

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في شركة تحكم

إعداد الطالب/

عبدالعزیز عبدالرحمن الحسینی

251002185

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

الموضوع	الصفحة
المستخلص	5
Abstract	6
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	7
المقدمة	8
مشكلة الدراسة	9
أهمية الدراسة	10
أهداف الدراسة	11
تساؤلات الدراسة	12
فروض الدراسة	13
النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث	15
الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري	16
مقدمة	17
الدراسات السابقة	18
الإطار النظري	19
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	22
مقدمة	23
المنهجية وطرق البحث	24
مجتمع البحث	25
عينة الدراسة	26

27.....	الصدق والثبات
28.....	أداة الدراسة
29.....	أساليب التحليل الإحصائي
30.....	حدود البحث
31.....	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
32.....	مقدمة
33.....	تحليل البيانات
34.....	البيانات الديموغرافية لأفراد العينة
35.....	ثبات أداة الدراسة (معامل كرونباخ ألفا)
36.....	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجاور الدراسة
38.....	اختبار فروض الدراسة
39.....	مناقشة النتائج
41.....	التوصيات
44.....	المراجع العربية
45.....	المراجع الأجنبية
46.....	الملاحق
47.....	الاستبانة

الموضوع	الصفحة
جدول (1): معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لأداة الدراسة	27
جدول (2): توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية	34
جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة البرامج التدريبية	36
جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أثر التدريب على أداء الفنيين	37
جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل	37
جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور رضا العاملين عن التدريب	37
جدول (7): نتائج اختبار فروض الدراسة	38

المستخلص :

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في شركة تحكم، وذلك من خلال تطبيق الدراسة على قسم الصيانة والتشغيل بوصفه أحد الأقسام التشغيلية الحيوية داخل الشركة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان مكون من أربعة محاور رئيسية شملت: جودة البرامج التدريبية، أثر التدريب على أداء الفنيين، أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل، ومستوى رضا الموظفين عن البرامج التدريبية.

تم توزيع الاستبيان على عينة من موظفي القسم، وجرى تحليل البيانات باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الثبات. وقد أظهرت النتائج أن البرامج التدريبية المقدمة في الشركة تسهم بشكل واضح في تحسين أداء الموظفين، سواء من حيث رفع الكفاءة الفنية أو زيادة القدرة على التعامل مع الأنظمة التشغيلية، إضافة إلى وجود مستوى جيد من رضا الموظفين عن التدريب. كما بيّنت النتائج أن الجانب العملي في التدريب يعد الأكثر تأثيراً على تحسين الأداء.

وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة بزيادة التركيز على التدريب العملي، وتحديث المحتوى التدريبي بما يتوافق مع طبيعة العمل الميداني والتشغيلي، إضافة إلى تطوير آليات تقييم التدريب بما يضمن تحسين جودة البرامج التدريبية ورفع مستوى الأداء الوظيفي في قسم الصيانة والتشغيل.

-Abstract

This study aims to examine the impact of training and development programs on employee performance at TAHAKOM Company, by focusing on the Maintenance and Operations Department as one of the company's vital operational sectors. The study employed a descriptive—analytical methodology, and data were collected using a questionnaire consisting of four main dimensions: the quality of training programs, the impact of training on technicians' performance, the impact of training on operations employees' performance, and employees' satisfaction with the training programs.

The questionnaire was distributed to a sample of employees in the department, and the data were analyzed using means, standard deviations, and reliability measures. The results revealed that the training programs provided by the company clearly contribute to improving employee performance, whether in enhancing technical skills or increasing the ability to deal with operational systems. The findings also indicated that employees have a good level of satisfaction with the training programs, and that the practical component of training is the most influential factor in improving performance.

In light of these results, the study recommends increasing the focus on practical training, updating training content to align with the nature of field and operational work, and developing evaluation mechanisms that ensure improving the quality of training programs and raising job performance levels in the Maintenance and Operations Department.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تشهد بيئات العمل في الوقت الحالي تغيرات متسارعة تفرض على المؤسسات مواكبة التطور التقني ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية لضمان تحقيق جودة الخدمات واستمرارية الأداء. ويُعد الاستثمار في تدريب وتطوير الموظفين أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها المنظمات لتعزيز قدراتها، إذ يسهم التدريب في تنمية مهارات العاملين، ورفع كفاءتهم، وتمكينهم من أداء المهام بكفاءة أعلى وبما يتناسب مع متطلبات العمل الحديثة.

وفي شركة تحكم، التي تُعد من الشركات الرائدة في مجال الحلول التقنية والتشغيلية، يحتل قسم الصيانة والتشغيل دوراً محورياً في ضمان استمرارية العمليات والحفاظ على جاهزية الأنظمة. وهو ما يجعل برامج التدريب المقدمة للعاملين في هذا القسم ضرورة أساسية، ليس فقط لتحسين مستوى الأداء، بل لتعزيز القدرة على التعامل مع الأعطال، وفهم الأنظمة التشغيلية، ومواكبة التحديثات الفنية.

ونظراً لأهمية التدريب في تعزيز الأداء الوظيفي، برزت الحاجة لدراسة مدى فعالية البرامج التدريبية الحالية المقدمة لموظفي قسم الصيانة والتشغيل في شركة تحكم، وتحليل أثرها المباشر على جودة الأداء، وكفاءة إنجاز المهام، ومستوى الرضا لدى الموظفين. ويسعى هذا البحث إلى تقديم تصور علمي وعملي يوضح قوة تأثير التدريب، ويسهم في تحسين ممارسات التطوير داخل الشركة، ودعم اتخاذ القرارات المتعلقة ببناء خطط تدريبية أكثر فاعلية.

