

أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الانماء في الرياض

إعداد الطالب :

أحمد سعيد العمودي

المشروع النهائي - 1

كلية الإدارة جامعة ميداووشن

إشراف

عضو هيئة التدريس كلية إدارة المشاريع – جامعة ميداووشن

2025

جدول المحتويات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
المقدمة :	4
التميز التنظيمي :	4
دراسات السابقة :	5
الأداء الوظيفي :	6
الدراسات السابقة :	7
مشكلة البحث :	7
الفجوات النظرية :	8
الفجوات العلمية :	9
أهمية البحث :	10
الأهمية النظرية :	10
الأهمية العلمية :	12
سؤال البحث الرئيسي :	13
الأسئلة الفرعية :	13
أهداف البحث :	14
الأهداف الفرعية :	15
فرضيات البحث :	15
الفرضية العامة (الرئيسية) :	16
الفرضيات الفرعية :	16
نموذج البحث :	17
الدراسة الميدانية :	17
منهجية البحث :	18
هيكل المشروع :	19
.....	19
المراجع :	20

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة :

تواجه المؤسسات في العصر الحديث تحديات متزايدة في ظل بيئة عمل ديناميكية تتطلب المرونة، والكفاءة، والابتكار المستمر، مما يفرض عليها تطوير مواردها البشرية باعتبارها الأداة الأهم لتحقيق التميز التنظيمي. ويُعد التدريب أحد أهم الأدوات الإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتطوير مهارات العاملين وتحسين كفاءتهم وزيادة إنتاجيتهم، بما ينعكس إيجابًا على الأداء الوظيفي ويسهم في تحقيق أهداف المنظمة.

وتؤلي شركة الإنماء في الرياض أهمية متزايدة لبرامج التدريب والتطوير في سعيها نحو تحقيق التميز التنظيمي، لما له من دور محوري في تعزيز القدرات الفردية، وتحفيز الإبداع، ورفع جودة العمل. ومن هنا تنبع أهمية هذا البحث في دراسة العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي، وأثر هذه العلاقة على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة.

ويهدف هذا البحث إلى تحليل أثر برامج التدريب المقدمة للعاملين في شركة الإنماء، ومدى مساهمتها في تحقيق التميز التنظيمي، وانعكاس ذلك على أدائهم الوظيفي. كما يسعى إلى تقديم توصيات قد تساعد في تعزيز فعالية هذه البرامج بما يخدم التوجهات الاستراتيجية للشركة.

التميز التنظيمي :

في ظل التغيرات المتسارعة والتحديات المتزايدة التي تشهدها بيئات الأعمال الحديثة، بات التميز التنظيمي أحد المفاهيم الأساسية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها لضمان استمراريتها وتفوقها في الأسواق المحلية والعالمية. فالتميز التنظيمي لا يقتصر على تحقيق نتائج مالية أو إنتاجية متميزة فحسب، بل يشمل أيضاً قدرة المؤسسة على تبني ممارسات إدارية فعالة، وتحقيق رضا العملاء، وتطوير قدراتها الداخلية، والمحافظة على بيئة عمل محفزة تدعم الابتكار والتحسين المستمر.

يعد التميز التنظيمي من أبرز الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات، وذلك لأنه يرفع من مستوى رضا العملاء وثقتهم بالمؤسسة، ويزيد من فرص البقاء والنمو في السوق. من جهة أخرى، يؤدي التدريب الموجه إلى تطوير مهارات التفكير التحليلي والإبداعي لدى الموظفين، مما يدعم قدرة المؤسسة على الابتكار ومواكبة التطورات التكنولوجية. هذا يجعل المؤسسة أكثر قدرة على التعامل مع التحديات والمخاطر المحيطة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

ويُعد التميز التنظيمي إطاراً شاملاً يوجه المؤسسات نحو التفوق في الأداء من خلال تطبيق منهجيات إدارية استراتيجية تركز على الجودة، والريادة، وكفاءة العمليات، والاهتمام برأس المال البشري. كما أن المفهوم يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمفاهيم مثل إدارة الجودة الشاملة، ومعايير التميز المؤسسي (EFQM وBaldrige)، التي تساعد المؤسسات على تقييم أدائها وتحديد مجالات التحسين.

دراسات السابقة :

❖ دراسة الزهراني، عبدالله بن محمد بعنوان: أثر القيادة التحويلية على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على البنوك السعودية (2019) :

هدفت الدراسة إلى تحليل دور أنماط القيادة التحويلية في تعزيز التميز التنظيمي، وتوصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين القيادة التحويلية وتحقيق التميز.

