاجات علمية حول أثر التدريب بأنواعه على رفع الجاهزية التشغيلية وتقليل الأخطاء.

### استراتيجية البحث: دراسة حالة

تركز الدراسة على شركة محددة وهي “هنقرستيشن” في مدينة الرياض، مما يجعلها دراسة حالة تهدف إلى فهم ظاهرة معينة في بيئة محددة.

### نوع البحث: كمي

يعتمد البحث على المنهج الكمي، الذي يستخدم أدوات رقمية قابلة للقياس بهدف تحليل العلاقة بين المتغيرات بشكل دقيق وموضوعي.

**الأسلوب الكمي**  
يستخدم هذا الأسلوب لقياس أثر البرامج التدريبية (الإدارية، الفنية، التقنية) على متغيرات مثل جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية، بالاعتماد على استبانة مغلقة مكونة من أسئلة محددة.

**الأفق الزمني:** مقطع عرضي  
تم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة، من خلال استبانة إلكترونية موزعة على موظفي شركة هنقرستيشن، ما يجعل هذا البحث من نوع الدراسات العرضية.

### طرق جمع البيانات

تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة الإلكترونية، التي تم تصميمها لقياس أثر التدريب على جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية.  
وقد اشتملت الاستبانة على عدد من العبارات المغلقة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وتم توزيعها على عينة عشوائية من موظفي شركة هنقرستيشن في مختلف الأقسام.

### طرق تحليل البيانات

تم استخدام طريقتين أساسيتين لتحليل البيانات:

- ١- التحليل الوصفي:
  - تحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، المؤهل، الخبرة، القسم).
  - استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لقياس اتجاهات الموظفين نحو محاور الدراسة (التدريب الإداري، الفني، الجاهزية، تقليل الأخطاء).
- ٢- التحليل الإحصائي الاستنتاجي:
  - استخدام معامل الارتباط (Pearson) لقياس قوة العلاقة بين التدريب ورفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية.
  - استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لقياس تأثير أنماط التدريب المختلفة على المتغيرات التابعة، وذلك باستخدام برنامج إحصائي مثل SPSS.

## 2.6. الدراسة الميدانية

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة، مع جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة. وقد تم اختيار عينة عشوائية من 75 موظفًا من أقسام مختلفة داخل شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض.

تهدف الدراسة إلى الكشف عن أثر التدريب بأنواعه المختلفة على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين التدريب الإداري، التدريب الفني، والتدريب على أنظمة العمل وبين الأداء التشغيلي داخل الشركة.

كما تسعى الدراسة إلى تقديم مؤشرات كمية تدعم أهمية الاستثمار في التدريب والتطوير بوصفه أداة فاعلة في تقليل معدلات الخطأ التشغيلي، وتحقيق رضا العملاء، وتعزيز الكفاءة المؤسسية داخل شركة هنقرستيشن.

وهذه بعض الدراسات الميدانية السابقة:

- دراسة (الجبالي، 2023) بعنوان “أثر التدريب والتطوير الأخضر في التميز المؤسسي”، أجريت على شركات صناعية بمنطقة الجيزة، وهدفت إلى تقييم تأثير برامج التدريب والتطوير الأخضر على الأداء والتميز المؤسسي. شملت الدراسة عينة من 250 موظفًا وموظفة، وأظهرت النتائج وجود أثر ملحوظ للتدريب على أبعاد التميز المؤسسي مثل القيادة والمعرفة، مع التوصية بتعزيز ممارسات الموارد البشرية الخضراء.

- دراسة (محجوب، 2023) بعنوان “تأثير ممارسات التمكين والتطوير والتدريب المهني للعاملين على المزايا التنافسية للشركات”، أجريت في مدينة العاشر من رمضان بمصر، وبيّنت أن ممارسات التدريب المهني تؤثر بشكل إيجابي على الأداء التنظيمي، مما يعزز الاستدامة الاستراتيجية ويقوي تنافسية الشركات الصناعية.

- دراسة (العزة، 2022) بعنوان “أثر إستراتيجية التدريب والتطوير ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام: الدفاع المدني الفلسطيني نموذجاً”. أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين التدريب والتطوير والجودة الشاملة، وأوصت بالاستمرار في دعم البرامج التدريبية وتعزيز جهود الإدارة العليا لتحسين الأداء العام في المؤسسة.

## 2.7. مخطط المشروع المقترح

|                                                                                              |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| مقدمة، مشكلة الدراسة، أهداف الدراسة، فرضيات الدراسة، منهجية الدراسة                          | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة     |
| استعراض الدراسات السابقة                                                                     | الفصل الثاني: الإطار النظري           |
| فلسفة البحث، منهج البحث، استراتيجيات البحث، نوع البحث، الأفق الزمني، طرق جمع وتحليل البيانات | الفصل الثالث منهجية البحث             |
| تحليل البيانات، نتائج التحليل                                                                | الفصل الرابع: التحليل الإحصائي        |
| مناقشة النتائج، التوصيات، الخاتمة                                                            | الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة |

### 3. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

### 3.1. المقدمة:

### 3.2. المتغير المستقل

### 3.3. المتغير التابع

### 3.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

### 3.5. الخاتمة

#### قائمة المراجع

- لعزة، ولاء، السلوداني، عبد الرحمن. (2022). أثر إستراتيجية التدريب والتطوير ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام: الدفاع المدني الفلسطيني نموذجا. مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، 7(2)
- الجبالي، محمد عماد الدين سالم (2023). أثر التدريب والتطوير الأخضر في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية في منطقة الجيزة (رسالة ماجستير، جامعة الإسراء الخاصة). كلية الأعمال، عمان، الأردن
- محجوب، ابراهيم جمال الدين محمود (2023). تأثير ممارسات التمكين والتطوير والتدريب المهني للعاملين على المزايا التنافسية للشركات بتوسيع الأداء التنظيمي والاستدامة الاستراتيجية للشركات الصناعية بمدينة العاشر من رمضان بجمهورية مصر العربية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 4(2)، الجزء الثالث، كلية التجارة، جامعة دمياط
- (نذير، حنان. ٢٠٢٤) أثر التدريب والتطوير المهني على تعزيز الكفاءة وتطوير واستدامة الشركات العالمية في المملكة العربية السعودية ، جامعة ميدأوشن، دولة الامارات