

نموذج

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

العنوان باللغة العربية:

(أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في منظمات
القطاع الخاص
دراسة حالة – شركة الاتصالات السعودية (StC)

ب. العنوان باللغة الإنجليزية:

The Impact of Professional Development on Achieving
Job Excellence for Employees in Private Sector
Organizations: A Case Study - Saudi Telecom
Company StC

اسم الباحث : أروى احمد مكي
الرقم الأكاديمي : ٢٣٣٠٠٠٥٦١
الكلية : الأعمال

١٤٤٦هـ ٢٠٢٤م

مقدمة الدراسة

يعتبر التطوير المهني من أهم مداخل التطوير التي تطمح لها شركة stc، والذي أخذ بالانتشار في معظم المؤسسات الحكومية والخاصة في الدول المتقدمة، حيث تشير الدراسات إلى حدوث نقلة نوعية في مجال التطوير المهني في نهاية القرن العشرين حيث انتقل من المفهوم الضيق وهو التدريب التقليدي إلى المفهوم الواسع والشامل وهو التطوير المهني والتطوير المهني الذاتي، الذي يعتمد فهي الموظف على ذاته لاكتساب أو تطوير مهارات أو خبرات أو اتجاهات أو معلومات جديدة يرفع من خلالها مستواه بصورة شاملة ومستمرة.

ويعد التطوير المهني من أهم الأساليب التي تواكب احتياجات العاملين التدريبية والتطورات العلمية المتسارعة وذلك لتنوع وتعدد تقنياته وأسابليه إضافة إلى ما يتمتع به من مرونة في الزمان والمكان والمحتوى، ولعل من أبرز ما يميز التطوير المهني ارتباطه بعمليات التدريب والتطوير باحتياجات الفرد المهنية والوظيفية ومراعاة مستوى قدراته وخبراته، وهذه المميزات وغيرها جعلت العديد من المنظمات والمؤسسات الاعتماد عليه واعتباره خياراً استراتيجياً لتطوير العاملين فيها. (العجاعي، 2017)

كما ويعد التطوير المهني للمعلمين هدفاً استراتيجياً من أهداف قطاع التعليم بشكل عام، حيث يساهم في استقطاب المعلمين وتأهيلهم وتطويرهم، ويأتي هذا في إطار تعزيز قدرات المعلمين وتوظيفها توظيفاً ملائماً في ظل التطورات التقنية والعلمية المتسارعة وتعدد وتنوع المصادر المعرفية، وحاجة معلمي المستقبل إلى تكوين نموذجاً جديداً من المهارات والمعارف والخبرات الحديثة من خلال التطوير المهني لتلبية متطلبات ادوارهم الجديدة. (التميمي، 2022)

حيث لم يكن التميز الوظيفي وليد اللحظة ولا يتحقق بالأمنيات، بل يحتاج لجهود حثيثة من كافة العاملين في المنظمة بجميع مستوياتها، حيث يعتبر نظاماً متكاملًا يعمل على توظيف كافة الأفراد بهدف رفع مستويات الأداء والإنجاز على أعلى المستويات، حيث أن التحديات والضغوطات التي تواجهها المنظمات في ظل عصر التغيرات والتحولات المتسارعة من الناحية السياسية والاقتصادية والتكنولوجية وعصر العولمة المسيطر على كاف تفاصيل ومجالات الحياة ولدت تلك الضرورة من البحث باستمرار عن أفضل المناهج والأساليب لاعتمادها في الحفاظ على مستوى التميز في الأداء والتي تحقق التفوق كميزة تنافسية (أبو عودة، 2018).

شركة الاتصالات الكويتية (stc) شركة مساهمة كويتية، تأسست بموجب المرسوم الأميري رقم 187 بتاريخ 22 يوليو 2008 لتشغيل وإدارة شبكة المحمول والاتصالات المتنقلة الثالثة GSM في دولة الكويت بموجب القانون رقم 2 لعام 2007

تختص شركة الاتصالات الكويتية (stc) ، العلامة التجارية المتميزة في صناعة الاتصالات وهي شركة تابعة لمجموعة stc الرائدة في المنطقة، بتقديم خدمات ومنصات مبتكرة، وتمكين التحول الرقمي في المنطقة، برأسمال قدره 50 مليون دينار كويتي، وقد تم إدراجها في بورصة الكويت في ديسمبر 2014. وفي عام 2019، استحوذت stc على كامل رأسمال شركة كواليتي نت للتجارة العامة والمقاولات (solutions by stc) - مزود خدمات الإنترنت الرائد في الكويت - بهدف الاستفادة من الفرص الجديدة في سوق الاتصالات الكويتي. وانطلاقاً من استراتيجيتها

المؤسسية والتي تهدف إلى توسيع أنشطة الشركة مع التركيز على الحلول الرقمية والاتصالات المتقدمة المتكاملة، بالإضافة إلى خدمات الحلول التقنية المتقدمة، استحوذت stc في أوائل عام 2022 على كامل رأسمال شركة البوابة الإلكترونية القابضة وشركاتها التابعة – الرائدة في تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الكويت. كما قامت stc خلال عام 2022 بزيادة رأسمال الشركة ليصل 99.9 مليون دينار كويتي، من خلال توزيع 100% أسهم منحة على المساهمين.

تسعى stc دائماً إلى دعم رؤية الكويت 2035 والتي تهدف إلى تحويل البلاد إلى مركز مالي وتجاري عالمي. وبالتالي، تحرص stc على تزويد عملائها، سواء الأفراد أو الشركات، بمجموعة فريدة من المنتجات والخدمات التي تلبي تطلعاتهم واحتياجاتهم. كما توفر stc العديد من الفرص في مجالات الاتصالات والترفيه والمعلومات والخدمات الرقمية ونقل البيانات إلى جانب تقديم أفضل تجربة للعملاء على مدار الساعة.

فعلى مدار عقد من التميز في الخدمة والشفافية والاستباقية، وباعتبارها مشغل الاتصالات الأسرع نمواً والأكثر تقدماً مع أكبر شبكة 5G في الكويت، بلغت قاعدة عملاء stc وبكل فخر 2.3 مليون عميل.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتصف طبيعة العصر الحديث بالتسارع في المعرفة والتكنولوجيا والتغيرات المتلاحقة في العلوم على اختلافها، وهذه التغيرات اللامتناهية تتطلب من الشخص تطوير ذاته، مواكبة لها واستجابة لمطالبات العصر ومستجداته، ذلك أن التطوير المهني بات مطلباً يؤكد عليه الجميع، كون الكادر البشري من أهم العناصر الفعالة في العملية التعليمية فهو المرجع الأساسي في عمل المنظمات. لقد جاءت دراسة (الغماري، 2018) مؤكدة على ضرورة الارتقاء الذاتي، فقد ولت الأيام التي يعتمد بها الموظف على الأعمال التقليدية والمهارات الأساسية في العمل، ونتيجة للتطور الحاصل على كافة الأصعدة لزم بأن يكون هناك تطوراً مستمراً لذاته وقدراته، ويجب على الموظف أن يسعى لتطوير ذاته بذاته، ويذكر (حجاج، 2014) إذا كان أي شخص يريد أن يصعد سلم النجاح والتميز في العمل فعليه أن يمتلك القدر الكافي من المهارات الناعمة، وأكدت دراسة (الضالعين، 2018) على أن مديري الموارد البشرية في المؤسسات والشركات أصبحوا يتطلعون إلى الشخص المرن لتوظيفه وحتى أنهم قد يتغاضوا عن مجال دراسته العلمية إذا توفرت لديه الخبرة والمهارات الناعمة، ولكي يصل الموظف إلى تلك المهارات الناعمة عليه أن يطور ذاته، حيث يُمثل التطوير المهني أحد أكثر الأهداف التي تسعى الأفراد والمؤسسات لتحقيقها، وذلك لمواكبة التغيرات الطارئة على البيئة المحيطة به، بما يضمن الاستمرار والبقاء والتكيف مع التطورات السريعة والمتلاحقة التي تشهدها هذه البيئة، ويضمن له أيضاً التوافق مع التدفق

المستمر للمعلومات والمعارف الجديدة، وكذلك الاستفادة من توافرها وسهولة الحصول عليه، وبناءً على ما سبق يمكن للباحث عرض مشكلة الدراسة من خلال مجموعة من الأسئلة حاولت الدراسة الإجابة عليه:

1. ما واقع التطوير المهني لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
2. ما مستوى تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
3. ما علاقة التطوير المهني بتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
4. ما أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟

أهمية الدراسة:

- تنضج أهمية الدراسة من الناحية العملية والناحية العملية على النحو التالي:
- تكمن أهمية الدراسة العلمية من أهمية الموضوع الذي تتناوله، ولما له من أهمية بالغة ويجب تناوله وهو ظاهرة أصبحت ضرورية وهي التطوير المهني للموظف داخل شركة stc لأنه يُعطي الموظفين الدافعية للإنجاز أكثر ويمنحهم الشعور بالتميز الوظيفي، كما تأتي أهمية هذه الدراسة كمتابعة للاتجاهات الحديثة في ذلك التطوير المهني، بالإضافة إلى التركيز والتوضيح العلمي لمفهوم إداريين مهمين هما التطوير المهني والتميز الوظيفي وستطبق الدراسة في شركة الاتصالات السعودية StC.
 - تستمد هذه الدراسة بعض من أهميتها من خلال مساعدتها للقائمين على منظمات القطاع الخاص نحو معرفة العلاقة بين التطوير المهني والتميز الوظيفي فيها، فهذه الدراسة سوف توفر بيانات ومعلومات للقائمين على العمل الإداري بشكل عام ومنتخذي القرارات الإدارية بشكل خاص في المنظمات الخاصة والعامة، ويعتبر التطوير المهني من الموضوعات ذات الأهمية البالغة لأنها تُعطي الموظف إمكانية في الاستمرار في العمل وأن يُعطي كل ما بوسعه للمنظمة مما يحقق التميز الوظيفي بشكل كامل، بحيث يؤدي مهامه على أكمل وجه.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة من خلال توضيح العلاقة بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC، كما وتسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. الكشف عن واقع التطوير المهني للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
2. توضيح مستوى تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
3. إظهار العلاقة بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
4. بيان أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
5. إظهار مدى قوة شركة STC في المملكة العربية السعودية.

فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم فرض الفرضيات التالية ليتم اختبارها من حيث الإثبات أو النفي كما يلي:

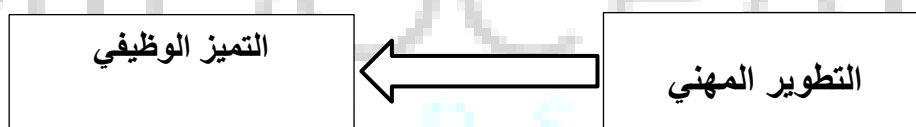
1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
3. توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء المبحوثين حول العلاقة بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

نموذج الدراسة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة بمجال الدراسة الحالية، تم تصميم نموذج الدراسة، المتمثل في المتغير المستقل وهو (التطوير المهني)، والمتغير التابع المتمثل في (التميز الوظيفي)، ويوضح الشكل التالي نموذج الدراسة:

الشكل (1) الإطار الخاص بمتغيرات الدراسة

المصدر من تصميم الباحثة



الدراسات المرجعية:

بعد البحث والاطلاع وجمع أدبيات الدراسة تم جمع الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر أو أحد متغيرات الدراسة، وتم ترتيبها من الأحدث للأقدم وتقسيمها إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية كما يلي:

أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (الشاعر، 2022) بعنوان "البحوث الإجرائية مدخل للتطوير المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بالمحافظة الوسطى في قطاع غزة".

هدفت الدراسة التعرف إلى دور البحوث الإجرائية كمدخل في التطوير المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بالمحافظة الوسطى. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية مكونة (187) معلماً ومعلمة. تم بناء استبانة مكونة من (38) فقرة بناء على

الدراسات السابقة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن درجة إلمام المعلم بالمفاهيم المتعلقة بالبحث الإجرائي جاء بوزن نسبي 70.14%، وهو درجة موافقة كثيرة، ودرجة إعداد خطة إجراءات البحث بصورة كاملة، وقد جاءت بوزن نسبي 64.7% وهي درجة موافقة متوسطة.

2. دراسة (سلمان، 2021) بعنوان "أثر ممارسات الموظف على التميز الوظيفي في جائزة التميز الحكومي فئة فائقي التميز، إمارة رأس الخيمة، دولة الامارات العربية".

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر ممارسات الموظف على التميز الوظيفي في جائزة التميز الحكومي فئة فائقي التميز، إمارة رأس الخيمة، استخدمت الدراسة المنهج الكمي والوصفي التحليلي، وصممت استبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين المتميزين الحاصلين على جائزة التميز الحكومي في رأس الخيمة، فئة الأوسمة وفائقي التميز، خلال الأعوام من 2017-2020، وقد بلغ عددهم (147) موظفاً متميزاً، وبلغت عينة الدراسة (83) موظفاً تمثل نسبة (56%) من مجتمع الدراسة، أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثيراً مرتفعاً لممارسات الموظف المتميز أدت إلى حصوله على جائزة التميز، فئة فائق التميز، وأظهرت نتائج أبعاد القيادة الحكومية مستوى متوسط، أوصت الدراسة الموظفين بالثقة بالذات من خلال السعي نحو تفوقهم الذاتي والتحسين المستمر في تقديم الخدمات الحكومية، وأوصت الدراسة القيادات بوضع الموظفين ضمن الأولويات وطرح مبادرات التحفيز والتقدير لمختلف المستويات الوظيفية، ودعم مشاركتهم في المنافسات المحلية والعالمية.

3. دراسة (سليم، 2020) بعنوان "ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي، دراسة ميدانية جامعة 6 أكتوبر، محافظة الجيزة".

هدفت الدراسة التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي، دراسة ميدانية جامعة 6 أكتوبر، محافظة الجيزة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لملائمته لموضوع الدراسة، تم تصميم استبانة لجمع البيانات وتحليلها، يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمؤسسات التعليمية الخاصة الموجودة في مصر، وقد اقتصرَت الدراسة الحالية على العاملين في إدارة الموارد البشرية ومديريهم ومديري الإدارات المختلفة وقيادات المؤسسة ومديريها ومن ينوب عنهم في جامعة 6 أكتوبر بمحافظة الجيزة، مصر، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى التخطيط متوسط على معدل 3.2 درجة من 5 على مقياس ليكرت مما يعني ضرورة الاهتمام بهذا العمل له تأثير على التميز المؤسسي، الاستقطاب اقل من متوسط وحصل على معدل 2.6 درجة على مقياس ليكرت الخماسي مما يعني ضرورة التأكيد على أنه يكون هناك توافق بين الاحتياجات التي تتطلبها الخطة الاستراتيجية للمؤسسة وبين الاستقطاب، أهم التوصيات مراجعة الخطط والبرامج التدريبية التي تم تنفيذها من فاعليتها ومدى توافقها مع احتياجات العمل، نشر ثقافة التميز المؤسسي وعقد ندوات ودورات حول أهمية التميز المؤسسي وكيفية رفع مستواه وتشجيع العاملين على الإبداع والتحسين المستمر، ربط الورش التدريبية بالتميز المؤسسي.

4. دراسة (أبو لبن، 2020) بعنوان "التطوير المهني للمعلمين الفلسطينيين نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول".

هدف الدراسة إلى التعرف إلى واقع التطوير المهني لدى المعلمين في محافظات غزة لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول من وجهة نظرهم. استخدمت الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من (330) معلماً ومعلمة في قطاع غزة (213) ذكراً، و(117) أنثى. تم بناء أداة الدراسة الاستبانة وتحديد فقراتها بناء على الدراسات السابقة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات التطوير المهني لدى المعلمين الفلسطينيين لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول وفقاً لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

5. دراسة (الجمال، 2020) بعنوان "واقع سياسات الاختيار والتعيين في الجامعات الفلسطينية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي".

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع سياسات الاختيار والتعيين ودورها في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل). اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من (85) عضو هيئة تدريس يعملون في أربع جامعات في محافظة الخليل (جامعة الخليل، جامعة القدس المفتوحة، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة فلسطين التقنية فرع العروب). استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أشارت نتائج الدراسة إلى أن اتباع الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل لسياسات الاختيار والتعيين كان متوسطاً، كما أن درجة التميز المؤسسي متوسط أيضاً، وجاءت مجالات التميز المؤسسي على الترتيب: مجال التميز القيادي، مجال التميز في تقديم الخدمة، مجال التميز البشري. كما بينت النتائج أن إدارات الجامعات تشجع العاملين نحو تقديم أفكار متميزة، وتسعى تبني فلسفة التغيير حسب الحاجة، في حين أن إدارات الجامعات لا تهتم بقياس الرضا الوظيفي للعاملين بشكل دوري. وتبين أن الجامعات تشجع التغذية الراجعة من الطلبة للارتقاء بمستوى الخدمات، وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات تطوير سياسات الاختيار والتعيين في الجامعات الفلسطينية بما يتوافق مع احتياجات الجامعات واختيار الكفاءات، صياغة استراتيجيات واضحة مبنية على الأسس العلمية لتحقيق التميز المؤسسي، والاستفادة من تجارب الجامعات العالمية التي حققت التميز المؤسسي.

6. دراسة (عثمان، 2020) بعنوان "استخدامات تطوير الذات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتشكيل رأس المال النفسي".

هدفت الدراسة التعرف على استخدامات تطوير الذات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتشكيل رأس المال النفسي، تعتبر الدراسة من الدراسات الوصفية، تم استخدام المسح في مستوييه الوصفي والتحليلي، وذلك بالتطبيق على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، تم تصميم استبانة لجمع البيانات المطلوبة، بلغت العينة (80) من ممارسي العلاقات العامة، وأجاب (59) ممارس منهم على أسئلة الاستبيان، وبالنسبة للمؤسسات السعودية بلغت العينة (72) ممارس، وأجاب (64) ممارس منهم على أسئلة الاستبانة، وبلغ حجم عينة ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية المصرية والسعودية (132) ممارس، نتج عن الدراسة إذ تطرقت إلى مفهوم وأبعاد تطوير الذات عبر تلك الاستخدامات، وسعى إلى ربط هذا المفهوم وأبعاده المختلفة بالممارسة المهنية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال بحث أهم دعائم تلك الممارسة بوجه عام، والمتمثلة في بناء وتشكيل رأس المال النفسي للممارس ذاته، التوصيات تمثل مواقع التواصل الاجتماعي أحد أهم الأدوات التي يمكن استخدامها من قبل مختلف القطاعات في تحقيق أهداف تطوير الذات (المهنية والمهارية والاجتماعية والمعرفية)

بدرجات متفاوتة. أن استغلال مواقع التواصل الاجتماعي بما يتيح من استخدامات قد تحقق أهداف تطوير الذات.