تتناول الدراسة العلاقة بين التميز التنظيمي والأداء المؤسسي في القطاع المصرفي، مع التركيز على أساليب إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها لتحقيق التميز. توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات المصرفية التي تعتمد على معايير التميز التنظيمي تحقق أداء أعلى وأكثر استدامة.

❖ دراسة الخلفي، عائشة محمد بعنوان : أثر الثقافة التنظيمية على التميز المؤسسي في القطاع الحكومي بدولة الإمارات (2020) :

تناولت الدراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وأبعاد التميز المؤسسي، وأشارت إلى أن بناء ثقافة داعمة للتميز يعزز من جودة الأداء العام.

هذه الدراسة تبحث في كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على التميز المؤسسي في الشركات المتعددة الجنسيات. أكدت النتائج على أن الثقافة التنظيمية التي تروج للابتكار، التعاون، والشفافية تساعد على تعزيز التميز داخل المؤسسات. تتناول الدراسة تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات وكيفية تأثيرها على تحقيق التميز التنظيمي. خلصت الدراسة إلى أن الشركات التي تتبع معايير الجودة الشاملة تحقق مستويات عالية من التميز والكفاءة.

❖ دراسة المعزي، فهد سليمان بعنوان : دور الإبداع الإداري في تحقيق التميز التنظيمي في المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية (2018) :

استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين الإبداع الإداري والتميز، وأكدت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى ممارسات إبداعية تتمتع بمستويات أعلى من التميز.

تسلط الدراسة الضوء على العوامل الرئيسية التي تؤثر في تحقيق التميز التنظيمي في الشركات الكبرى، مثل استراتيجية الموارد البشرية، الأنظمة الإدارية، وجود ثقافة تنظيمية داعمة للابتكار والمشاركة، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور القيادة في تعزيز التميز التنظيمي داخل المنظمات العامة. تؤكد الدراسة على أن القيادة الاستراتيجية لها دور محوري في تحديد اتجاهات المنظمة وتحفيز الموظفين نحو تحقيق التفوق.

الأداء الوظيفي :

يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في إدارة الموارد البشرية، حيث يمثل المعيار الرئيس لقياس مدى فاعلية الموظف في تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه. ويعكس الأداء الوظيفي مدى مساهمة العاملين في تحقيق أهداف المؤسسة، كما يُعد مؤشراً حيوياً على كفاءة العمليات الإدارية والبيئة التنظيمية التي يعمل بها الأفراد.

ويتأثر الأداء الوظيفي بمجموعة من العوامل المتداخلة، تشمل المهارات والخبرات الفردية، الدافعية، بيئة العمل، نظم الحوافز، أساليب الإشراف، إضافة إلى برامج التدريب والتطوير المستمر. لذا، تسعى المؤسسات الحديثة إلى توفير بيئة عمل محفزة ومتكاملة تتيح للموظفين تقديم أفضل ما لديهم من قدرات، مما يسهم في رفع مستوى الإنتاجية والارتقاء بجودة الخدمات أو المنتجات المقدمة.

ويتأثر الأداء الوظيفي بمجموعة من العوامل المتداخلة، تشمل المهارات والخبرات الفردية، الدافعية، بيئة العمل، نظم الحوافز، أساليب الإشراف، إضافة إلى برامج التدريب والتطوير المستمر. لذا، تسعى المؤسسات الحديثة إلى توفير بيئة عمل محفزة ومتكاملة تتيح للموظفين تقديم أفضل ما لديهم من قدرات، مما يسهم في رفع مستوى الإنتاجية والارتقاء بجودة الخدمات أو المنتجات المقدمة.

وتتبع أهمية التركيز على الأداء الوظيفي من كونه لا يؤثر فقط على النتائج التشغيلية، بل يمتد أثره إلى رضا العملاء، والسمعة التنظيمية، وتحقيق الميزة التنافسية. لذلك، فإن دراسة العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، مثل التدريب، القيادة، والتميز التنظيمي، أصبحت من المجالات الحيوية في البحوث الإدارية الحديثة.

وتتبع أهمية التركيز على الأداء الوظيفي من كونه لا يؤثر فقط على النتائج التشغيلية، بل يمتد أثره إلى رضا العملاء، والسمعة التنظيمية، وتحقيق الميزة التنافسية. لذلك، فإن دراسة العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، مثل التدريب، القيادة، والتميز التنظيمي، أصبحت من المجالات الحيوية في البحوث الإدارية الحديثة.

الدراسات السابقة :

❖ دراسة القرشي، أحمد بن محمد بعنوان : أثر بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي السعودي (2019) :

خلصت الدراسة إلى أن جودة بيئة العمل (الإضاءة، التهوية، العلاقات الإنسانية) لها تأثير مباشر وذو دلالة إحصائية على تحسين الأداء الوظيفي.