-مشكلة الدراسة.

على الرغم من الجهود التي تبذلها شركة تحكم في تقديم برامج تدريبية وتطويرية لموظفيها، إلا أن مدى فعالية هذه البرامج في تحسين أداء العاملين في قسم الصيانة والتشغيل لا يزال غير واضح بشكل كافٍ. فمع طبيعة العمل التشغيلية والديناميكية في هذا القسم، يواجه الموظفون تحديات مختلفة تتعلق بالتعامل مع الأعطال الفنية، والاستجابة للمتغيرات التشغيلية، واستخدام الأنظمة التقنية الحديثة، مما يجعل تقييم أثر التدريب أمراً ضرورياً.

وتتمثل مشكلة الدراسة في وجود حاجة لمعرفة ما إذا كانت البرامج التدريبية المقدمة تحقق أهدافها فعلياً، وهل تسهم بشكل ملموس في رفع الأداء الوظيفي للفنيين وموظفي التشغيل، وفي تحسين جودة العمل وسرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء.

وبناءً على ذلك تنطلق مشكلة الدراسة من السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم؟

-أهمية الدراسة.

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من ارتباطها المباشر بطبيعة عمل قسم الصيانة والتشغيل في شركة تحكم، كأحد الأقسام التي تعتمد بشكل كبير على جاهزية الموظفين وقدرتهم على التعامل مع الأنظمة التشغيلية والأعطال الفنية. وتبرز أهمية الدراسة في أنها تسعى إلى تحديد مدى فعالية برامج التدريب الحالية، ومعرفة ما إذا كانت تنعكس فعلياً على تحسين أداء الفنيين وموظفي التشغيل، من حيث سرعة الإنجاز، والدقة في تنفيذ المهام، والقدرة على التعامل مع المتغيرات الفنية.

كما تكمن أهمية الدراسة في توفير بيانات واقعية يمكن لإدارة الشركة الاعتماد عليها في تطوير برامج التدريب والتطوير بما يتوافق مع احتياجات العمل، وتوجيه الجهود نحو الجوانب التدريبية الأكثر تأثيراً في رفع الأداء. إضافة إلى ذلك، تسهم الدراسة في دعم اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين جودة التدريب وتعزيز الكفاءة التشغيلية داخل القسم.

وبذلك، تساعد الدراسة في بناء فهم أوضح للعلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي، وتدعم الجهود المبذولة لرفع مستوى الجاهزية التشغيلية وتحسين جودة العمل داخل شركة تحكم.

-أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المرتبطة بقياس أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم، وذلك على النحو الآتي:

- (1) قياس أثر جودة البرامج التدريبية على تحسين أداء الفنيين في قسم الصيانة.
- (2) تحديد أثر التدريب على تطوير أداء موظفي التشغيل وقدرتهم على التعامل مع الأنظمة التشغيلية.
- (3) التعرف على مستوى رضا العاملين عن البرامج التدريبية المقدمة لهم.
- (4) الكشف عن أكثر عناصر التدريب تأثيراً في تحسين الأداء الفني والتشغيلي.
- (5) تقديم مقترحات تسهم في تطوير البرامج التدريبية ورفع كفاءة العاملين في القسم.

-تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة، تتمثل التساؤلات الرئيسة في الآتي:

1. ما أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

1.1 ما أثر برامج التدريب على أداء الفنيين في قسم الصيانة والتشغيل؟

1.2 ما أثر برامج التدريب على أداء موظفي التشغيل في القسم؟

1.3 ما مستوى رضا موظفي الصيانة والتشغيل عن البرامج التدريبية المقدمة لهم؟

1.4 ما الجوانب التدريبية الأكثر تأثيراً في تحسين الأداء داخل القسم؟

- فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب والتطوير وتحسين أداء الموظفين في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم.

(Salas & Cannon-Bowers, 2001; Noe, 2017)

الفرضيات الفرعية:

توجد علاقة إيجابية بين جودة محتوى التدريب ورفع مستوى الكفاءة الفنية لدى الفنيين.

– تشير الدراسات إلى أن تحسين جودة التدريب يساهم في رفع مهارات العاملين الفنية.

(Baldwin & Ford, 1988; Arthur et al., 2003)

كلما زادت كثافة التدريب العملي، ارتفعت قدرة الفنيين على معالجة الأعطال وتقليل الأخطاء التشغيلية.

– أظهرت الأبحاث أن التدريب العملي له تأثير مباشر على تحسين الأداء الميداني.

(Salas et al., 2012; Saks & Burke, 2012)

يساهم التدريب التقني في تطوير أداء موظفي التشغيل وتعزيز قدرتهم على التعامل مع الأنظمة التشغيلية.

– أظهرت الأدبيات أن التدريب على الأنظمة يزيد من كفاءة الاستجابة ويرفع جودة الأداء.

(Iqbal & Dastgeer, 2017; Aguinis & Kraiger, 2009)

تواجه برامج التدريب تحديات تتعلق بضعف التطبيق العملي ومحدودية التقييم المستمر، مما يؤثر على فعالية التدريب.

– تضمنت الدراسات وجود معوقات تحد من تأثير التدريب، أبرزها ضعف التقييم وقلة الموارد.

(Chen et al., 2020; Salas & Cannon-Bowers, 2001)

يسهم الدمج بين التدريب المستمر والتطوير الوظيفي في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القسم.

– تشير الأبحاث إلى أن التدريب المتواصل يعزز الرضا ويقلل الضغوط العملية.

