

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 الخليفي

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 |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... | 10 |

|         |               |
|---------|---------------|
| 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 المؤسسي وتعزيز الأداء العام في الشركات الصناعية

٢-دراسة ( محجوب ،2023) بعنوانتأثير ممارسات التمكين والتطوير والتدريب المهني للعاملين على المزايا التنافسية للشركات بتوسيط الأداء التنظيمي والاستدامة الاستراتيجية للشركات الصناعية بمدينة العاشر من رمضان بجمهورية مصر العربية استعرضت الدراسة كيفية 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 تحقيق الجودة 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، وقد أثبتت الدراسة وجود علاقة خطية قوية وإيجابية بين إستراتيجية التدريب والتطوير والجودة الشاملة، بمعامل ارتباط قدره 0.768. كما أكدت النتائج وجود تأثير ملحوظ لنموذج أبعاد إستراتيجية التدريب والتطوير في تحقيق الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة في جهاز الدفاع المدني الفلسطيني، كما أوصت 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، ص٤-٣)

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، وخصوصًا في السياق السعودي، وهو ما يفتح المجال أمام دراسات تطبيقية جديدة ضمن هذا الإطار.

## 1.2.2 مشكلة الدراسة

تعد شركات التوصيل السريع من أكثر القطاعات التي تعتمد على الكفاءة التشغيلية والجاهزية المهنية للموظفين، نظراً 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 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 بشكلاً 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 أخصري، 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 نقصاً واضحاً 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 تحدياً، 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 السد ياق 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 بالإجراءات السليمة ويحقق شعور الأفراد بالدعم والتقدير.

#### ١،٣،٢. على المستوى التطبيقي

تكمن 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 يساهم التدريب والتطوير في رفع كفاءة العنصر البشري ليتمكن من مواكبة التغيرات السريعة في بيئة الأعمال وتحقيق الأهداف الإنتاجية بكفاءة وفعالية. كما يعد أداء أساسية التدعيم للمهارات 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 وفقاً لاختلاف مدة التدريب؟
- ٥- ما هي التحديات التي تواجه الشركة في تنفيذ برامج التدريب المهني؟

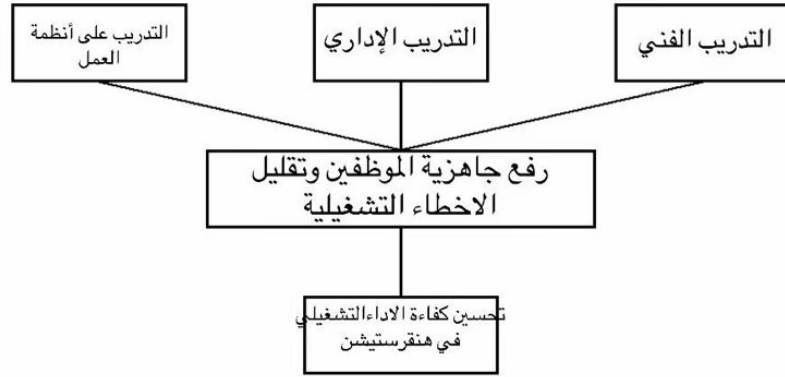
## 2.2. أهداف الدراسة

- 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 (1H):  
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٢-الفرضية البديلة (2H):  
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٣-الفرضية الاتجاهية (3H):  
كلما زاد مستوى التدريب المهني المقدم للموظفين، زادت جاهزيتهم وانخفضت نسبة الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٤-الفرضية غير الاتجاهية (4H):  
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:

لتحليل 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 موظفاً 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 موظفاً 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، استراتيجية البحث، نوع البحث، الأفق الزمني، طرق جمع وتحليل البيانات | الفصل الثالث منهجية البحث             |
| تحليل البيانات، نتائج التحليل                                                               | الفصل الرابع: التحليل الأحصائي        |
| مناقشة النتائج، التوصيات، الخاتمة                                                           | الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة |

### 3. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

### 3.1. المقدمة:

#### أهمية إجراء مراجعة للأدبيات

تعد مراجعة الأدبيات خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ تساعد الباحث على بناء إطار معرفي متكامل حول موضوع الدراسة. فهي تمكنه من الاطلاع على ما تم إنجازه سابقاً من دراسات وأبحاث ذات صلة، وتحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بعد، مما يعزز من قيمة وأصالة الدراسة الحالية. كما أن مراجعة الأدبيات توفر للباحث قاعدة علمية يستند إليها في صياغة الإطار النظري، وتمنحه القدرة على المقارنة بين النتائج المختلفة، وتفسيرها بشكل أعمق وأكثر دقة.

وبالنسبة لموضوع بحثي حول أثر التدريب المهني في تعزيز جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض، فإن مراجعة الأدبيات تكتسب أهمية مضاعفة، إذ تساعد على فهم الأسس النظرية للتدريب المهني، واستعراض تجارب الشركات الأخرى في هذا المجال، مما يتيح فرصة لاستخلاص الدروس وتطبيقها في السياق المحلي لشركة هنقرستيشن.

يستعرض هذا الفصل أهمية إجراء مراجعة للأدبيات المتعلقة بتأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركات الاتصالات، وخصوصاً في السياق السعودي. من خلال تحليل الدراسات السابقة، سيتم تحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأبحاث الحالية، وتوضيح كيفية تأثير برامج التدريب على تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمة المقدمة للعملاء. يهدف هذا الفصل إلى توفير الإطار النظري الذي سيعتمد عليه البحث في دراسة العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة في شركة زين، بما يساهم في بناء فرضيات البحث وتوجيه منهجيته.

#### أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة:

مراجعة الأدبيات تعد خطوة أساسية في أي دراسة بحثية، حيث تساهم في بناء إطار نظري قوي يوجه البحث ويحدد الفجوات البحثية التي لم تغط بشكل كافٍ في الدراسات السابقة. كما تساعد في تحليل الأساليب والطرق التي أثبتت فعاليتها، مما يمكن الباحث من اختيار المنهجية المناسبة. تساهم أيضاً في إثراء المعرفة حول الموضوع المدروس من خلال عرض الأبحاث السابقة، مما يتيح للباحث تقديم توصيات عملية تستند إلى نتائج تلك الدراسات.

دراسة وهيبه (2012م): بعنوان: استراتيجيات تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية أجريت هذه الدراسة في جامعة فرحات عباس بالجزائر، هدفت إلى معرفة مدى مساهمة استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تحسين الاداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، استخدمت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام دراسة الحالة كأداة، تمثلت مؤسسة SANIAK كنموذج للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن تنمية الموارد البشرية أصبحت ضرورة حتمية في ظل التغيرات المتسارعة في شتى المجالات، مهارات الموارد البشرية تزداد عن طريق الاستثمار البشري من خلال التعليم والتدريب الذي يعطي دافعية لتحسن الأداء، هناك علاقة ارتباطية بين تنمية الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة حيث أن هدفهما واحد وهو تحقيق النجاح

والتطوير والتميز وتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، التوجه المعاصر في مجال تنمية الموارد البشرية يؤكد على

ضرورة رفع مستوى مهارة المديرين الذين يتخذون القرار لوضع استراتيجيات المؤسسة موضع التنفيذ الجيد، استراتيجيات تنمية الموارد البشرية تساهم في تحسين إنتاجية المؤسسة.