7. دراسة (الضلاعين، 2018) بعنوان "معايير مقترحة للتميز الإداري بجامعة جدة في ضوء النموذج الأوروبي للتميز"

هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير مقترحة للتميز الإداري بجامعة جدة في ضوء النموذج الأوروبي للتميز، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لمناسبتها لأغراض وأهداف الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدة من جميع الكليات بجامعة جدة وبلغ عددهم 488، تم اختيار عينة عشوائية طبقية من كليات الجامعة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية 380 وهي تمثل ما نسبته 77.86% من المجتمع الكلي تم استعادة 371 استبياناً بنسبة 79.63%، تم بناء استبانة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة، تم استخدام العديد من الأساليب والمعالجات الإحصائية للإجابة عن أسئلة الدراسة، وجاءت توصيات الدراسة على النحو التالي، التأكيد على ضرورة توفير المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير التميز الإداري في جامعة جدة التي تبين أنها مهمة بدرجة كبيرة جداً في معظمها، العمل على تطبيق معايير التميز الإداري المقترحة بجامعة جدة، العمل على تعزيز الجهود الرامية من قبل المسؤولين والإدارة العليا بجامعة جدة نحو تحقيق المؤشرات لكل معيار من المعايير حيث كشفت الدراسة أنها هامة بدرجة كبيرة، تعزيز الجهود الرامية في تجويد العمليات الإدارية والقيادية التي كشفت الدراسة عن أهميتها من خلال تحقيق المؤشرات.

8. دراسة (زيدان، 2018) بعنوان "التطوير المهني للمعلمين نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء الاتجاهات المعاصرة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية التطوير المهني للمعلمين نحو استخدام المستحدثات في ضوء الاتجاهات المعاصرة وتطوير المعلم من جميع الجوانب. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. الدراسة وصفية ولا يوجد عينة. وتمثلت إدارة الدراسة بقائمة بمعايير خاصة لتقييم كفايات المعلمين والمعلمات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: تبين أن المستحدثات التكنولوجية تعمل على اختيار أساليب التدريس التكنولوجية والمواقف التعليمية التي تتحقق من خلالها الأهداف السلوكية، والمستحدثات التكنولوجية تعمل على تحديد مصادر المعرفة المختلفة التي تتيحها شبكة الانترنت للبحث والتحري عن المعلومات المستهدفة.

9. دراسة (أبو سردانة، 2017) بعنوان "فاعلية برنامج التطوير المهني المستمر للمعلم القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن".

هدفت الدراسة التعرف على درجة فاعلية برنامج التطوير المهني المستمر للمعلم القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من عينة طبقية من (144) مديراً ومشرفاً تربوياً. طورت الدراسة الاستبانة إلى ستة محاور هي ممارسات: التخطيط، تقديم الدرس وتنفيذه، طرح الأسئلة، والتقويم والتغذية الراجعة، توظيف الوسائل التعليمية، إدارة البيئة الصفية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: جاءت جميع محاور برنامج التطوير المهني المستمر القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين بدرجة عالية من وجهة نظر كل من المديرين والمشرفين.

10. دراسة (عيس وسعسع، 2015) بعنوان "أثر برنامج مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود في اكتساب طالباتها مهارة المراقبة الذاتية".

هدفت الدراسة معرفة أثر برنامج مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود في اكتساب طالباتها مهارة المراقبة الذاتية، تم تطبيق مقياس مطور من إعداد مؤسسة تطوير الإشراف والمناهج الأمريكية، وهو مقياس معد لقياس مهارة المراقبة الذاتية للطلبة، وتم استخدام اختبار T-TEST واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على كل من المقياس القبلي والبعدي للمسارين الصحي والعلمي كل على حدة، تكونت عينة الدراسة من (362) طالبة من طالبات السنة التحضيرية بجامعة الملط سعود، تم اختيارهن بالطريقة العشوائية، أهم نتائج الدراسة وجود أثر دال احصائياً لبرنامج مهارات تطوير الذات في اكساب طالبات السنة التحضيرية مهارة المراقبة الذاتية، وأن درجة اكتساب طالبات السنة التحضيرية لمؤشرات مهارة الرقابة الذاتية كانت مرتفعة، وأوصت الدراسة بالاهتمام مهارة المراقبة الذاتية وضرورة تتبعها ودرجة اكتساب الطلبة لها في مستويات لاحقة من الدراسة الجامعية، وبضرورة اجراء بحوث ودراسات مماثلة للدراسة الحالية على مجتمع الطلبة الذكور في السنة التحضيرية، وتركز على قضايا الوصول إلى المنهج العام.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Saada, 2019) بعنوان "تطبيق معيار القيادة من نموذج التميز EFQM في مؤسسات التعليم العالي UCAS كدراسة حالة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معيار القيادة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً للنموذج الأوروبي للتميز المؤسسي وقد تم دراسة حالة الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية بقطاع غزة كحالة عملية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام الاستبيان كأداة دراسة لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 64 موظف من الإداريين والأكاديميين في الكلية، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء الإداري القيادي في الكلية الجامعية عند تطبيق معيار القيادة للنموذج الأوروبي للتميز بلغ حوالي (75.90%)، وأن المعايير الفرعية مطبقة بمستوى متقارب، وجود ارتفاع نسبي في المعيار الثالث في النموذج والذي يتعلق بتفاعل القادة مع الطلبة والجهات المعنية الأخرى بنسبة (79.11)، يليه-وفق ترتيب النموذج-والذي يتعلق بتطوير القادة للرؤية والرسالة ومنظومة القيم بمشاركة الجهات ذات العلاقة مع الكلية بنسبة (77.15)، ثم المعيار الثاني المتعلق بدراسة جهود القادة في تطوير وتطبيق النظام الإداري وتحسينه بنسبة (75.86)، تلاه المعيار الخامس المتعلق بجهود القادة في إذكاء روح التنافس وتشجيع التغيير في المؤسسة بنسبة (73.929)، وحل أخيراً بفارق بسيط جداً المعيار الرابع المتعلق بدعم وتشجيع القادة للموظفين والعمل على نشر ثقافة التميز بنسبة (73.80).

2. دراسة (Anasi, 2018) بعنوان "تأثير النوع على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير الذات المهنية بين أمناء المكتبات في نيجيريا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير النوع على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير الذات المهنية بين أمناء المكتبات في نيجيريا، وتم اجراء الدراسة من خلال استبيان لـ 79 من أمناء المكتبات العاملين ف خمس جامعات بولاية أوجون النيجيرية، خلصت الدراسة إلى أن

تطبيق واتس أب تصدر قائمة تطبيقات التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها المكتبيين في نيجيريا لتطوير الذات المهنية، كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة من الذكور والإناث في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتطوير الذاتي المهنية، ووجود علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو هذه الوسائل ومعدلات استخدامها في تطوير الذات بوجه عام.

3. دراسة (Tomaževi & Peljhan, 2017) بعنوان "نحو التميز في الإدارة العامة: نموذج إدارة الأداء القائم على نظرية المنظمة في سلوفينيا"

هدفت هذه الدراسة إلى وضع نموذج متكامل لإدارة الأداء باعتبارها ركيزة هامة للتميز في مؤسسات الإدارة العامة في سلوفينيا (هيئات الإدارة العامة، وزارات، بلديات، مراكز العمل الاجتماعي، معاهد/مكاتب مختارة) حيث استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي وكذلك اعتمدتا على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وكانت عينة الدراسة عشوائية حيث بلغ عددها (203) موظفاً من كبار المديرين في عدد (104) من مؤسسات الإدارة العامة وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تطوير نموذج قائم على أساس نظرية التنظيم الذي يضمن الاستخدام المتكرر للنموذج وتطبيقه على العديد من مؤسسات الإدارة العامة وتضمن جميع أصحاب المصلحة في المؤسسات الاجتماعية في النموذج لكي يمثل نموذجاً عاماً يمكن تطبيقه على أي نوع من أنواع الإدارة العامة في المنظمات.

4. دراسة (Khan & Du, 2017) بعنوان "مدى اعتماد تطبيقات التواصل الاجتماعي في تطوير الذات"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطوير الذات عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي: دراسة تطبيقية استهدفت رصد آليات تطوير الذات لدى أمناء المكتبات مستخدمي تطبيقات التواصل الاجتماعي في باكستان عبر هذه التطبيقات، وتم إجراء الدراسة من خلال تطبيق استبيان إلكتروني لجمع آراء عينة من 102 موظفاً وموظفة، كما قام الباحث بإجراء مقابلات متعمقة مع 20 خبيراً من مديري المكتبات في باكستان.

خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها ارتفاع كثافة استخدام أفراد العينة لتطبيقات التواصل الاجتماعي، واستفادتهم من هذه التطبيقات في تطوير الذات من خلال توظيفها في الحصول على المعلومات واكتساب مهارات خاصة بممارسة المهنة، وكذلك من خلال توسيع دائرة علاقتهم مع الزملاء العاملين في المجال نفسه.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

التطوير المهني:

وَعُرف التطوير المهني هو مجموعة من الممارسات المنظمة والمخطط لها من قبل المسؤولين عن التطوير المهني في المؤسسة التعليمية أو من قبل المعلمين أنفسهم، بهدف رفع مستوى الأداء المهني عن طريق تطوير المعارف والخبرات والمهارات التدريسية، لتحسين جودة التعليم وتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية. (التميمي، 2022)

التميز الوظيفي:

هو عبارة عن حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي لتحقيق المستويات العالية الغير عادية من الأداء وتنفيذ العمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المؤسسات، مما يُخرج النتائج والإنجازات التي تفوق التوقعات، وتفوق ما يحقق المنافسون وكذلك يُرضى العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة. (الجمال، 2020)

وتعرفه الباحثة التميز الوظيفي اجرائياً على أنه مدى امتلاك الموظف للكفايات والمهارات الوظيفية التي تؤهله على أدائه مهامه بكفاءة وفاعلية وبمستوى ابداع وعالي، بحيث يسهم في تقديم مخرجات تتوافق مع الأهداف المحددة له.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ذلك نظرا لمناسبة هذا المنهج مع طبيعة وأهداف الدراسة وذلك بهدف وصف الظاهرة موضوع البحث وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها، لاسيما وأن هذا المنهج يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحثة في مجرياتها وتستطيع الباحثة أن تتفاعل معها فيصفها ويحللها وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC وتم الحصول على البيانات عن طريق المصادر الثانوية الممثلة في الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة والدورات والندوات والمجلات المهنية المتخصصة كما تم الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسات من خلال الاستبيانات التي تم إعدادها لهذا الغرض، لتكون أداة رئيسة في البحث الميدانية وذلك لما لها أهمية في توفير الوقت والجهد على الباحثة وقد تم تصميم الاستبانة بعد الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بالموضوع واستخدام مقياس (ليكرت الخماسي).