(Aguinis & Kraiger, 2009; Noe, 2017)

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

اعتمد هذا البحث في بنائه على إطارين علميين رئيسيين يساعدان على تفسير العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي داخل بيئات العمل التشغيلية:

أولاً: نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory)

تقوم هذه النظرية على أن تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم يعد استثماراً مباشراً في رأس المال البشري للمؤسسة، الأمر الذي ينعكس على زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الأداء. وتؤكد النظرية أن تنمية مهارات العاملين من خلال التدريب ترفع من قدرتهم على أداء المهام بكفاءة أعلى، وهو ما يتوافق مع طبيعة العمل في قسم الصيانة والتشغيل في شركة تحكم.

ثانياً: نموذج كيركباتريك لتقييم التدريب (Kirkpatrick Model)

يعد هذا النموذج من أكثر النماذج استخداماً في تقييم فعالية التدريب، حيث يقيس التدريب من خلال أربعة مستويات: ردود فعل المتدربين، التعلم، السلوك في بيئة العمل، والنتائج النهائية. ويرتبط هذا النموذج ببحثنا من خلال قياس أثر التدريب على الأداء الفعلي للفنيين وموظفي التشغيل، ومستوى رضاهم عن البرامج التدريبية المقدمة.

ويمثل اعتماد هاتين النظريتين أساساً علمياً لتفسير أهمية التدريب ودوره في تحسين الأداء التشغيلي داخل شركة تحكم، ويساعد في فهم العلاقات التي تسعى الدراسة لقياسها.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

-مقدمة-

يعد التدريب والتطوير من الموضوعات التي حظيت باهتمام واسع في الدراسات الإدارية والتربوية، وذلك لما لها من دور مباشر في تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات. وقد تناولت العديد من الدراسات أثر التدريب على الأداء في قطاعات مختلفة، وأشارت نتائجها إلى وجود علاقة واضحة بين جودة البرامج التدريبية وقدرة الموظفين على تنفيذ المهام بكفاءة أعلى.

وفي سياق عمل شركة تحكم، التي تعتمد بشكل كبير على الجوانب التشغيلية والفنية في قسم الصيانة والتشغيل، تبرز الحاجة للاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع التدريب في البيئات المشابهة. ويساعد ذلك في بناء إطار علمي متين للدراسة الحالية، وفهم الاتجاهات العامة للبحوث التي تناولت أثر التدريب على الأداء، سواء فيما يتعلق بجودة البرامج التدريبية، أو أثرها على الفنيين وموظفي التشغيل، أو مستوى الرضا الوظيفي.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن تحديد النقاط المشتركة بينها، واستخلاص النتائج التي تدعم فرضيات الدراسة، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تعمق أو تطوير في هذه الدراسة.

-الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات أثر التدريب والتطوير على تحسين أداء الموظفين في البيئات التشغيلية، حيث أشارت دراسة بورتير وكراجر (2009) إلى أن التدريب المنظم يسهم في رفع مستوى المهارات الفنية لدى العاملين ويزيد من قدرتهم على التعامل مع المهام التقنية. كما أكد سالاس و كانون باورز (2001) أن التدريب العملي هو الأكثر تأثيراً في رفع الأداء، خصوصاً في الأعمال التي تعتمد على الجوانب الفنية والميدانية. وأوضحت دراسة آرثر وزملائه (2003) أن التدريب المصمم بشكل جيد ينعكس إيجاباً على مستوى الكفاءة التشغيلية ويقلل من نسب الأخطاء أثناء تنفيذ المهام.

وفي السياق نفسه، بينت دراسة نوي (2017) أن توافق التدريب مع طبيعة العمل يعد من أهم عوامل نجاحه، وأن رضا الموظفين عن البرامج التدريبية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتحسين أدائهم في بيئة العمل. كما أظهرت دراسة إقبال وداستجير (2017) أن التدريب التقني يعزز قدرة الموظفين على التعامل مع الأنظمة التشغيلية، ويرفع من مستوى سرعة الاستجابة وجودة تنفيذ العمل.

من ناحية أخرى، تناولت دراسات أخرى التحديات التي قد تواجه التدريب في القطاعات التشغيلية، حيث أشارت دراسة تشن وزملائه (2020) إلى أن ضعف التطبيق العملي وقلة الموارد التدريبية قد يؤثران في فعالية التدريب، بينما أوضحت دراسة سالاس و كانون باورز (2001) أهمية التقييم المستمر لضمان تحقيق التدريب لأهدافه. كما وجدت دراسة أغوينيس وكراجر (2009) أن التدريب المستمر ينعكس إيجاباً على الرضا الوظيفي ويقلل من ضغوط العمل، خاصة في الأقسام التي تعتمد على العمل الفني والتشغيلي.

ويتضح من مجمل الدراسات أن التدريب يمثل أداة مهمة في تحسين أداء الموظفين، وأن جودة التدريب، ومدى ارتباطه بالمهام الفعلية، ووجود تطبيق عملي فعال، كلها عوامل تسهم في تطوير الأداء في الأقسام التشغيلية مثل قسم الصيانة والتشغيل في شركة تحكم. كما تشير الأدبيات إلى وجود علاقة بين التدريب والرضا الوظيفي، مما يعزز أهمية الاهتمام بتطوير البرامج التدريبية ومواءمتها مع احتياجات العاملين.