تركز هذه الدراسة على الأبعاد المختلفة للأداء الوظيفي مثل الكفاءة، الإنتاجية، والالتزام الوظيفي. كما تدرس العوامل المؤثرة في الأداء مثل التحفيز، التدريب، وثقافة العمل تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير برامج التدريب على تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الخاصة، مع التركيز على التفاعل بين التدريب وزيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءات الفردية.

❖ دراسة الشحي، مريم علي بعنوان : أثر التحفيز المادي والمعنوي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات (2020) :

تناولت الدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في القطاع الحكومي. أكدت الدراسة أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي على أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم درست الدراسة أثر استراتيجيات التحفيز على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات التعليمية. أظهرت النتائج أن تحفيز الموظفين يزيد من رضاهم ويدفعهم لتحقيق أداء أفضل في العمل.

مشكلة البحث :

تسعى المؤسسات الحديثة إلى تحقيق مستويات عالية من التميز التنظيمي من خلال الاستثمار في رأس المال البشري، وذلك عبر برامج تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات العاملين وتحسين أدائهم. ورغم الجهود التي تبذلها العديد من الشركات، ومنها شركة الإنماء في الرياض، في تقديم برامج تدريبية متنوعة، إلا أن نتائج هذه البرامج لا تنعكس دائماً بشكل واضح على الأداء الوظيفي للعاملين أو على تحقيق التميز التنظيمي المطلوب.

ويُلاحظ في بعض الأحيان وجود فجوة بين ما يُقدّم من تدريب وبين الأثر الفعلي على سلوك الموظفين وأدائهم، الأمر الذي يطرح تساؤلات حول فاعلية هذه البرامج، ودرجة توافقها مع احتياجات الموظفين ومتطلبات التميز التنظيمي.

بناءً عليه، تسعى الدراسة الحالية إلى سد الفجوة في الأدبيات السعودية من خلال تقييم أثر التدريب على التميز التنظيمي والأداء الوظيفي بشكل خاص، مما يوفر تصوراً شاملاً للممارسات الفعالة ويعزز من فهم كيفية تحسين البرامج التدريبية لتحقيق نتائج ملموسة ودائمة

الفجوات النظرية :

الفجوات النظرية هي النقاط غير المكتملة أو غير المدروسة بشكل كاف في الأدبيات السابقة حول موضوع البحث ، فيما يخص دراسة أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الانماء في الرياض :

1. قلة الدراسات التي ربطت بين المتغيرات الثلاثة معاً (التدريب، التميز التنظيمي، الأداء الوظيفي) ضمن نموذج متكامل في بيئة العمل السعودية.

2. ندرة الأبحاث التطبيقية على القطاع المصرفي أو المالي في المملكة العربية السعودية، رغم حساسية هذا القطاع وأهمية تطوير رأس المال البشري فيه.

3. التركيز في معظم الدراسات السابقة إما على التدريب وتأثيره على الأداء، أو على التميز التنظيمي فقط، دون دراسة العلاقة السببية أو التداخل بين هذه المحاور.

4. قلة الأدلة الميدانية حول فاعلية برامج التدريب الحالية في الشركات السعودية، ومدى توافقها مع أهداف التميز التنظيمي.

5. غياب دراسات تحليلية محدثة تتناول شركة الإنماء بالتحديد، رغم كونها واحدة من أبرز المؤسسات المالية النشطة في المملكة.

6. عدم التعمق في فهم أثر التميز التنظيمي كمتغير وسيط يربط بين التدريب وتحسين الأداء الوظيفي في الأطر النظرية السابقة.

7. قلة الأبحاث التي تناولت أثر البرامج التدريبية من منظور الموظفين أنفسهم، والتركيز بدلاً من ذلك على رؤية الإدارة أو الجانب المؤسسي فقط.

الفجوات العلمية :

الفجوات العلمية لدراسة أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الانماء بالرياض تتعلق بجوانب التطبيقية التي قد لا تكون معالجة بالشكل الكافي، و تحتاج الى دراسة و تفاصيل أكثر لتقديم حلول فعالة. و فيما يلي ابرز الفجوات العملية التي يمكن تناولها للدراسة :

1. غياب نموذج تكاملي واضح يربط بين التدريب والتميز التنظيمي والأداء الوظيفي:

- معظم الدراسات ركزت على ثنائية (التدريب ↔ الأداء) أو (التميز ↔ الأداء)، دون دمج المحاور الثلاثة ضمن إطار بحثي واحد يُظهر الترابط والتأثير المتسلسل.

2. ندرة الدراسات التطبيقية في بيئة العمل السعودية، وخاصة في القطاع المصرفي:

- القليل من الدراسات تناولت القطاع المالي في المملكة بشكل خاص، على الرغم من تطوره واعتماده الكبير على الكفاءات البشرية.