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

- يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.

عينة الدراسة:

- تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (50) موظفاً من العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC

حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية)

تمثل حدود الدراسة في الآتي:

1. **الحدود الموضوعية:** سنتناول الدراسة موضوع أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين.
2. **الحدود البشرية:** سيتم إجراء الدراسة على العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
3. **الحدود المكانية:** سيتم إجراء الدراسة في شركة الاتصالات السعودية StC بمنطقة عسير.
4. **الحدود الزمنية:** سيتم أخذ آراء المبحوثين حول موضوع البحث لعام 2023. الفصل الدراسي الثاني للعام الأكاديمي 2022 / 2023.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

استخدمت الباحثة الاستبانة لقياس "أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC"، حيث تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسة الملائمة للدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات التي تجري تعبئتها من قبل المستجيب.

وقد قسمت الإستبانة إلى قسمين رئيسيين هما:
القسم الأول: وهو عبارة عن بيانات شخصية عن المستجيب (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
القسم الثاني: يمثل مجالات الاستبانة، ويشتمل على 20 فقرة موزعة على مجالين رئيسيين هما:
المجال الأول: التطوير المهني، واشتمل على 10 فقرات.
المجال الثاني: التميز الوظيفي، واشتمل على 10 فقرات.

المعالجات الإحصائية المقترحة:

سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات يستخدم هذا الأمر بشكل أساس لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد في وصف عينة الدراسة.
- 2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- 3- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط. لقياس الصدق الداخلي والبنائي للاستبيان.

- 4- اختبار T (One sample T Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. لتحليل الفقرات.
- 5- تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس عبارات الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقامت الباحثة بتقنين فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدق الأداء وثباتها عن طريق إتباع الخطوات التالية: قامت الباحثة بحساب الصدق بطريقتين:

ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

المراجع:

المرجع العربية:

1. أبو سردانة، عماد. (2017). فاعلية برنامج التطوير المهني المستمر للمعلم القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
2. أبو عودة، محمود. (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. أبو لبن، إيناس. (2020). التطوير المهني للمعلمين الفلسطينيين نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول، رسالة ماجستير، جامعة الاستقلال، فلسطين.
4. الأخرس، عبد المعطي محمود. (2015). دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظة قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
5. بالحرر، عبد الإله. (2016). الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
6. بلكير، خليدة. (2016). تحقيق التميز التنظيمي من خلال المنظمة المتعلمة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد (1)، العدد (14).
7. بن مبرد، نورة راشد (2021) واقع التطوير المهني لدى معلمات المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض في ضوء المستحدثات التكنولوجية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد 16.
8. التركي، خالد. (2015). استخدام التعليم الذاتي في تطوير الأداء المهني للمعلمين، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الآداب، جامعة المرقب، 1(10)، 68-86.

المراجع الأجنبية:

1. Anasi, S. N. (2018). Influence of gender on attitude towards the use of social media for continuing professional development among academic librarians in Nigeria, Information and Learning Science, 119 <https://doi.org/10.1108/ILS-11-2017-0114> (3/4), 226- 240, Retrieved From
2. European Commission. (2019). Digital Education at School in Europe Eurydice Report. Publications Office of the European Union

- Du, J. T. (2017). Professional development through social media applications: a study of female & „Khan, A .3
librarians in Pakistan, *Information and Learning Science*, 118 (7/8), 342-353, Retrieved From
<https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/ILS-04-2017-0028>
- Saada, H. (2019). Applying Leadership Criterion of EFQM Excellence Model In Higher Education .4
.Institutions -UCAS as a Case Study. *Standard Research Journal of Business Management*, 40(3), p23-55
- Peljhan, D. (2017). “Towards excellence in public administration: & „Tomažević, N., Tekavčič, M .5
Business & organisation theory-based performance management model”. *Total Quality Management*
.599-Excellence, 28(5-6), p578



نموذج

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

العنوان باللغة العربية:

(أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في منظمات
القطاع الخاص
دراسة حالة – شركة الاتصالات السعودية (StC)

ب. العنوان باللغة الإنجليزية:

The Impact of Professional Development on Achieving
Job Excellence for Employees in Private Sector
Organizations: A Case Study - Saudi Telecom
Company StC

اسم الباحث : أروى احمد مكين
الرقم الأكاديمي : ٢٣٣٠٠٠٥٦١
الكلية : الأعمال

١٤٤٦هـ ٢٠٢٤م

مقدمة الدراسة

يعتبر التطوير المهني من أهم مداخل التطوير التي تطمح لها شركة stc، والذي أخذ بالانتشار في معظم المؤسسات الحكومية والخاصة في الدول المتقدمة، حيث تشير الدراسات إلى حدوث نقلة نوعية في مجال التطوير المهني في نهاية القرن العشرين حيث انتقل من المفهوم الضيق وهو التدريب التقليدي إلى المفهوم الواسع والشامل وهو التطوير المهني والتطوير المهني الذاتي، الذي يعتمد فهي الموظف على ذاته لاكتساب أو تطوير مهارات أو خبرات أو اتجاهات أو معلومات جديدة يرفع من خلالها مستواه بصورة شاملة ومستمرة.

ويعد التطوير المهني من أهم الأساليب التي تواكب احتياجات العاملين التدريبية والتطورات العلمية المتسارعة وذلك لتنوع وتعدد تقنياته وأساليبه إضافة إلى ما يتمتع به من مرونة في الزمان والمكان والمحتوى، ولعل من أبرز ما يميز التطوير المهني ارتباطه بعمليات التدريب والتطوير باحتياجات الفرد المهنية والوظيفية ومراعاة مستوى قدراته وخبراته، وهذه المميزات وغيرها جعلت العديد من المنظمات والمؤسسات الاعتماد عليه واعتباره خياراً استراتيجياً لتطوير العاملين فيها. (العجاعي، 2017)

كما ويعد التطوير المهني للمعلمين هدفاً استراتيجياً من أهداف قطاع التعليم بشكل عام، حيث يساهم في استقطاب المعلمين وتأهيلهم وتطويرهم، ويأتي هذا في إطار تعزيز قدرات المعلمين وتوظيفها توظيفاً ملائماً في ظل التطورات التقنية والعلمية المتسارعة وتعدد وتنوع المصادر المعرفية، وحاجة معلمي المستقبل إلى تكوين نموذجاً جديداً من المهارات والمعارف والخبرات الحديثة من خلال التطوير المهني لتلبية متطلبات ادوارهم الجديدة. (التميمي، 2022)

حيث لم يكن التميز الوظيفي وليد اللحظة ولا يتحقق بالأمنيات، بل يحتاج لجهود حثيثة من كافة العاملين في المنظمة بجميع مستوياتها، حيث يعتبر نظاماً متكاملًا يعمل على توظيف كافة الأفراد بهدف رفع مستويات الأداء والإنجاز على أعلى المستويات، حيث أن التحديات والضغوطات التي تواجهها المنظمات في ظل عصر التغيرات والتحولات المتسارعة من الناحية السياسية والاقتصادية والتكنولوجية وعصر العولمة المسيطر على كاف تفاصيل ومجالات الحياة ولدت تلك الضرورة من البحث باستمرار عن أفضل المناهج والأساليب لاعتمادها في الحفاظ على مستوى التميز في الأداء والتي تحقق التفوق كميزة تنافسية (أبو عودة، 2018).

شركة الاتصالات الكويتية (stc) شركة مساهمة كويتية، تأسست بموجب المرسوم الأميري رقم 187 بتاريخ 22 يوليو 2008 لتشغيل وإدارة شبكة المحمول والاتصالات المتنقلة الثالثة GSM في دولة الكويت بموجب القانون رقم 2 لعام 2007

تختص شركة الاتصالات الكويتية (stc) ، العلامة التجارية المتميزة في صناعة الاتصالات وهي شركة تابعة لمجموعة stc الرائدة في المنطقة، بتقديم خدمات ومنصات مبتكرة، وتمكين التحول الرقمي في المنطقة، برأسمال قدره 50 مليون دينار كويتي، وقد تم إدراجها في بورصة الكويت في ديسمبر 2014. وفي عام 2019، استحوذت stc على كامل رأسمال شركة كواليتي نت للتجارة العامة والمقاولات (solutions by stc) - مزود خدمات الإنترنت الرائد في الكويت - بهدف الاستفادة من الفرص الجديدة في سوق الاتصالات الكويتي. وانطلاقاً من استراتيجيتها

المؤسسية والتي تهدف إلى توسيع أنشطة الشركة مع التركيز على الحلول الرقمية والاتصالات المتقدمة المتكاملة، بالإضافة إلى خدمات الحلول التقنية المتقدمة، استحوذت stc في أوائل عام 2022 على كامل رأسمال شركة البوابة الإلكترونية القابضة وشركاتها التابعة – الرائدة في تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الكويت. كما قامت stc خلال عام 2022 بزيادة رأسمال الشركة ليصل 99.9 مليون دينار كويتي، من خلال توزيع 100% أسهم منحة على المساهمين.