دراسة الفضالة (2003): بعنوان: أثر التدريب في سلوك الموظفين، كما يراه رؤساء العمل وهي دراسة ميدانية مقارنة بين الجهات الحكومية والجهات الخاصة بدولة الكويت: استهدفت الدراسة التعرف أثر التدريب في السلوك المهني للموظفين بحسب رؤية رؤسائهم في العمل، تمثل مجتمع الدراسة في عشر جهات حكومية وعشر جهات من القطاع الخاص بدولة الكويت، وشملت الدراسة عينة من 397 موظف وموظفة جميعهم من الموظفين الكويتيين وغيرهم الذين حصلوا على برامج تدريبية متخصصة خلال الأشهر الستة السابقة على إجراء الدراسة. استخدم الباحث أداة المقابلة مع رؤسائهم في العمل لمعرفة أثر التدريب في السلوك المهني للموظفين الذي تم اختبارهم ومدى ذلك. واعتمدت الدراسة على مقياس مقنن من حيث الثبات والصدق، يقيس أثر التدريب في ثلاث أبعاد أساسية هي: المعرفة المهنية، المهارات والاتجاهات المهنية. ومن واقع تطبيق الإجراءات المنهجية التي تقابل هدف البحث، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج توضح أثر التدريب في الأبعاد الثلاثة المذكورة وهي أن التدريب الذي تلقاه الموظفون كان له تأثير إيجابي في حدود

معينة، فقد كان تأثيره في المعرفة المهنية بنسبة 50%، بينما كان تأثيره في المهارات بنسبة 7,42 % و أخيار في الاتجاهات بنسبة

49,3 % أي أن التدريب كان له تأثير إيجابي يزداد لدى الموظفين الأعلى تعليماً بالجهات الخاصة مقارنة بنظائرهم العاملين بالجهات الحكومية

### 3.2. المتغير المستقل

يُعرّف التدريب المهني بأنه مجموعة من البرامج المخططة التي تهدف إلى رفع كفاءة الموظفين من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة لأداء أعمالهم بكفاءة عالية. ويركز التدريب المهني على إعداد الموظفين لمواجهة متطلبات العمل المختلفة، مما يساهم في تحسين أدائهم وتقليل احتمالية وقوع الأخطاء.

الأبعاد الرئيسية للتدريب المهني:

1. التدريب الفني: يركز على تطوير المهارات العملية المرتبطة بالوظيفة.
2. التدريب الإداري: يهدف إلى تعزيز القدرات القيادية والتنظيمية للموظفين.
3. التدريب السلوكي: يعنى بتنمية الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية داخل بيئة العمل.
4. التدريب المستمر: يُمكن الموظفين من مواكبة التغيرات التقنية والتنظيمية في بيئة العمل.

### 3.3. المتغير التابع

أولاً: جاهزية الموظفين  
تعني مدى استعداد الموظف للقيام بمهامه بكفاءة، وتشمل امتلاك المعرفة النظرية، المهارات العملية، والسلوكيات التنظيمية التي تمكنه من مواجهة تحديات بيئة العمل بفاعلية.

ثانياً: تقليل الأخطاء التشغيلية  
يقصد به خفض معدل الأخطاء التي قد تحدث أثناء تنفيذ العمل سواء كانت أخطاء فنية أو إجرائية أو تنظيمية، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الخسائر المترتبة على هذه الأخطاء.

الأبعاد الرئيسية:

- الجاهزية المعرفية (امتلاك المعرفة اللازمة).
- الجاهزية مهارية (إتقان المهارات العملية).
- الجاهزية السلوكية (الالتزام والانضباط).
- معدل الأخطاء التشغيلية (مدى الانخفاض في الأخطاء بعد التدريب).

### 3.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ترتبط برامج التدريب المهني ارتباطاً مباشراً بجاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية؛ إذ يؤدي التدريب الفعّال إلى تزويد الموظفين بالمهارات والمعارف الضرورية، مما يرفع من مستوى جاهزيتهم الوظيفية ويعزز قدرتهم على التعامل مع المواقف المختلفة بكفاءة. ونتيجة لذلك، ينخفض معدل الأخطاء التشغيلية وتحسن جودة الأداء المؤسسي.