3. ضعف التغطية البحثية لدور التميز التنظيمي كـ "متغير وسيط":

- لا توجد دراسات كافية توضح ما إذا كان التميز التنظيمي يُعد قناة تؤثر من خلالها برامج التدريب على الأداء الوظيفي.

4. غياب التقييم الميداني الدقيق لفاعلية البرامج التدريبية الحالية من منظور الموظفين أنفسهم:

- غالبًا ما تُقيّم البرامج التدريبية من الجانب الإداري فقط، دون الاستفادة من تجارب وانطباعات الموظفين الذين يخضعون لها فعليًا.

5. قلة الدراسات التي تناولت الأثر طويل المدى للتدريب على الأداء:

- تركز معظم الأبحاث على نتائج مباشرة أو قصيرة المدى، دون دراسة الأثر التراكمي أو المستدام للتدريب على سلوك الموظفين وجودة أدائهم.

أهمية البحث :

في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة، أصبح من الضروري أن تسعى المؤسسات إلى تطوير مواردها البشرية بشكل مستمر، وذلك بهدف تحقيق مستويات عالية من الأداء والتميز في بيئات العمل التنافسية. ويُعد التدريب من أهم الأدوات الإستراتيجية التي تلجأ إليها المنظمات لتعزيز مهارات موظفيها ورفع كفاءتهم، مما يسهم في تحقيق التميز التنظيمي، الذي يُعد بدوره ركيزة أساسية في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف المؤسسية.

وفي هذا السياق، برزت الحاجة إلى دراسة العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي، وتأثير هذه العلاقة على الأداء الوظيفي للعاملين، خصوصاً في المؤسسات المالية والمصرفية التي تعتمد بشكل كبير على العنصر البشري في تقديم خدماتها، مثل شركة الإنماء في الرياض. ورغم تعدد الدراسات التي تناولت كل متغير من هذه المتغيرات بشكل منفصل، إلا أن الدراسات التي ربطت بينها ضمن إطار تكاملي لا تزال محدودة، خاصة في البيئة السعودية.

ومن هنا تتبع أهمية هذا البحث، من كونه يسعى إلى سد فجوة علمية وميدانية من خلال استكشاف الدور الذي يلعبه التدريب في تعزيز التميز التنظيمي، وكيف ينعكس ذلك على أداء الموظفين. كما يقدم البحث نتائج وتوصيات يمكن أن تُسهم في تحسين السياسات التدريبية والإدارية داخل الشركة، وتدعم توجهها نحو تحقيق التميز المؤسسي المستدام.

الأهمية النظرية:

تمثل الأهمية النظرية لهذا البحث مرتكزاً رئيساً يُسهم في إثراء المعرفة العلمية في مجالات إدارة الموارد البشرية، والسلوك التنظيمي، والإدارة الإستراتيجية، من خلال دراسة العلاقة التكاملية بين ثلاثة مفاهيم محورية في بيئة العمل الحديثة، وهي: التدريب، التميز التنظيمي، والأداء الوظيفي.

يأتي هذا البحث ليضيف إلى الأدبيات العلمية ربطاً منهجياً بين التدريب كأداة تنمية تعتمد عليها المؤسسات لتطوير رأس المال البشري، والتميز التنظيمي كمفهوم حديث يسعى إلى الارتقاء بالأداء المؤسسي من خلال تبني ممارسات إدارية متقدمة، وبين الأداء الوظيفي الذي يُعد مخرجاً حاسماً يعكس كفاءة العاملين ومدى إسهامهم في تحقيق الأهداف التنظيمية. وتكمن أهمية هذا البحث من الناحية النظرية في أنه:

1. **يسهم في بناء إطار نظري متكامل** يربط بين التدريب والتميز التنظيمي والأداء الوظيفي، وهو ارتباط لم يحظَ بقدر كافٍ من الدراسة المتعمقة في السياق العربي، لا سيما في بيئة العمل السعودية.
2. **يوضح دور التميز التنظيمي كمتغير بسيط**، وهي زاوية بحثية لم تُدرس بعمق في البحوث السابقة، مما يُكسب البحث طابعاً ابتكارياً من حيث تناول النظري والتحليلي.
3. **يدعم الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة** التي تؤكد على الترابط بين تنمية الموارد البشرية والتميز المؤسسي، بعيداً عن الفصل التقليدي بين العمليات التدريبية والنتائج التنظيمية.
4. **يعزز فهم الباحثين والدارسين لمفهوم التميز التنظيمي** الذي بدأ يأخذ حيزاً واسعاً في التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات، ولكنه لا يزال مفهوماً حديثاً نسبياً في الأدبيات العربية، ويحتاج إلى المزيد من التفسير والتطبيق في سياقات محلية.
5. **يسهم في توسيع نطاق استخدام النماذج التحليلية** التي تربط بين المتغيرات السلوكية والتنظيمية، مما يُمكن الباحثين المستقبليين من البناء عليه في تطوير نماذج قياس أكثر دقة وفاعلية.
6. **يوفر قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأطر النظرية للتدريب**، وذلك من خلال تقديم تصور علمي حول كيفية تصميم برامج تدريبية تسهم بفعالية في تعزيز عناصر التميز داخل المؤسسة.