تسعى stc دائماً إلى دعم رؤية الكويت 2035 والتي تهدف إلى تحويل البلاد إلى مركز مالي وتجاري عالمي. وبالتالي، تحرص stc على تزويد عملائها، سواء الأفراد أو الشركات، بمجموعة فريدة من المنتجات والخدمات التي تلبي تطلعاتهم واحتياجاتهم. كما توفر stc العديد من الفرص في مجالات الاتصالات والترفيه والمعلومات والخدمات الرقمية ونقل البيانات إلى جانب تقديم أفضل تجربة للعملاء على مدار الساعة.

فعلى مدار عقد من التميز في الخدمة والشفافية والاستباقية، وباعتبارها مشغل الاتصالات الأسرع نمواً والأكثر تقدماً مع أكبر شبكة 5G في الكويت، بلغت قاعدة عملاء stc وبكل فخر 2.3 مليون عميل.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتصف طبيعة العصر الحديث بالتسارع في المعرفة والتكنولوجيا والتغيرات المتلاحقة في العلوم على اختلافها، وهذه التغيرات اللامتناهية تتطلب من الشخص تطوير ذاته، مواكبة لها واستجابة لمطالبات العصر ومستجداته، ذلك أن التطوير المهني بات مطلباً يؤكد عليه الجميع، كون الكادر البشري من أهم العناصر الفعالة في العملية التعليمية فهو المرجع الأساسي في عمل المنظمات. لقد جاءت دراسة (الغماري، 2018) مؤكدة على ضرورة الارتقاء الذاتي، فقد ولت الأيام التي يعتمد بها الموظف على الأعمال التقليدية والمهارات الأساسية في العمل، ونتيجة للتطور الحاصل على كافة الأصعدة لزم بأن يكون هناك تطوراً مستمراً لذاته وقدراته، ويجب على الموظف أن يسعى لتطوير ذاته بذاته، ويذكر (حجاج، 2014) إذا كان أي شخص يريد أن يصعد سلم النجاح والتميز في العمل فعليه أن يمتلك القدر الكافي من المهارات الناعمة، وأكدت دراسة (الضالعين، 2018) على أن مديري الموارد البشرية في المؤسسات والشركات أصبحوا يتطلعون إلى الشخص المرن لتوظيفه وحتى أنهم قد يتغاضوا عن مجال دراسته العلمية إذا توفرت لديه الخبرة والمهارات الناعمة، ولكي يصل الموظف إلى تلك المهارات الناعمة عليه أن يطور ذاته، حيث يُمثل التطوير المهني أحد أكثر الأهداف التي تسعى الأفراد والمؤسسات لتحقيقها، وذلك لمواكبة التغيرات الطارئة على البيئة المحيطة به، بما يضمن الاستمرار والبقاء والتكيف مع التطورات السريعة والمتلاحقة التي تشهدها هذه البيئة، ويضمن له أيضاً التوافق مع التدفق

المستمر للمعلومات والمعارف الجديدة، وكذلك الاستفادة من توافرها وسهولة الحصول عليه، وبناءً على ما سبق يمكن للباحث عرض مشكلة الدراسة من خلال مجموعة من الأسئلة حاولت الدراسة الإجابة عليه:

1. ما واقع التطوير المهني لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
2. ما مستوى تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
3. ما علاقة التطوير المهني بتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
4. ما أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
5. لماذا تسعى شركة stc لتطوير موظفيها وتحقيق التميز بشكل مستمر؟

أهمية الدراسة:

- تتضح أهمية الدراسة من الناحية العملية والناحية العملية على النحو التالي:
- تكمن أهمية الدراسة العلمية من أهمية الموضوع الذي تتناوله، ولما له من أهمية بالغة ويجب تناوله وهو ظاهرة أصبحت ضرورية وهي التطوير المهني للموظف داخل شركة stc لأنه يُعطي الموظفين الدافعية للإنجاز أكثر ويمنحهم الشعور بالتميز الوظيفي، كما تأتي أهمية هذه الدراسة كمتابعة للاتجاهات الحديثة في ذلك التطوير المهني، بالإضافة إلى التركيز والتوضيح العلمي لمفهوم إداريين مهمين هما التطوير المهني والتميز الوظيفي وستطبق الدراسة في شركة الاتصالات السعودية StC.
 - تستمد هذه الدراسة بعض من أهميتها من خلال مساعدتها للقائمين على منظمات القطاع الخاص نحو معرفة العلاقة بين التطوير المهني والتميز الوظيفي فيها، فهذه الدراسة سوف توفر بيانات ومعلومات للقائمين على العمل الإداري بشكل عام ومتخذي القرارات الإدارية بشكل خاص في المنظمات الخاصة والعامة، ويعتبر التطوير المهني من الموضوعات ذات الأهمية البالغة لأنها تُعطي الموظف إمكانية في الاستمرار في العمل وأن يُعطي كل ما بوسعه للمنظمة مما يحقق التميز الوظيفي بشكل كامل، بحيث يؤدي مهامه على أكمل وجه.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة من خلال توضيح العلاقة بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC، كما وتسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. الكشف عن واقع التطوير المهني للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
2. توضيح مستوى تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
3. إظهار العلاقة بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
4. بيان أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
5. إظهار مدى قوة شركة STC في المملكة العربية السعودية.

فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم فرض الفرضيات التالية ليتم اختبارها من حيث الإثبات أو النفي كما يلي:

1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
3. توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء المبحوثين حول العلاقة بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).
4. بذلك، تسعى STC لتطوير موظفيها لتحقيق التفوق التكنولوجي والإداري، مما يساهم في تعزيز قدرتها التنافسية على مستوى السوق المحلي والعالمي، ويعزز من قدرتها على التكيف مع التحديات المستقبلية وتعزيز قيمتها السوقية .

نموذج الدراسة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة بمجال الدراسة الحالية، تم تصميم نموذج الدراسة، المتمثل في المتغير المستقل وهو (التطوير المهني)، والمتغير التابع المتمثل في (التميز الوظيفي)، ويوضح الشكل التالي نموذج الدراسة:

الشكل (1) الإطار الخاص بمتغيرات الدراسة

المصدر من تصميم الباحثة



الدراسات المرجعية:

بعد البحث والاطلاع وجمع أدبيات الدراسة تم جمع الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر أو أحد متغيرات الدراسة، وتم ترتيبها من الأحدث للأقدم وتقسيمها إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية كما يلي:

أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (الشاعر، 2022) بعنوان "البحوث الإجرائية مدخل للتطوير المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بالمحافظة الوسطى في قطاع غزة".

هدفت الدراسة التعرف إلى دور البحوث الإجرائية كمدخل في التطوير المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بالمحافظة الوسطى. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية مكونة (187) معلماً ومعلمة. تم بناء استبانة مكونة من (38) فقرة بناء على الدراسات السابقة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن درجة إلمام المعلم بالمفاهيم المتعلقة بالبحث الإجرائي جاء بوزن نسبي 70.14%، وهو درجة موافقة كثيرة، ودرجة إعداد خطة إجراءات البحث بصورة كاملة، وقد جاءت بوزن نسبي 64.7% وهي درجة موافقة متوسطة.

2. دراسة (سلمان، 2021) بعنوان "أثر ممارسات الموظف على التميز الوظيفي في جائزة التميز الحكومي فئة فائقي التميز، إمارة رأس الخيمة، دولة الامارات العربية".

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر ممارسات الموظف على التميز الوظيفي في جائزة التميز الحكومي فئة فائقي التميز، إمارة رأس الخيمة، استخدمت الدراسة المنهج الكمي والوصفي التحليلي، وصممت استبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين المتميزين الحاصلين على جائزة التميز الحكومي في رأس الخيمة، فئة الأوسمة وفائقي التميز، خلال الأعوام من 2017-2020، وقد بلغ عددهم (147) موظفاً متميزاً، وبلغت عينة الدراسة (83) موظفاً تمثل نسبة (56%) من مجتمع الدراسة، أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثيراً مرتفعاً لممارسات الموظف المتميز أدت إلى حصوله على جائزة التميز، فئة فائق التميز، وأظهرت نتائج أبعاد القيادة الحكومية مستوى متوسط، أوصت الدراسة الموظفين بالثقة بالذات من خلال السعي نحو تفوقهم الذاتي والتحسين المستمر في تقديم الخدمات الحكومية، وأوصت الدراسة القيادات بوضع الموظفين ضمن الأولويات وطرح مبادرات التحفيز والتقدير لمختلف المستويات الوظيفية، ودعم مشاركتهم في المنافسات المحلية والعالمية.

3. دراسة (سليم، 2020) بعنوان "ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي، دراسة ميدانية جامعة 6 أكتوبر، محافظة الجيزة".

هدفت الدراسة التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي، دراسة ميدانية جامعة 6 أكتوبر، محافظة الجيزة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لملائمته لموضوع الدراسة، تم تصميم استبانة لجمع البيانات وتحليلها، يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمؤسسات التعليمية الخاصة الموجودة في مصر، وقد اقتصرَت الدراسة الحالية على العاملين في إدارة الموارد البشرية ومديريهم ومديري الإدارات المختلفة وقيادات المؤسسة ومديريها ومن ينوب عنهم في جامعة 6 أكتوبر بمحافظة الجيزة، مصر، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى التخطيط متوسط على معدل 3.2 درجة من 5 على مقياس ليكرت مما يعني ضرورة الاهتمام بهذا العمل له تأثير على التميز المؤسسي، الاستقطاب اقل من متوسط وحصل على معدل 2.6 درجة على مقياس ليكرت الخماسي مما يعني ضرورة التأكيد على أنه يكون هناك توافق بين الاحتياجات التي تتطلبها الخطة الاستراتيجية للمؤسسة وبين الاستقطاب، أهم التوصيات مراجعة الخطط والبرامج التدريبية التي تم تنفيذها من فاعليتها ومدى توافقها مع احتياجات العمل، نشر ثقافة التميز المؤسسي وعقد ندوات ودورات حول أهمية التميز المؤسسي وكيفية رفع مستواه وتشجيع العاملين على الإبداع والتحسين المستمر، ربط الورش التدريبية بالتميز المؤسسي.