-الإطار النظري-

يُعد التدريب أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات لرفع مستوى أداء الموظفين وتحسين كفاءتهم في العمل، خاصة في الأقسام التي تعتمد على المهارات الفنية والتشغيلية، مثل قسم الصيانة والتشغيل في شركة تحكم. وقد تناولت الأدبيات الإدارية عدداً من المفاهيم والنماذج التي توضح تأثير التدريب على الأداء، وتفسر العلاقة بين تطوير مهارات الموظفين وجودة تنفيذهم للمهام.

أولاً: مفهوم التدريب

يشير التدريب إلى عملية منظمة تهدف إلى تزويد الموظفين بالمعارف والمهارات اللازمة لتحسين أدائهم الوظيفي، سواء من خلال التدريب العملي، أو التدريب النظري، أو التدريب التقني المرتبط بالأنظمة التشغيلية. ويؤكد الباحثون أن التدريب المستمر يساعد الموظف على مواكبة التطورات الفنية والتكنولوجية في بيئة العمل.

ثانياً: مفهوم التطوير الوظيفي

يرتبط التطوير الوظيفي برفع قدرة الموظف على التعامل مع المهام المستقبلية، من خلال تحسين مهاراته الشخصية والفنية، وزيادة وعيه بمتطلبات العمل. ويُعد التطوير امتداداً للتدريب، لكنه يركز على بناء قدرات طويلة المدى تؤثر في مسار الموظف الوظيفي.

ثالثاً: أهداف التدريب في بيئات التشغيل

يتضمن التدريب في الأقسام التشغيلية الهادفة إلى:

- تحسين سرعة الإنجاز.
- رفع مستوى الدقة وتقليل الأخطاء.
- تعزيز القدرة على التعامل مع الأعطال الفنية.
- دعم التكيف مع الأنظمة الحديثة والتحديثات التقنية.

وتعتبر هذه الأهداف جزءاً أساسياً من طبيعة عمل قسم الصيانة والتشغيل.

رابعاً: عناصر التدريب الفعّال

تتفق الأدبيات على أن فعالية التدريب تعتمد على أربعة عناصر رئيسية:

(1) تحديد الاحتياجات التدريبية.

(2) تصميم البرنامج التدريبي بما يتوافق مع طبيعة العمل.

(3) تنفيذ التدريب باستخدام أساليب عملية.

(4) تقييم التدريب وقياس مدى تأثيره على الأداء.

وتعتمد المؤسسات التشغيلية على هذه العناصر لتطوير برامج تدريب ترفع من كفاءة العاملين.

خامساً: أنواع التدريب في بيئات العمل الفنية

يشمل التدريب المستخدم في أقسام الصيانة والتشغيل ما يلي:

- التدريب الفني العملي: مثل التعامل مع الأعطال والأجهزة.

- التدريب التقني: المرتبط بالأنظمة التشغيلية والبرمجيات.

- التدريب الميداني: الذي يركز على مشاهدات حقيقية أثناء العمل.

- التدريب الإلكتروني: الذي يوفر محتوى تدريبي عبر منصات رقمية.

وتشير الدراسات إلى أن التدريب العملي هو الأكثر تأثيراً في الوظائف الفنية.

سادساً: العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي

تُظهر البحوث أن التدريب يساهم في رفع الأداء من خلال تحسين مهارات الموظفين وزيادة جاهزيتهم للتعامل مع المواقع التشغيلية المختلفة. كما يؤدي التدريب إلى تعزيز الثقة لدى العاملين، ورفع قدرتهم على حل المشكلات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، مما ينعكس على جودة العمل وسرعة تنفيذه.

سابعاً: النظريات المتعلقة بالتدريب

اعتمدت الدراسة الحالية على:

(1) نظرية رأس المال البشري:

التي تشير إلى أن الاستثمار في تدريب الموظفين يؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية.

(2) نموذج كيركباتريك لتقييم التدريب:

والذي يقيس فعالية التدريب من خلال مستويات: الرضا، التعلم، التطبيق، والنتائج.

ثامناً: الصيانة والتشغيل كبيئة تدريبية

تُعد بيئة العمل في الصيانة والتشغيل بيئة معقدة تتطلب قدرة عالية على التعامل مع الأعطال المفاجئة، والعمل تحت ضغط، والاستجابة السريعة. ولذلك تعتمد الشركات مثل تحكم على برامج تدريب مستمرة لضمان تحسين الأداء، ورفع الجاهزية التشغيلية، وتقليل الأخطاء الفنية.

وبذلك يقدم الإطار النظري أساساً علمياً لفهم العلاقة بين جودة التدريب وأداء الموظفين، ويسهم في دعم الفروض والنتائج التي تسعى الدراسة الحالية إلى اختبارها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة في تنفيذها، وذلك من خلال وصف المنهج المناسب لطبيعة موضوع البحث، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وبيان أداة جمع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات. وتنبع أهمية هذا الفصل من دوره في تنظيم خطوات البحث وتوضيح الأسس العلمية التي استند إليها في فحص أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم. ويسهم هذا العرض المنهجي في ضمان دقة النتائج وموضوعيتها، وتفسيرها في ضوء الفروض والتساؤلات التي تبني عليها الدراسة.

-المنهجية وطرق البحث.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة موضوع البحث، حيث يساعد هذا المنهج في وصف واقع برامج التدريب والتطوير في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم، وتحليل أثرها على أداء الموظفين. ويتميز المنهج الوصفي التحليلي بقدرته على تفسير العلاقات بين المتغيرات ودراسة الظواهر كما هي في بيئة العمل الفعلية، مما يجعله مناسباً لفحص أثر التدريب على الجوانب الفنية والتشغيلية المرتبطة بأداء الموظفين.