وتشير الدراسات السابقة إلى أن العلاقة بين التدريب المهني وجاهزية الموظفين علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية، حيث يسهم التدريب المصمم وفق احتياجات العمل في رفع مستوى الكفاءة والجاهزية وتقليل الأخطاء. في المقابل، قد تكون هذه العلاقة ضعيفة أو سلبية إذا كان التدريب تقليدياً أو غير ملائم لاحتياجات الموظفين أو بيئة العمل.

### 3.5. الخاتمة

تؤكد هذه الدراسة على الدور المحوري للتدريب المهني باعتباره أداة أساسية تسعى المؤسسات من خلالها إلى رفع جاهزية موظفيها والحد من الأخطاء التشغيلية. فقد أظهرت الأدبيات السابقة أن الاستثمار في برامج التدريب يساهم في تعزيز القدرات المعرفية والمهارية والسلوكية للموظفين، مما يزيد من استعدادهم لمواجهة التحديات اليومية داخل بيئة العمل بكفاءة أكبر. كما بينت الدراسات أن التدريب الفعال ينعكس بشكل مباشر على الحد من الأخطاء التشغيلية التي قد تترتب عليها خسائر مادية أو تراجع في مستوى رضا العملاء.

ويبرز التدريب المهني كأحد أهم الاستراتيجيات التي تمكن الشركات من بناء كوادر بشرية قادرة على تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة. فالتدريب الفني يضمن إتقان الموظفين للمهارات العملية المرتبطة بطبيعة أعمالهم، والتدريب الإداري يعزز قدرتهم على التنظيم والتخطيط واتخاذ القرار، بينما يساهم التدريب السلوكي في ترسيخ الانضباط والالتزام وتحفيز الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد. أما التدريب المستمر، فهو يمثل حجر الزاوية في مواجهة التطورات التقنية والتنظيمية المتسارعة، ويُبقي الموظفين في حالة استعداد دائم للتكيف مع المتغيرات.

وتشير نتائج الدراسات إلى أن العلاقة بين التدريب المهني وجاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية ليست علاقة تلقائية، بل تتوقف على عدة عوامل، أبرزها: جودة تصميم البرامج التدريبية، ومدى توافقها مع احتياجات الموظفين الفعلية، إضافة إلى وجود آليات متابعة وتقييم تقيس أثر التدريب على الأداء بشكل دوري. وفي غياب هذه العوامل، قد يفقد التدريب قيمته، ويصبح مجرد إجراء روتيني لا يحقق النتائج المرجوة.

بناءً على ما سبق، فإن الدراسة تسلط الضوء على ضرورة أن تتبنى المؤسسات، مثل شركة HungerStation، سياسات تدريبية متكاملة تُبنى على أسس علمية، وتراعي احتياجات الموظفين ومتطلبات السوق. كما ينبغي أن تشمل هذه السياسات الاستثمار المستمر في تطوير مهارات العاملين، وإنشاء أنظمة تقييم دقيقة لقياس أثر التدريب على الأداء الفعلي. إن تطبيق مثل هذه الممارسات سيساهم في رفع جاهزية الموظفين، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتعزيز مكانة الشركة التنافسية في قطاع خدمات التوصيل السريع داخل السوق السعودي.

## قائمة المراجع

- دراسة الفضالة (٢٠٠٣) بعنوان: أثر التدريب في سلوك الموظفين، كما يراه رؤساء العمل وهي دراسة ميدانية مقارنة بين الجهات الحكومية والجهات الخاصة بدولة الكويت.
- دراسة وهبية (٢٠١٢) بعنوان استراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، الجزائر
- لعزة، ولاء، السلوداني، عبد الرحمن. (2022). أثر إستراتيجية التدريب والتطوير ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام: الدفاع المدني الفلسطيني نموذجاً. 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

## قائمة الملاحق

## مقدمة الاستبيان:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،  
يسعدني أن أقدم لكم هذا الاستبيان الذي يعد جزءاً من مشروع تخرجي بعنوان “أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية بالتطبيق على شركة هنقرستيشن في الرياض”. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير برامج التدريب المهني في تحسين جاهزية الموظفين وزيادة كفاءتهم في أداء مهامهم اليومية، وكذلك تقليل الأخطاء التشغيلية في الشركة.