4. دراسة (أبو لبن، 2020) بعنوان "التطوير المهني للمعلمين الفلسطينيين نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول".

هدف الدراسة إلى التعرف إلى واقع التطوير المهني لدى المعلمين في محافظات غزة لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول من وجهة نظرهم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من (330) معلماً ومعلمة في قطاع غزة (213) ذكراً، و(117) أنثى. تم بناء أداة الدراسة الاستبانة وتحديد فقراتها بناء على الدراسات السابقة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات التطوير المهني لدى المعلمين الفلسطينيين لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول وفقاً لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

5. دراسة (الجمال، 2020) بعنوان "واقع سياسات الاختيار والتعيين في الجامعات الفلسطينية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي".

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع سياسات الاختيار والتعيين ودورها في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل). اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من (85) عضو هيئة تدريس يعملون في أربع جامعات في محافظة الخليل (جامعة الخليل، جامعة القدس المفتوحة، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة فلسطين التقنية فرع العروب). استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أشارت نتائج الدراسة إلى أن اتباع الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل لسياسات الاختيار والتعيين كان متوسطاً، كما أن درجة التميز المؤسسي متوسط أيضاً، وجاءت مجالات التميز المؤسسي على الترتيب: مجال التميز القيادي، مجال التميز في تقديم الخدمة، مجال التميز البشري. كما بينت النتائج أن إدارات الجامعات تشجع العاملين نحو تقديم أفكار متميزة، وتسعى تبني فلسفة التغيير حسب الحاجة، في حين أن إدارات الجامعات لا تهتم بقياس الرضا الوظيفي للعاملين بشكل دوري. وتبين أن الجامعات تشجع التغذية الراجعة من الطلبة للارتقاء بمستوى الخدمات، وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات تطوير سياسات الاختيار والتعيين في الجامعات الفلسطينية بما يتوافق مع احتياجات الجامعات واختيار الكفاءات، صياغة استراتيجيات واضحة مبنية على الأسس العلمية لتحقيق التميز المؤسسي، والاستفادة من تجارب الجامعات العالمية التي حققت التميز المؤسسي.

6. دراسة (عثمان، 2020) بعنوان "استخدامات تطوير الذات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتشكيل رأس المال النفسي".

هدفت الدراسة التعرف على استخدامات تطوير الذات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتشكيل رأس المال النفسي، تعتبر الدراسة من الدراسات الوصفية، تم استخدام المسح في مستوييه الوصفي والتحليلي، وذلك بالتطبيق على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، تم تصميم استبانة لجمع البيانات المطلوبة، بلغت العينة (80) من ممارسي العلاقات العامة، وأجاب (59) ممارس منهم على أسئلة الاستبيان، وبالنسبة للمؤسسات السعودية بلغت العينة (72) ممارس، وأجاب (64) ممارس منهم على أسئلة الاستبانة، وبلغ حجم عينة ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية المصرية والسعودية (132) ممارس، نتج عن الدراسة إذ تطرقت إلى مفهوم وأبعاد تطوير الذات عبر تلك الاستخدامات، وسعى إلى ربط هذا المفهوم وأبعاده المختلفة بالممارسة المهنية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال

بحث أهم دعائم تلك الممارسة بوجه عام، والمتمثلة في بناء وتشكيل رأس المال النفسي للمارس ذاته، التوصيات تمثل مواقع التواصل الاجتماعي أحد أهم الأدوات التي يمكن استخدامها من قبل مختلف القطاعات في تحقيق أهداف تطوير الذات (المهنية والمهارية والاجتماعية والمعرفية) بدرجات متفاوتة. أن استغلال مواقع التواصل الاجتماعي بما يتيح من استخدامات قد تحقق أهداف تطوير الذات.

7. دراسة (الضلاعين, 2018) بعنوان "معايير مقترحة للتميز الإداري بجامعة جدة في ضوء النموذج الأوروبي للتميز"

هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير مقترحة للتميز الإداري بجامعة جدة في ضوء النموذج الأوروبي للتميز، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لمناسبتها لأغراض وأهداف الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدة من جميع الكليات بجامعة جدة وبلغ عددهم 488، تم اختيار عينة عشوائية طبقية من كليات الجامعة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية 380 وهي تمثل ما نسبته 77.86% من المجتمع الكلي تم استعادة 371 استبياناً بنسبة 79.63%، تم بناء استبانة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة، تم استخدام العديد من الأساليب والمعالجات الإحصائية للإجابة عن أسئلة الدراسة، وجاءت توصيات الدراسة على النحو التالي، التأكيد على ضرورة توفير المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير التميز الإداري في جامعة جدة التي تبين أنها مهمة بدرجة كبيرة جداً في معظمها، العمل على تطبيق معايير التميز الإداري المقترحة بجامعة جدة، العمل على تعزيز الجهود الرامية من قبل المسؤولين والإدارة العليا بجامعة جدة نحو تحقيق المؤشرات لكل معيار من المعايير حيث كشفت الدراسة أنها هامة بدرجة كبيرة، تعزيز الجهود الرامية في تجويد العمليات الإدارية والقيادية التي كشفت الدراسة عن أهميتها من خلال تحقيق المؤشرات.

8. دراسة (زيدان، 2018) بعنوان "التطوير المهني للمعلمين نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء الاتجاهات المعاصرة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية التطوير المهني للمعلمين نحو استخدام المستحدثات في ضوء الاتجاهات المعاصرة وتطوير المعلم من جميع الجوانب. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. الدراسة وصفية ولا يوجد عينة. وتمثلت إدارة الدراسة بقائمة بمعايير خاصة لتقييم كفايات المعلمين والمعلمات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: تبين أن المستحدثات التكنولوجية تعمل على اختيار أساليب التدريس التكنولوجية والمواقف التعليمية التي تتحقق من خلالها الأهداف السلوكية، والمستحدثات التكنولوجية تعمل على تحديد مصادر المعرفة المختلفة التي تتيحها شبكة الانترنت للبحث والتحري عن المعلومات المستهدفة.

9. دراسة (أبو سردانة، 2017) بعنوان "فاعلية برنامج التطوير المهني المستمر للمعلم القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن".

هدفت الدراسة التعرف على درجة فاعلية برنامج التطوير المهني المستمر للمعلم القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من عينة طبقية من (144) مديراً ومشرفاً تربوياً. طورت الدراسة الاستبانة إلى ستة محاور هي ممارسات: التخطيط، تقديم الدرس وتنفيذه، طرح الأسئلة، والتقييم والتغذية الراجعة، توظيف الوسائل التعليمية، إدارة البيئة

الصفية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: جاءت جميع محاور برنامج التطوير المهني المستمر القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين بدرجة عالية من وجهة نظر كل من المديرين والمشرفين.

10. دراسة (عيس وسعس، 2015) بعنوان "أثر برنامج مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود في اكتساب طالباتها مهارة المراقبة الذاتية".

هدفت الدراسة معرفة أثر برنامج مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود في اكتساب طالباتها مهارة المراقبة الذاتية، تم تطبيق مقياس مطور من إعداد مؤسسة تطوير الإشراف والمناهج الأمريكية، وهو مقياس معد لقياس مهارة المراقبة الذاتية للطلبة، وتم استخدام اختبار T-TEST واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على كل من المقياس القبلي والبعدي للمسارين الصحي والعلمي كل على حدة، تكونت عينة الدراسة من (362) طالبة من طالبات السنة التحضيرية بجامعة الملط سعود، تم اختيارهن بالطريقة العشوائية، أهم نتائج الدراسة وجود أثر دال احصائياً لبرنامج مهارات تطوير الذات في اكساب طالبات السنة التحضيرية مهارة المراقبة الذاتية، وأن درجة اكتساب طالبات السنة التحضيرية لمؤشرات مهارة الرقابة الذاتية كانت مرتفعة، وأوصت الدراسة بالاهتمام مهارة المراقبة الذاتية وضرورة تتبعها ودرجة اكتساب الطلبة لها في مستويات لاحقة من الدراسة الجامعية، وبضرورة اجراء بحوث ودراسات مماثلة للدراسة الحالية على مجتمع الطلبة الذكور في السنة التحضيرية، وتركز على قضايا الوصول إلى المنهج العام.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Saada, 2019) بعنوان "تطبيق معيار القيادة من نموذج التميز EFQM في مؤسسات التعليم العالي UCAS كدراسة حالة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معيار القيادة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً للنموذج الأوروبي للتميز المؤسسي وقد تم دراسة حالة الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية بقطاع غزة كحالة عملية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام الاستبيان كأداة دراسة لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 64 موظف من الإداريين والأكاديميين في الكلية، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء الإداري القيادي في الكلية الجامعية عند تطبيق معيار القيادة للنموذج الأوروبي للتميز بلغ حوالي (75.90%)، وأن المعايير الفرعية مطبقة بمستوى مقارب، وجود ارتفاع نسبي في المعيار الثالث في النموذج والذي يتعلق بتفاعل القادة مع الطلبة والجهات المعنية الأخرى بنسبة (79.11)، يليه-وفق ترتيب النموذج-والذي يتعلق بتطوير القادة للرؤية والرسالة ومنظومة القيم بمشاركة الجهات ذات العلاقة مع الكلية بنسبة (77.15)، ثم المعيار الثاني المتعلق بدراسة جهود القادة في تطوير وتطبيق النظام الإداري وتحسينه بنسبة (75.86)، تلاه المعيار الخامس المتعلق بجهود القادة في إذكاء روح التنافس وتشجيع التغيير في المؤسسة بنسبة (73.929)، وحل أخيراً بفارق بسيط جداً المعيار الرابع المتعلق بدعم وتشجيع القادة للموظفين والعمل على نشر ثقافة التميز بنسبة (73.80).