وتم جمع البيانات من خلال استبانة تم تصميمها وفق محاور الدراسة الرئيسة، بهدف قياس جودة البرامج التدريبية، وأثر التدريب على أداء الفنيين، وأثره على أداء موظفي التشغيل، إضافة إلى مستوى رضا العاملين عن التدريب. وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، بما يساهم في تفسير النتائج وتحديد مدى تحقق الفروض المطروحة.

-مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم، وذلك لارتباط طبيعة عملهم بشكل مباشر بموضوع الدراسة المتعلق بفعالية برامج التدريب والتطوير. ويُعد هذا المجتمع من أكثر الأقسام التي تعتمد على المهارات الفنية والتشغيلية، مما يجعل دراسة أثر التدريب على أدائهم ذات أهمية كبيرة. ويشمل مجتمع البحث فنيي الصيانة وموظفي التشغيل الذين يشاركون في تنفيذ الأعمال الميدانية والتقنية داخل الشركة.

- عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة من موظفي قسم الصيانة والتشغيل في شركة تحكم، وذلك بهدف الحصول على بيانات تمثل الواقع الفعلي لطبيعة العمل داخل القسم. وبلغ عدد أفراد العينة (40) موظفاً من الفنيين وموظفي التشغيل، وهي عينة مناسبة لإجراء التحليل الإحصائي ومعالجة أسئلة الدراسة.

وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً لضمان سهولة الوصول إلى جميع أفراد العينة، وقد جرى التأكد من اكتمال جميع الاستبانات المستلمة قبل إدخالها في عملية التحليل الإحصائي، وذلك لضمان جودة البيانات وصحتها. وتعتمد نتائج الدراسة على إجابات أفراد هذه العينة في قياس أثر برامج التدريب والتطوير على أدائهم في بيئة العمل التشغيلية.

- الصدق والثبات

لضمان دقة نتائج الدراسة وصحة القياسات المستخدمة، تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة. وقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين في مجالات إدارة الأعمال والموارد البشرية للتأكد من مناسبة العبارات وارتباطها بمحاور الدراسة، مما يعزز الصدق الظاهري والمحتوى.

أما الثبات، فقد تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس اتساق فقرات كل محور من محاور الاستبانة. وتُعد قيمة (0.70) فأعلى مؤشراً مقبولاً للثبات في البحوث الإدارية. وقد أظهرت النتائج أن جميع محاور الاستبانة حققت مستوى ثبات مناسباً يسمح بالاعتماد عليها في التحليل الإحصائي،

جدول (1): معاملات الثبات (كرونباخ ألفا)

المحور	قيمة كرونباخ ألفا
جودة البرامج التدريبية	0.87
أثر التدريب على أداء الفنيين	0.85
أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل	0.83
رضا الموظفين عن التدريب	0.88

- أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على أداة رئيسية لجمع البيانات وهي الاستبانة، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة التي تستهدف قياس أثر برامج التدريب والتطوير على أداء موظفي الصيانة والتشغيل في شركة تحكم. وتم بناء الاستبانة بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بالتدريب، والأداء الوظيفي، ورضا العاملين، بما يضمن تغطية جميع الجوانب المرتبطة بموضوع الدراسة.

وتكوّنت الاستبانة من أربعة محاور رئيسية على النحو الآتي:

(1) المحور الأول: جودة البرامج التدريبية.

(2) المحور الثاني: أثر التدريب على أداء الفنيين.

(3) المحور الثالث: أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل.

(4) المحور الرابع: رضا الموظفين عن التدريب.

وتضمّنت الاستبانة (20) عبارة موزعة على هذه المحاور، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة استجابات أفراد العينة، بحيث تتراوح الإجابات بين:

(1) أوافق بشدة

(2) أوافق

(3) محايد

(4) لا أوافق

(5) لا أوافق بشدة

وقد تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة البالغ عددهم (40) موظفاً من الفنيين وموظفي التشغيل، بهدف تسهيل عملية المشاركة وضمان وصول الأداة لجميع العاملين المستهدفين بالدراسة.

- أساليب التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك لملاءمته لطبيعة البيانات وأسئلة الدراسة. وقد شملت الأساليب الإحصائية المستخدمة ما يأتي:

(1) الإحصاءات الوصفية:

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مستوى استجابات أفراد العينة لكل محور من محاور الاستبانة، وتحديد الاتجاهات العامة المتعلقة بجودة التدريب، وأثره على أداء الفنيين وموظفي التشغيل، ورضا العاملين عنه.

(2) معامل الثبات (كرونباخ ألفا):

استخدم لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، والتأكد من موثوقية المحاور الأربعة، حيث تم الحصول على قيم مقبولة تسمح بالاعتماد على الأداة في التحليل الإحصائي.

(3) تحليل الارتباط:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين البرامج التدريبية وأداء الموظفين، وكذلك العلاقة بين جودة التدريب والرضا الوظيفي.

(4) تحليل الانحدار الخطي البسيط:

أستخدم لقياس مقدار تأثير برامج التدريب والتطوير في الأداء الوظيفي للعاملين في قسم الصيانة والتشغيل.

وتُعد هذه الأساليب الإحصائية مناسبة لطبيعة الدراسة، وتساعد في اختبار الفروض وتفسير النتائج باستخدام مؤشرات كمية علمية وموثوقة.

-حدود البحث

تحددت حدود هذا البحث وفق ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي:

(1) الحدود المكانية:

يتمثل مجال الدراسة في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم، وذلك لما يمثله هذا القسم من بيئة تشغيلية تعتمد بشكل مباشر على التدريب وتطوير المهارات الفنية.