الأهمية العلمية :

تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث من كونه يسعى إلى معالجة موضوع حيوي يمسّ جوهر العملية الإدارية والتنموية داخل المؤسسات المعاصرة، وهو العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي والأداء الوظيفي. وتكمن أهمية الدراسة علمياً في مساهمتها في تطوير المعرفة النظرية في مجالات متعددة، من أبرزها إدارة الموارد البشرية، إدارة الأداء، التطوير التنظيمي، والسلوك المهني.

1. يُسهم في توسيع القاعدة المعرفية حول العلاقة بين ثلاث متغيرات أساسية في الإدارة الحديثة، وهي: التدريب، التميز التنظيمي، والأداء الوظيفي، من خلال بناء نموذج بحثي متكامل يوضح طبيعة التفاعل والتأثير المتبادل بينها.
2. يعالج نقصاً واضحاً في الأدبيات العربية التي غالباً ما تركز على دراسة كل متغير بشكل منفصل أو في إطار ثنائي، دون تحليل العلاقة التراكمية والتكاملية بين هذه المفاهيم الثلاثة في سياق تنظيمي موحد.
3. يُقدّم معالجة علمية لمفهوم "التميز التنظيمي" من منظور جديد، عبر ربطه بالعمليات التدريبية والمخرجات العملية (الأداء الوظيفي)، مما يعزز الفهم النظري لهذا المفهوم ويُعمّق من استخداماته التطبيقية في الدراسات الإدارية.
4. يعزز الرصيد البحثي في بيئة العمل السعودية، التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات العلمية الميدانية التي تعكس خصائصها الثقافية والتنظيمية، خاصة في ظل التغيرات الإدارية والاقتصادية المرتبطة برؤية المملكة 2030.
5. يفتح آفاقاً بحثية جديدة أمام الباحثين في مجال الإدارة، من خلال تقديم أسئلة وفرضيات يمكن البناء عليها لاحقاً في أبحاث مماثلة على قطاعات مختلفة (مثل الصحة، التعليم، الصناعة)، أو على مستويات إدارية مختلفة داخل نفس القطاع.

6. يساهم في إثراء النقاش الأكاديمي حول فعالية برامج التدريب وأثرها طويل المدى، وهو موضوع لا يزال محل جدل علمي واسع، خصوصاً فيما يتعلق بآليات قياس الأثر ومدى استمراريته وتأثيره الحقيقي على الأداء المؤسسي.

7. يربط بين المفاهيم الإدارية المعاصرة والتطبيقات الواقعية في مؤسسات القطاع الخاص، مما يُضفي على الدراسة بعداً علمياً ومهنياً في آنٍ واحد، ويُعزز إمكانية استخدام نتائجها كمرجع نظري للباحثين والدارسين.

سؤال البحث الرئيسي :

في ضوء التحديات التي تواجهها المؤسسات الحديثة، أصبح التركيز على تطوير الموارد البشرية من خلال التدريب المستمر أحد الركائز الأساسية لتحقيق الأداء المتميز والاستدامة التنظيمية. ويُعتبر التميز التنظيمي أداة استراتيجية تُسهم في رفع كفاءة العمل، وتعزيز قدرات الموظفين، وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية. كما أن الأداء الوظيفي يمثل انعكاساً مباشراً لقدرة العاملين على تنفيذ مهامهم بما يتوافق مع تطلعات المؤسسة.

وعلى الرغم من إدراك العديد من المؤسسات لأهمية التدريب والتميز التنظيمي، إلا أن العلاقة بين هذه العناصر وتأثيرها على الأداء الوظيفي لا تزال غير واضحة بشكل كافٍ، خاصة في بيئات العمل العربية، وفي مؤسسات القطاع المالي على وجه الخصوص. ومن هنا، تبرز الحاجة إلى بحث علمي يُسلط الضوء على هذا التفاعل الثلاثي داخل بيئة محددة، مثل شركة الإنماء في الرياض.

وانطلاقاً من هذه الأهمية، يتمثل السؤال الرئيسي للبحث في الآتي:

("ما أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي، وانعكاس ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الإنماء بمدينة الرياض؟)

الأسئلة الفرعية:

• ما مدى فعالية البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في شركة الإنماء بمدينة الرياض؟

(يهدف هذا السؤال إلى استكشاف نوعية التدريب، ومدى توافقه مع احتياجات الموظفين والمهارات المطلوبة).