من خلال هذا الاستبيان، أهدف إلى جمع آراء الموظفين حول فعالية برامج التدريب المهني في تعزيز جاهزيتهم وتحسين أدائهم، مما سيساعد في تقديم توصيات تساهم في تحسين الأداء العام وتقليل الأخطاء التشغيلية.

أشكر لكم وقتكم ومشاركاتكم القيمة في هذا البحث

## البيانات الشخصية:

### ١- الجنس:

- ذكر
- أنثى

### ٢- الفئة العمرية:

- أقل من ٢٠ سنة
- ٢١ إلى ٢٦
- ٢٧ إلى ٣٢
- ٣٣ إلى ٣٨
- أكبر من ٣٩

### ٣- المستوى التعليمي:

- ثانوي
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

### ٤- عدد سنوات العمل في هـنقرستيشن:

- أقل من سنة
- من سنة إلى ٣ سنوات
- من ٤ سنوات إلى ٥ سنوات
- أكثر من ٦ سنوات

### ٥- المسمى الوظيفي:

- مشرف
- موظف دعم فني
- موظف تسويق
- موصل
- أخرى (يرجى التحديد) —————

## الاستبيان الأول:

### أثر التدريب المهني على جاهزية الموظفين

| السؤال                                                                         | أوافق | لا أوافق |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| التدريب المهني الذي تقدمه الشركة يعزز جاهزيتك في - ١ أداء مهامك اليومية        |       |          |
| التدريب المهني يوفر المهارات اللازمة لإداء عملك بكفاءة - ٢                     |       |          |
| التدريب يساهم في رفع مستوى معرفتك حول سياسات - ٣ وإجراءات العمل في الشركة      |       |          |
| التدريب يساهم في تعزيز قدرتك على التعامل مع المواقف - ٤ الطارئة                |       |          |
| التدريب المهني يعزز قدرتك على أداء مهامك بكفاءة - ٥ وجودة                      |       |          |
| التدريب المهني يوفر فرصاً لتطوير مهاراتك الشخصية - ٦ والمهنية                  |       |          |
| التدريب يوفر لك استراتيجيات فعالة لتحسين ادائك في - ٧ العمل                    |       |          |
| التدريب يوفر لك فهماً أفضل للأدوات والأنظمة التكنولوجية - ٨ المستخدمة في العمل |       |          |
| التدريب يساهم في زيادة ثقتك بنفسك أثناء أداء المهام - ٩                        |       |          |
| التدريب يساعدك في تحسين ادائك الوظيفي - ١٠                                     |       |          |

## الاستبيان الثاني:

أثر التدريب المهني في تقليل الأخطاء التشغيلية

| السؤال                                                                          | أوافق | لا أوافق |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| التدريب المهني يساعد في تقليل الأخطاء التي تحدث أثناء العمل                     |       |          |
| التدريب على إجراءات العمل يقلل من حدوث الأخطاء التشغيلية                        |       |          |
| التدريب المهني يساهم في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المهام بسبب الأخطاء         |       |          |
| التدريب المهني يساعد في تحسين مستوى التنسيق بين الأقسام المختلفة وتقليل الأخطاء |       |          |
| الأخطاء التشغيلية تؤثر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء                          |       |          |
| العملاء يشعرون بتحسن في الخدمة بعد تقليل الأخطاء التشغيلية نتيجة للتدريب        |       |          |
| التدريب يساعد في تحسين قدرتك على اكتشاف الأخطاء وإصلاحها بسرعة                  |       |          |
| التدريب على تقنيات جديدة يساعد في الحد من الأخطاء التشغيلية                     |       |          |
| تلاحظ انخفاضاً في الأخطاء في الفترة التي تلي تلقي التدريب                       |       |          |
| التدريب المهني أداة فعالة في تقليل الأخطاء في عملك                              |       |          |