(2) الحدود البشرية:

اقتصرت البحث على موظفي الصيانة وموظفي التشغيل العاملين داخل القسم، لكونهم الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع التدريب وأثره على الأداء الوظيفي.

(3) الحدود الزمنية:

أجريت الدراسة خلال العام 2024، وهو الإطار الزمني الذي تم فيه جمع البيانات وتحليلها وفق الظروف التشغيلية السائدة في القسم.

وتسهم هذه الحدود في توضيح نطاق الدراسة وتركيزها على فئة محددة وبيئة تشغيلية معينة بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة ومباشرة تتعلق بموضوع البحث.

الفصل الرابع
النتائج والتوصيات

-مقدمة

يستعرض هذا الفصل نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات المستخلصة من أداة البحث، والتي هدفت إلى قياس أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم. ويأتي عرض النتائج في ضوء الفروض والتساؤلات التي بُنيت عليها الدراسة، بهدف تحديد مدى تحققها وتفسيرها بطريقة علمية. كما يتضمن هذا الفصل مناقشة للنتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، إضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي تستند إلى ما تم التوصل إليه، والتي يمكن أن تسهم في تحسين البرامج التدريبية ورفع مستوى الأداء التشغيلي داخل القسم.

-تحليل البيانات

تم تحليل البيانات التي جُمعت من خلال الاستبانة التي وُزعت على موظفي قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم، وذلك باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة. وقد شمل التحليل استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من محاور الاستبانة، بهدف قياس مستوى استجابة أفراد العينة وتحديد اتجاهاتهم نحو البرامج التدريبية المقدمة لهم.

كما تم استخدام معامل الثبات (كرونباخ ألفا) للتأكد من اتساق فقرات الاستبانة وموثوقيتها، حيث أظهرت النتائج أن جميع المحاور تمتعت بدرجة جيدة من الثبات، مما يعزز من مصداقية البيانات المستخلصة. وتم تحليل المحاور الأربعة الرئيسية للاستبانة، وهي: جودة البرامج التدريبية، أثر التدريب على أداء الفنيين، أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل، ومستوى رضا العاملين عن التدريب.

وفي ضوء ذلك، ساعد تحليل البيانات في تحديد مدى فعالية البرامج التدريبية، والكشف عن الجوانب التي تسهم في تحسين الأداء، بالإضافة إلى تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وتُعرض النتائج التفصيلية لكل محور في الجداول اللاحقة مع مناقشتها وتفسيرها بما يتناسب مع أهداف وفروض الدراسة.

أظهرت الإحصاءات الوصفية لبيانات الدراسة – من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية – أن محاور الاستبانة الأربعة جاءت بمستويات مرتفعة من استجابات أفراد العينة. فقد حقق محور جودة البرامج التدريبية أعلى متوسطات بين المحاور، مما يعكس رضا المشاركين عن وضوح أهداف التدريب ومناسبة محتواه لطبيعة العمل. كما بيّنت نتائج محور أثر التدريب على أداء الفنيين وجود تحسن واضح في المهارات الفنية وتقليل معدل الأخطاء أثناء تنفيذ المهام.

وفيما يخص محور أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل، فقد أظهرت النتائج ارتفاع مستوى القدرة على التعامل مع الأنظمة التشغيلية والاستجابة للمواقف اليومية. كما جاء محور رضا الموظفين عن التدريب بمستوى جيد، مما يشير إلى قبول العاملين للبرامج التدريبية المقدمة ومدى مناسبتها لاحتياجاتهم الوظيفية. وتعكس هذه النتائج بصورة عامة فعالية البرامج التدريبية في تحسين الأداء داخل قسم الصيانة والتشغيل.

- البيانات الديموغرافية لأفراد العينة

يهدف هذا القسم إلى تقديم وصف ديموغرافي لأفراد العينة المشاركة في الدراسة، وذلك للتعرف على خصائص المشاركين وتوزيعهم وفق المتغيرات المرتبطة ببيئة الصيانة والتشغيل. ويساعد هذا الوصف في فهم تركيبة العينة ومدى تنوعها، مما يعزز من دقة تفسير نتائج الدراسة.

وأظهرت بيانات العينة أن أفرادها يعملون في وظائف مختلفة داخل قسم الصيانة والتشغيل، حيث شملت العينة فنيين وموظفي تشغيل إضافة إلى عدد من المشرفين الفنيين. كما بينت البيانات أن المشاركين يمتلكون مستويات متفاوتة من الخبرة العلمية والعملية، الأمر الذي يعكس تنوعاً مفيداً في تقييم أثر البرامج التدريبية. وتشير البيانات كذلك إلى أن أغلب أفراد العينة يحملون مؤهلات علمية تتراوح بين الدبلوم والبيكالوريوس، مع وجود تمثيل جيد للفئات العمرية المختلفة، مما يتيح فهماً أوسع لتأثير التدريب على الموظفين باختلاف خبراتهم وخلفياتهم.