• ما مستوى التميز التنظيمي الذي تتمتع به شركة الإنماء من وجهة نظر موظفيها؟
(لوقوف على مدى تطبيق ممارسات التميز مثل الجودة، الابتكار، رضا الموظفين، القيادة، وغيرها).

• ما طبيعة العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي داخل الشركة؟
(لتحليل ما إذا كان التدريب يسهم فعليًا في تحقيق التميز المؤسسي على مستوى الهيكل والعمليات).

• ما أثر التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الإنماء؟
(لتحديد ما إذا كان وجود ممارسات تميز تنظيمي يُحسن من كفاءة وجودة أداء الموظفين).

• هل يلعب التميز التنظيمي دور الوسيط بين التدريب والأداء الوظيفي؟
(وهذا هو السؤال التحليلي الأهم الذي يحاول الربط بين المتغيرات الثلاثة).

أهداف البحث :

يُعد تحديد أهداف البحث خطوة أساسية تسهم في توجيه الدراسة نحو تحقيق غاياتها العلمية والمنهجية، كما تساعد في وضع إطار واضح لما يسعى الباحث إلى تحقيقه. وانطلاقًا من أهمية التدريب كأداة لتنمية رأس المال البشري، والتميز التنظيمي كوسيلة استراتيجية لتحقيق الريادة المؤسسية، والأداء الوظيفي كمؤشر على فعالية العاملين، تبرز الحاجة إلى فهم العلاقة المتداخلة بين هذه العناصر الثلاثة، خاصة في المؤسسات المالية التي تعتمد بشكل كبير على الكفاءات البشرية مثل شركة الإنماء.

ويهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على كيفية إسهام التدريب في تعزيز ممارسات التميز التنظيمي، وكيفية انعكاس ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين، من خلال تحليل الواقع الفعلي داخل بيئة العمل بالشركة، وبناء نموذج يفسر طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات.

الأهداف الفرعية :

1. تحليل واقع البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في شركة الإنماء من حيث النوع، الأهداف، ومدى توافقها مع احتياجات الموظفين الفعلية.
2. قياس مستوى التميز التنظيمي في شركة الإنماء بمدينة الرياض كما يُدركه العاملون، وتحديد أهم الممارسات التنظيمية التي تُسهم في تحقيقه.
3. التعرف على العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي داخل بيئة العمل، ومدى تأثير التدريب على تطوير القدرات التنظيمية وتحقيق الكفاءة المؤسسية.
4. دراسة تأثير التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، من خلال تقييم مدى مساهمة ممارسات التميز في تحسين أداء الموظفين.
5. استكشاف الدور الوسيط للتميز التنظيمي في العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي، لتحديد ما إذا كان وجود بيئة تنظيمية متميزة يعزز فعالية التدريب في تحسين الأداء.

فرضيات البحث :

في ظل بيئة العمل المعاصرة التي تتسم بالتغير السريع والمنافسة المتزايدة، باتت المؤسسات مطالبة بتبني استراتيجيات فعالة لتعزيز قدراتها التنافسية وضمان استدامة أدائها. ومن بين هذه الاستراتيجيات، يبرز التدريب كأحد أهم الأدوات لتطوير الموارد البشرية، ورفع كفاءة العاملين، وتحسين أدائهم بما يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوجهاتها المستقبلية.

ويُعد التميز التنظيمي أحد المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في الأوساط الإدارية، حيث يُمثل قدرة المؤسسة على تحقيق أداء متفوق ومستدام من خلال ممارسات إدارية متقدمة، وقيادة فعالة، وثقافة تنظيمية تدعم الإبداع والتحسين المستمر. كما أن الأداء الوظيفي يُعد انعكاساً مباشراً لكفاءة الأفراد في تنفيذ مهامهم، ويُستخدم كمؤشر أساسي لقياس فاعلية العمليات الإدارية في أي منظمة.

ورغم ما توليه المؤسسات من اهتمام بالتدريب والتطوير، إلا أن هناك فجوة بحثية فيما يتعلق بفهم العلاقة المتبادلة بين التدريب والتميز التنظيمي، وتأثيرها المشترك على الأداء الوظيفي، خاصة في بيئة العمل السعودية والقطاع المصرفي على وجه التحديد. فالمؤسسات المالية، مثل شركة الإنماء في الرياض، تعتمد بشكل كبير على العنصر البشري، مما يجعل من الضروري دراسة هذه العلاقة بشكل علمي لفهم كيف يُمكن للتدريب أن يسهم في تحقيق التميز وتحسين الأداء.