2. دراسة (Anasi, 2018) بعنوان "تأثير النوع على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير الذات المهنية بين أمناء المكتبات في نيجيريا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير النوع على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير الذات المهنية بين أمناء المكتبات في نيجيريا، وتم إجراء الدراسة من خلال استبيان لـ 79 من أمناء المكتبات العاملين في خمس جامعات بولاية أوجون النيجيرية، خلصت الدراسة إلى أن تطبيق واتس أب تصدر قائمة تطبيقات التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها المكتبيين في نيجيريا لتطوير الذات المهنية، كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة من الذكور والإناث في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتطوير الذات المهنية، ووجود علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو هذه الوسائل ومعدلات استخدامها في تطوير الذات بوجه عام.

3. دراسة (Tomaževi & Peljhan, 2017) بعنوان "نحو التميز في الإدارة العامة: نموذج إدارة الأداء القائم على نظرية المنظمة في سلوفينيا"

هدفت هذه الدراسة إلى وضع نموذج متكامل لإدارة الأداء باعتبارها ركيزة هامة للتميز في مؤسسات الإدارة العامة في سلوفينيا (هيئات الإدارة العامة، وزارات، بلديات، مراكز العمل الاجتماعي، معاهد/مكاتب مختارة) حيث استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي وكذلك اعتمدتا على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وكانت عينة الدراسة عشوائية حيث بلغ عددها (203) موظفاً من كبار المديرين في عدد (104) من مؤسسات الإدارة العامة وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تطوير نموذج قائم على أساس نظرية التنظيم الذي يضمن الاستخدام المتكرر للنموذج وتطبيقه على العديد من مؤسسات الإدارة العامة وتضمين جميع أصحاب المصلحة في المؤسسات الاجتماعية في النموذج لكي يمثل نموذجاً عاماً يمكن تطبيقه على أي نوع من أنواع الإدارة العامة في المنظمات.

4. دراسة (Khan & Du, 2017) بعنوان "مدى اعتماد تطبيقات التواصل الاجتماعي في تطوير الذات"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطوير الذات عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي: دراسة تطبيقية استهدفت رصد آليات تطوير الذات لدى أمناء المكتبات مستخدمي تطبيقات التواصل الاجتماعي في باكستان عبر هذه التطبيقات، وتم إجراء الدراسة من خلال تطبيق استبيان إلكتروني لجمع آراء عينة من 102 موظفاً وموظفة، كما قام الباحث بإجراء مقابلات متعمقة مع 20 خبيراً من مديري المكتبات في باكستان.

خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها ارتفاع كثافة استخدام أفراد العينة لتطبيقات التواصل الاجتماعي، واستفادتهم من هذه التطبيقات في تطوير الذات من خلال توظيفها في الحصول على المعلومات واكتساب مهارات خاصة بممارسة المهنة، وكذلك من خلال توسيع دائرة علاقتهم مع الزملاء العاملين في المجال نفسه.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

التطوير المهني:

وعُرف التطوير المهني هو مجموعة من الممارسات المنظمة والمخطط لها من قبل المسؤولين عن التطوير المهني في المؤسسة التعليمية أو من قبل المعلمين أنفسهم، بهدف رفع مستوى الأداء المهني عن طريق تطوير المعارف والخبرات والمهارات التدريسية، لتحسين جودة التعليم وتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية. (التميمي، 2022)

التميز الوظيفي:

هو عبارة عن حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي لتحقيق المستويات العالية الغير عادية من الأداء وتنفيذ العمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المؤسسات، مما يُخرج النتائج والإنجازات التي تفوق التوقعات، وتفوق ما يحقق المنافسون وكذلك يُرضى العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة. (الجمال، 2020)

وتعرفه الباحثة التميز الوظيفي اجرائياً على أنه مدى امتلاك الموظف للكفايات والمهارات الوظيفية التي تؤهله على أدائه مهامه بكفاءة وفاعلية وبمستوى ابداع وعالي، بحيث يسهم في تقديم مخرجات تتوافق مع الأهداف المحددة له.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ذلك نظرا لمناسبة هذا المنهج مع طبيعة وأهداف الدراسة وذلك بهدف وصف الظاهرة موضوع البحث وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها، لاسيما وأن هذا المنهج يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحثة في مجرياتها وتستطيع الباحثة أن تتفاعل معها فيصفها ويحللها وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC وتم الحصول على البيانات عن طريق المصادر الثانوية الممثلة في الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة والدورات والندوات والمجلات المهنية المتخصصة كما تم الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسات من خلال الاستبيانات التي تم إعدادها لهذا الغرض، لتكون أداة رئيسة في البحث الميدانية وذلك لما لها أهمية في توفير الوقت والجهد على الباحثة وقد تم تصميم الاستبانة بعد الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بالموضوع واستخدام مقياس (ليكرت الخماسي).

ملخص أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

العربية: تلخيص للدراسات العشرة:

1. دراسة الشاعر (2022): هدفت الدراسة إلى تحليل دور البحوث الإجرائية في تطوير معلمي المرحلة الثانوية في قطاع غزة. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واشتملت على 187 معلماً. النتائج أظهرت إمام المعلمين بالمفاهيم البحثية، لكن درجة إعداد خطط البحث كانت متوسطة.

2. دراسة سلمان (2021): تناولت أثر ممارسات الموظف على التميز الوظيفي في جائزة التميز الحكومي في رأس الخيمة. استخدمت المنهج الكمي والوصفي وطبقت على 83 موظفًا. أظهرت النتائج أن ممارسات الموظف المتميز كانت مرتبطة بشكل كبير بالتميز الوظيفي، وأوصت بتعزيز الثقة الذاتية وتحفيز الموظفين.

3. دراسة سليم (2020): بحثت ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على التميز المؤسسي في جامعة 6 أكتوبر. استخدم المنهج الوصفي، ووجدت الدراسة أن التخطيط والاستقطاب كانا متوسطين، وأوصت بتحسين التدريب وربط الورش التدريبية بالتميز المؤسسي.

4. دراسة أبو لبن (2020): استكشفت واقع التطوير المهني للمعلمين الفلسطينيين في قطاع غزة لاستخدام المستحدثات التكنولوجية. النتائج أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية في التطوير المهني حسب النوع أو المؤهل العلمي.

5. دراسة الجمل (2020): تناولت سياسات الاختيار والتعيين في الجامعات الفلسطينية في الخليل وأثرها على التميز المؤسسي. النتائج أظهرت أن السياسات كانت متوسطة وأن الجامعات بحاجة إلى تحسين اختيار الكفاءات وتنفيذ استراتيجيات علمية لتحقيق التميز المؤسسي.

6. دراسة عثمان (2020): بحثت استخدامات تطوير الذات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتشكيل رأس المال النفسي. أظهرت النتائج أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تكون أداة فعالة لتطوير الذات في مختلف الجوانب المهنية والاجتماعية.

7. دراسة الضلاعين (2018): استهدفت تحديد معايير التميز الإداري في جامعة جدة وفقًا للنموذج الأوروبي للتميز. أظهرت نتائج الدراسة أهمية تطبيق معايير التميز الإداري لتعزيز الجودة والعمليات الإدارية في الجامعة.

8. دراسة زيدان (2018): ركزت على كيفية تطوير مهارات المعلمين لاستخدام التكنولوجيات الحديثة في التدريس. الدراسة أظهرت أن المستحدثات التكنولوجية تساعد في تحسين أساليب التدريس وزيادة كفاءة البحث عن المعلومات.

9. دراسة أبو سردانة (2017): ناقشت فاعلية برامج التطوير المهني للمعلمين في مدارس وكالة الغوث بالأردن. النتائج أظهرت أن البرنامج كان له تأثير إيجابي في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين من خلال استراتيجيات متنوعة.

10. دراسة عيس وسعسع (2015): بحثت تأثير برنامج تطوير الذات في اكتساب مهارة المراقبة الذاتية لدى طالبات السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود. النتائج أظهرت أثرًا إيجابيًا للبرنامج في تطوير مهارات المراقبة الذاتية للطالبات.

الدراسات الاجنبية: تلخيص للدراسات الأربع:

1. دراسة: Saada (2019)

- الهدف: دراسة تطبيق معيار القيادة من نموذج التميز الأوروبي (EFQM) في مؤسسات التعليم العالي، باستخدام الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية في قطاع غزة كدراسة حالة.
- المنهج: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من 64 موظفاً أكاديمياً وإدارياً.
- النتائج: تم تطبيق معيار القيادة بمستوى أداء إداري قيادي بنسبة 75.90%. المعايير الفرعية تم تطبيقها بمستويات متقاربة، حيث تميز المعيار المتعلق بتفاعل القادة مع الطلبة بنسبة 79.11%، يليه معيار تطوير القادة للرؤية والرسالة بنسبة 77.15%. وأخيراً كان المعيار المتعلق بدعم القادة للموظفين بنسبة 73.80%.

2. دراسة: Anasi (2018)

- الهدف: دراسة تأثير النوع الاجتماعي على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير الذات المهنية بين أمناء المكتبات في نيجيريا.
- المنهج: استخدم الباحث استبياناً مع 79 من أمناء المكتبات في خمس جامعات في ولاية أوجون.
- النتائج: أظهرت الدراسة أن تطبيق "واتس أب" كان الأكثر استخداماً من قبل المكتبيين في نيجيريا لتطوير الذات. لم توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لهذا الغرض، كما تم العثور على علاقة إيجابية بين الاتجاه نحو هذه الوسائل وكثافة استخدامها في تطوير الذات المهنية.