جدول (2): توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

<u>المتغير</u>	<u>الفئة</u>	<u>العدد</u>	<u>النسبة المئوية</u>
<u>المسمى الوظيفي</u>	<u>فني</u>	<u>23</u>	<u>57.5%</u>
	<u>موظف تشغيل</u>	<u>12</u>	<u>30%</u>
	<u>مشرف</u>	<u>5</u>	<u>12.5%</u>
<u>سنوات الخبرة</u>	<u>أقل من 5 سنوات</u>	<u>18</u>	<u>45%</u>
	<u>من 5 - 10 سنوات</u>	<u>15</u>	<u>37.5%</u>
	<u>سنوات</u>		

	<u>أكثر من 10 سنوات</u>	<u>7</u>	<u>17.5%</u>
<u>المؤهل العلمي</u>	<u>ثانوي</u>	<u>10</u>	<u>25%</u>
	<u>دبلوم</u>	<u>19</u>	<u>47.5%</u>
	<u>بكالوريوس</u>	<u>11</u>	<u>27.5%</u>

-ثبات أداة الدراسة (معامل كرونباخ ألفا)

للتأكد من مدى اتساق أداة الدراسة وموثوقيتها، تم قياس معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وهو أحد أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً في قياس ثبات أدوات القياس المعتمدة على مقياس ليكرت. وقد أظهرت نتائج التحليل أن الاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة تمتعت بدرجة جيدة من الثبات، الأمر الذي يشير إلى أن فقراتها مترابطة وتقيس المفاهيم التي صُممت من أجلها بشكل متسق.

وتشير القيم التي تم الحصول عليها إلى أن محاور الاستبانة الأربعة — جودة البرامج التدريبية، أثر التدريب على أداء الفنيين، أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل، ورضا الموظفين — حققت مستويات مقبولة من الثبات الإحصائي وفق الحدود المعتمدة في البحوث التربوية والإدارية، مما يسمح بالاعتماد على نتائج الدراسة وتحليل البيانات المستخلصة بشكل موثوق.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود الاستبانة بهدف تحديد مستوى اتجاهات أفراد العينة نحو برامج التدريب والتطوير المقدمة لهم، ومدى تأثير هذه البرامج على أدائهم داخل قسم الصيانة والتشغيل. وقد أظهرت النتائج ارتفاع المتوسطات الحسابية لمعظم الفقرات، مما يدل على وجود استجابات إيجابية من المشاركين تجاه محاور الدراسة الأربعة.

وقد جاء محور جودة البرامج التدريبية في مقدمة المحاور من حيث المتوسط العام، حيث عبّر أفراد العينة عن رضاهم عن محتوى التدريب وملاءمته لطبيعة العمل الفني والتشغيلي. كما أظهرت المتوسطات المتعلقة بمحور أثر التدريب على أداء الفنيين ارتفاعاً واضحاً، مما يعكس استفادة الفنيين من التدريب في تطوير مهاراتهم التقنية وتقليل الأخطاء.

أما محور أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل فقد سجل متوسطات جيدة تشير إلى تحسن قدراتهم التشغيلية وزيادة سرعة الاستجابة ودقة التعامل مع الأنظمة. وفيما يتعلق بمحور رضا العاملين عن التدريب، فقد بينت المتوسطات الحسابية وجود مستوى جيد من الرضا، مع بعض التباينات البسيطة التي تعود غالباً إلى اختلاف الخبرات أو طبيعة المهام.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة البرامج التدريبية

رقم الفقرة	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	التقدير
1	4.21	0.62	مرتفع
2	4.18	0.67	مرتفع
3	4.09	0.71	مرتفع
4	4.15	0.64	مرتفع
5	3.98	0.73	متوسط

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أثر التدريب على أداء الفنيين

رقم الفقرة	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	التقدير
<u>6</u>	<u>4.3</u>	<u>0.59</u>	مرتفع
<u>7</u>	<u>4.22</u>	<u>0.63</u>	مرتفع
<u>8</u>	<u>4.28</u>	<u>0.57</u>	مرتفع
<u>9</u>	<u>4.11</u>	<u>0.66</u>	مرتفع
<u>10</u>	<u>4.16</u>	<u>0.61</u>	مرتفع

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل

رقم الفقرة	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	التقدير
<u>11</u>	<u>4.24</u>	<u>0.58</u>	مرتفع
<u>12</u>	<u>4.07</u>	<u>0.65</u>	مرتفع
<u>13</u>	<u>4.19</u>	<u>0.62</u>	مرتفع
<u>14</u>	<u>4.14</u>	<u>0.6</u>	مرتفع
<u>15</u>	<u>4.21</u>	<u>0.59</u>	مرتفع

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور رضا العاملين عن التدريب

رقم الفقرة	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	التقدير
<u>16</u>	<u>4.05</u>	<u>0.71</u>	مرتفع
<u>17</u>	<u>3.98</u>	<u>0.74</u>	متوسط
<u>18</u>	<u>4.12</u>	<u>0.69</u>	مرتفع
<u>19</u>	<u>4.09</u>	<u>0.66</u>	مرتفع
<u>20</u>	<u>4.15</u>	<u>0.63</u>	مرتفع

-اختبار فروض الدراسة

في ضوء نتائج تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، تم اختبار فرضيات الدراسة للتأكد من مدى تحققها. ويوضح جدول (7) نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بأثر برامج التدريب والتطوير على أداء موظفي قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم.

جدول (7): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

<u>النتيجة</u>	<u>نص الفرضية</u>	<u>رقم الفرضية</u>
مقبولة	وجود أثر لبرامج التدريب على أداء الفنيين	الفرضية 1
مقبولة	وجود أثر لبرامج التدريب على أداء موظفي التشغيل	الفرضية 2
مقبولة	وجود أثر لبرامج التدريب على رفع جودة الأداء	الفرضية 3
مقبولة	وجود علاقة بين رضا العاملين والتحسين في الأداء	الفرضية 4

تشير نتائج الجدول إلى قبول جميع فرضيات الدراسة، وهو ما يتفق مع النتائج السابقة التي أظهرت ارتفاع متوسطات استجابات أفراد العينة على محاور الدراسة الأربعة. وتعكس هذه النتائج التأثير الإيجابي للبرامج التدريبية على تحسين الأداء الفني والتشغيلي، إضافةً إلى تعزيز رضا العاملين. وتندرج هذه النتائج مع ما ورد في الأدبيات النظرية والدراسات السابقة التي أكدت أهمية التدريب في رفع كفاءة العاملين وتحسين الإنتاجية.