لذا، يسعى هذا البحث إلى تحليل أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي، وانعكاس ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الإنماء، من خلال دراسة ميدانية تهدف إلى بناء نموذج بحثي متكامل يربط بين هذه المتغيرات، ويسهم في تقديم نتائج علمية وتطبيقية يمكن أن تُفيد الباحثين والممارسين في هذا المجال.

الفرضية العامة (الرئيسية) :

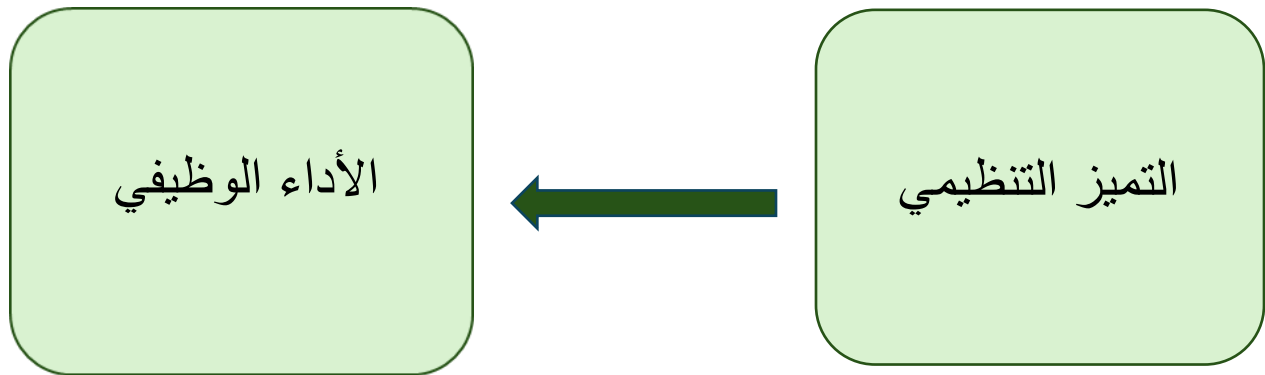
(توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتعزيز التميز التنظيمي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الإنماء بمدينة الرياض.)

الفرضيات الفرعية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية البرامج التدريبية ومستوى التميز التنظيمي في شركة الإنماء.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الإنماء.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التميز التنظيمي وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.
- يلعب التميز التنظيمي دوراً وسيطاً في العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي.
- تختلف استجابات العاملين حول أثر التدريب على التميز التنظيمي والأداء الوظيفي باختلاف خصائصهم الديموغرافية (مثل: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

نموذج البحث :

شكل -1- يوضح نموذج البحث



H1, Ha , Hb , Hc , Hd , He , Hf , Hg , Hh

الدراسة الميدانية :

[/https://www.alinma.com](https://www.alinma.com)

تُعَدُّ شركة الإنماء—المعروفة بـ مصرف الإنماء—واحدة من أبرز المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية، وقد تأسست بمرسوم ملكي في عام 2006. وعلى الرغم من حداثة النسبية مقارنة بالبنوك التقليدية، إلا أنها تمكنت سريعاً من ترسيخ مكانتها كمؤسسة مصرفية متقدمة ومعتمدة بالكامل على الشريعة الإسلامية

يعتمد المصرف على هيكل ملكية متنوع يجمع بين القطاع العام والخاص: حيث يعود 30% من رأسماله إلى كل من صندوق الاستثمارات العامة، والهيئة العامة للتقاعد، والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، بينما تتوزع النسبة المتبقية (70%) بين المساهمين العامين منذ إدراج المصرف في السوق المالية السعودية "تداول" عام 2008. يقدم مصرف الإنماء مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية والمالية، تشمل: الحسابات الجارية، التمويل الشخصي والعقاري، بطاقات الائتمان، خدمات الشركات، التمويل التجاري، إدارة الأصول، الوساطة المالية والخدمات الرقمية المتطورة. ويغطي نشاطه قطاعات الأفراد والشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بنشاط قوي عبر شبكة فروع وأجهزة ذاتية وخدمات إلكترونية.

منهجية البحث :

فلسفة البحث : الوضعية.

منهج البحث : الاستنتاجي.