3. دراسة: Tomaževi & Peljhan (2017)

- الهدف: تطوير نموذج متكامل لإدارة الأداء في مؤسسات الإدارة العامة في سلوفينيا كجزء من تعزيز التميز المؤسسي.
- المنهج: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من 203 موظف من كبار المديرين في 104 مؤسسات إدارية.
- النتائج: تم تطوير نموذج لإدارة الأداء قائم على نظرية التنظيم، الذي يضمن الاستخدام المتكرر في مؤسسات الإدارة العامة ويشمل جميع أصحاب المصلحة في المؤسسات الاجتماعية. النموذج تم تصميمه ليكون عامّاً يمكن تطبيقه على أي نوع من مؤسسات الإدارة العامة.

4. دراسة (Khan & Du 2017)

- الهدف: دراسة كيفية استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تطوير الذات لدى أمناء المكتبات في باكستان.
- المنهج: استخدم الباحث استبيانًا إلكترونيًا وشارك فيه 102 موظفًا، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع 20 من مديري المكتبات في باكستان.
- النتائج: أظهرت النتائج أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كان كثيفًا بين أفراد العينة، وأنهم استفادوا منها في الحصول على المعلومات، واكتساب مهارات مهنية، وتوسيع شبكة علاقاتهم المهنية مع زملائهم في المجال.

كل دراسة تساهم في فهم كيفية استخدام الأدوات والموارد المختلفة (من نماذج التميز المؤسسي إلى تطبيقات التواصل الاجتماعي) لتحسين الأداء وتطوير الذات في مختلف السياقات المهنية. وايضاً الدراسات تبين التقدم في مجالات التعليم والإدارة وتنمية الذات والتطوير المهني، مع توصيات لتحسين العمليات وتطوير الأداء لجميع الموظفين .

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

- يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.

عينة الدراسة:

- تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (50) موظفًا من العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC لتعزيز البحث العلمي .

حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية)

تمثل حدود الدراسة في الآتي:

1. الحدود الموضوعية: سنتناول الدراسة موضوع أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين.
2. الحدود البشرية: سيتم إجراء الدراسة على العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
3. الحدود المكانية: سيتم إجراء الدراسة في شركة الاتصالات السعودية StC بمنطقة عسير.

4. الحدود الزمنية: سيتم أخذ آراء المبحوثين حول موضوع البحث لعام 2023. الفصل الدراسي الثاني للعام الأكاديمي 2022 / 2023.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

استخدمت الباحثة الاستبانة لقياس "أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC"، حيث تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسة الملائمة للدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات التي تجري تعبئتها من قبل المستجيب.

وقد قسمت الإستبانة إلى قسمين رئيسيين هما:
القسم الأول: وهو عبارة عن بيانات شخصية عن المستجيب (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
القسم الثاني: يمثل مجالات الاستبانة، ويشتمل على 20 فقرة موزعة على مجالين رئيسيين هما:
المجال الأول: التطوير المهني، واشتمل على 10 فقرات.
المجال الثاني: التميز الوظيفي، واشتمل على 10 فقرات.

المعالجات الإحصائية المقترحة:

- سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:
- 1- النسب المئوية والتكرارات يستخدم هذا الأمر بشكل أساس لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد في وصف عينة الدراسة.
 - 2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
 - 3- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط. لقياس الصدق الداخلي والبنائي للاستبيان.
 - 4- اختبار T (One sample T Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. لتحليل الفقرات.
 - 5- تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس عبارات الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقامت الباحثة بتقنين فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدق الأداء وثباتها عن طريق إتباع الخطوات التالية:
قامت الباحثة بحساب الصدق بطريقتين:

ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

المراجع:

المرجع العربية:

1. أبو سردانة، عماد. (2017). فاعلية برنامج التطوير المهني المستمر للمعلم القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
2. أبو عودة، محمود. (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. أبو لبن، إيناس. (2020). التطوير المهني للمعلمين الفلسطينيين نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول، رسالة ماجستير، جامعة الاستقلال، فلسطين.
4. الأخرس، عبد المعطي محمود. (2015). دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظة قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
5. بالحرر، عبد الإله. (2016). الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
6. بلكير، خليدة. (2016). تحقيق التميز التنظيمي من خلال المنظمة المتعلمة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد (1)، العدد (14).
7. بن مبرد، نورة راشد (2021) واقع التطوير المهني لدى معلمات المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض في ضوء المستحدثات التكنولوجية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد 16.
8. التركي، خالد. (2015). استخدام التعليم الذاتي في تطوير الأداء المهني للمعلمين، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الآداب، جامعة المرقب، 1(10)، 68-86.
9. التميمي، فاطمة بنت عبد الرحمن عبد الله (2022) واقع معرفة المعلمين بسياسات التطوير المهني في المملكة العربية السعودية، جامعة سوهاج، كلية التربية، مجلة شباب الباحثين، العدد 14، الجزء 4.
10. الجمل، سمير. (2020). واقع سياسات الاختيار والتعيين في الجامعات الفلسطينية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي، مجلة جامعة القدس المفتوحة.

11. حجاج، علا. (2014). دور المهارات الناعمة في عملية اقتناص الوظائف الإدارية دراسة تطبيقية على الوظائف الإدارية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
12. الرفاعي، عيده عويد عيد (2021) تحديات تحقيق التميز المؤسسي في إدارة تعليم محافظة ينبع من وجهة نظر المشرفات التربويات، المجلة العربية للنشر العلمي AJSP، العدد السادس والثلاثون.
13. ريتشبرغ، حسين. (2017). علاقة التميز التنظيمي بالجودة الشاملة لدى منظمات الصناعات الغذائية في شمال الضفة الغربية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني، دور التميز والريادة في تفوق منظمات الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
14. سهمود، إيهاب عبد ربه. (2013). واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى وسبل تطويرها في ضوء النموذج الأوروبي للتميز EFQM، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، أكاديمية الإدارة والسياسة، فلسطين.
15. الشاعر، عدلي. (2022). البحوث الإجرائية مدخل للتطوير المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بالمحافظة الوسطى في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، فلسطين، 30(2)، ص 371-401.
16. الضالعين، علي. (2018). معايير مقترحة للتميز الإداري بجامعة جدة في ضوء النموذج الأوروبي للتميز، بحث دكتوراه منشور، العلوم التربوية، العدد الأول، المجلد 3 لسنة 2018، السعودية، جدة.
17. عبد الله، عبد الله إبراهيم أبكر، وعدلان، محمد حسن الطيب (2022) دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، بالتطبيق على مجموعة جيا الصناعية 2019م، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مجلة علمية محكمة HNSJ.
18. العجاعي، عبد اللطيف بن علي (2017) متطلبات التطوير الذاتي لمعلمي التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية، المجلد الثالث والثلاثين، العدد الأول، جامعة أسيوط.
19. العجاعي، عبد اللطيف بن علي (2017) متطلبات التطوير الذاتي لمعلمي التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية، المجلد الثالث والثلاثين، العدد الأول، جامعة أسيوط.
20. العلي، مهند. (2013). مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
21. العليان، فهد. (2011). تصور مقترح للتطوير المهني الذاتي لمعلمي الرياضيات بالمرحلة المتوسطة من وجهة نظر المختصين والممارسين، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة أم الرقي: مكة المكرمة.
22. الغماري، وسام. (2018). أثر تبني الإدارة العليا لبرامج الارتقاء الذاتي على مستوى الانتاجية لدى الموظفين في وزارة التربية والتعليم في غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

23. القرني، عيدة محمد صالح (2021) معوقات استخدام منصات التدريب الالكترونية في برامج التطوير المهني بمراكز التدريب التربوي بمحافظة بيشة من وجهة نظر المعلمات، مجلة التربية، العدد 190، الجزء (الأول)، جامعة الأزهر.

24. ليليا، سها. (2017). الإدارة الاستراتيجية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

25. محمد، ماهر. (2021). تفعيل الشراكة بين كليات التربية وإدارات التعليم في التطوير المهني للمعلمين بالمملكة العربية السعودية في ضوء الخبرات والتجارب الدولية، المجلة التربوية، 36(141).

26. منصور، مجيد والعباد، حسين. (2013). علاقة التميز التنظيمي بالجودة الشاملة لدى منظمات الصناعات الغذائية في شمال الضفة الغربية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

27. النعيمي، راتب عبد العال؛ وصويص، راتب جليل. (2018). تحقيق الدقة في إدارة الجودة: مفاهيم وممارسات، عمان، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع.

28. هاشمي، إناس (2019) دور الذكاء الاستراتيجي في دعم التميز المؤسسي، دراسة حالة مؤسسة الشفق لصناعة البطاريات عين مليلة ولاية أم البواقي، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي.

29. هنية، محمد. (2016). مدى ممارسة الرقابة الاستراتيجية وعلاقتها بتميز الأداء لدى قطاع الصناعات الغذائية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

المراجع الأجنبية:

1. Anasi, S. N. (2018). Influence of gender on attitude towards the use of social media for continuing professional development among academic librarians in Nigeria, Information and Learning Science, 119 (3/4), 226- 240, Retrieved From <https://doi.org/10.1108/ILS-11-2017-0114>
2. European Commission. (2019). Digital Education at School in Europe Eurydice Report. Publications Office of the European Union.
3. Khan, A., & Du, J. T. (2017). Professional development through social media applications: a study of female librarians in Pakistan, Information and Learning Science, 118 (7/8), 342-353, Retrieved From <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/ILS-04-2017-0028>

4. Saada, H. (2019). Applying Leadership Criterion of EFQM Excellence Model In Higher Education Institutions -UCAS as a Case Study. Standard Research Journal of Business Management, 40(3), p23-55.
5. Tomaževič, N., Tekavčič, M., & Peljhan, D. (2017). “Towards excellence in public administration: organisation theory-based performance management model”. Total Quality Management & Business Excellence, 28(5-6), p578-599.