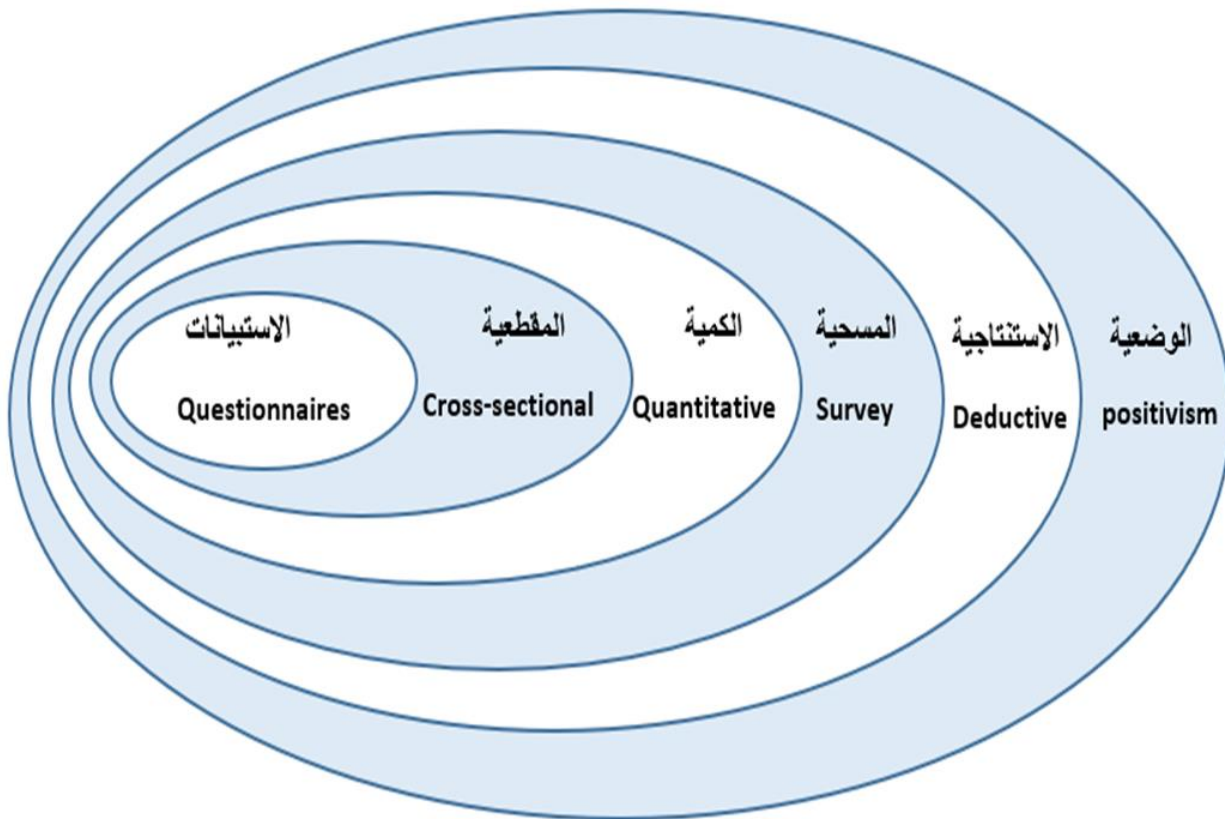
استراتيجية البحث : دراسة الحالة.

نوع البحث : الكمي.

الأفق الزمني : المقطعية.

التقنيات و الإجراءات : الاستبيان و التحليل الإحصائي .

شكل -2- يوضح نموذج منهجية البحث



هيكل المشروع :

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

الفصل الاول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج و الخاتمة

المراجع :

- البحيري، هشام محمد صبري. (2020). تأثير التدريب الخاص في تفعيل عمليات إدارة الأداء في المنظمات السعودية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*.
- الصادق، محمد أحمد، وعمران، عبدالله مشبب. (2024). دور التدريب وأثره في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 8(1)، 104-89. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q180123>
- الزهراني، صالح سعيد. (2021). أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة استطلاعية على المنظمات الحكومية والخاصة بمدينة جدة. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*.
- مجلة العلوم الإدارية، (2019) دراسة "الأداء الوظيفي: تحليل الأبعاد والعوامل المؤثرة عبدالله الدوسري، ومنى الغامدي
- مجلة علم النفس وعلم الاجتماع، (2018) الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي: دراسة تحليلية على الموظفين في القطاع الحكومي سامي عبد الله
- https://alat.journals.ekb.eg/article_261075.html
- الدراسات الاقتصادية والإدارية، (2020) التميز التنظيمي وأثره على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي عبد الله العتيبي، وعائشة البغدادي
- مجلة الإدارة الدولية، (2017) إدارة الجودة الشاملة وأثرها على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية حسن علي الزهراني، ورندا سعيد
- https://journals.ekb.eg/article_290141_f41f3166d75192f679616f9f6e0506ca.pdf

f

عبود، مدهلل بشير (2020) دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي في جامعة الزيتونة،
مجلة اتحاد الجامعات العربية لمبحوث في التعليم العالي

https://journals.ekb.eg/article_290141_f41f3166d75192f679616f9f6e0506ca.pdf

f