- مناقشة النتائج

تسعى هذه المناقشة إلى تفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التدريب والتطوير وأثرهما في تحسين الأداء الوظيفي داخل بيئات العمل التشغيلية. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي واضح للبرامج التدريبية المقدمة لموظفي قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم، وهو ما ينسجم مع ما ورد في الأدبيات الإدارية التي تؤكد أن التدريب يعد أحد أهم العوامل المؤثرة في رفع كفاءة العاملين وتحسين جودة الأداء.

وتتوافق نتائج الدراسة مع ما أشارت إليه الدراسات السابقة من أن التدريب يسهم في تطوير المهارات الفنية والعملية، ويقلل من معدلات الأخطاء أثناء تنفيذ المهام. فقد أظهرت استجابات أفراد العينة تحسناً ملحوظاً في المهارات الفنية لدى الفنيين، الأمر الذي يتفق مع نتائج دراسة الحربي (2021) والبغدادي (2019) اللتين أكدتا أن التدريب التقني يؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي وزيادة الدقة في العمل.

كما جاءت نتائج محور أداء موظفي التشغيل متوافقة مع ما ذكره الشريدة (2020)، الذي بين أن التدريب يعزز قدرة الموظف على التعامل مع الأنظمة التشغيلية ويزيد من مستوى السرعة في الاستجابة للمواقف التشغيلية. ويعكس ذلك أهمية التدريب المستمر لموظفي التشغيل بحكم تعاملهم المباشر مع الأنظمة التقنية والمهام اليومية ذات الحساسية العالية.

وفي ضوء محور رضا العاملين عن التدريب، تشير النتائج إلى وجود مستوى جيد من الرضا عن جودة البرامج التدريبية، وهو ما يدعم ما ذكرته الأدبيات الإدارية بأن رضا الموظف عن التدريب يعد مؤشراً مهماً لفعالية البرامج التدريبية، ويؤثر بشكل مباشر في دافعيته نحو تحسين الأداء. كما تتفق هذه النتائج مع دراسة الزيايدي (2017) التي أشارت إلى أن توفير التدريب المناسب يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

وعلى الرغم من النتائج الإيجابية، إلا أن بعض الجوانب أظهرت حاجة للتطوير، مثل زيادة التدريب العملي وتحديث المحتوى التدريبي بما يتوافق مع التطورات التقنية. وهذا يتماشى مع ما ورد في الدراسات التي تؤكد أن التدريب يجب أن يكون مستمراً ومواكباً للتغيرات في بيئة العمل، حتى لا يفقد أثره في تحسين الأداء.

وبشكل عام، تؤكد هذه المناقشة أن برامج التدريب والتطوير المقدمة لموظفي الصيانة والتشغيل تلعب دوراً محورياً في رفع مستوى الأداء وتقليل الأخطاء وتعزيز المهارات، مما يدعم أهمية الاستثمار في التدريب كعنصر أساسي لرفع كفاءة القسم وتحسين جودة العمل.

- الرسوم البيانية للنتائج

لإيضاح نتائج الدراسة بشكل مرئي، تم إعداد مجموعة من الرسوم البيانية التي توضح المتوسطات الحسابية للمحاور الأربعة الرئيسة للدراسة. وقد ساهمت هذه الرسوم في تسهيل مقارنة المحاور وتفسير اتجاهات استجابات أفراد العينة بطريقة أكثر وضوحاً.

الشكل (1): يوضح المتوسطات الحسابية لمحور جودة البرامج التدريبية، حيث يظهر ارتفاع تقييمات أفراد العينة لمحتوى التدريب، ووضوح الأهداف، وأساليب التدريب المستخدمة.

الشكل (2): يوضح المتوسطات الحسابية لمحور أثر التدريب على أداء الفنيين، ويبين التحسن الواضح في المهارات الفنية وتقليل الأخطاء التشغيلية.

الشكل (3): يمثل المتوسطات الحسابية لمحور أثر التدريب على أداء موظفي التشغيل، ويظهر ارتفاع مستوى الكفاءة في التعامل مع الأنظمة التشغيلية والاستجابة للمواقف اليومية.

الشكل (4): يعرض المتوسطات الحسابية لمحور رضا العاملين عن التدريب، حيث تظهر مستويات رضا جيدة عن تنظيم البرامج التدريبية وجودة المدربين ومناسبة محتوى التدريب لاحتياجات العمل.

تسهم هذه الرسوم في دعم النتائج الإحصائية المعروضة سابقاً، وتساعد في تقديم صورة شاملة عن أثر البرامج التدريبية في تحسين الأداء داخل قسم الصيانة والتشغيل.

-التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تطوير البرامج التدريبية ورفع مستوى الأداء الوظيفي في قسم الصيانة والتشغيل بشركة تحكم، وذلك على النحو الآتي:

(1) تعزيز التدريب العملي والميداني:

أظهرت النتائج أن التدريب التطبيقي هو الأكثر تأثيراً في تحسين الأداء، لذلك يوصى بزيادة فرص التدريب العملي وربطها بشكل مباشر بمهام العمل اليومية.

(2) تحديث المحتوى التدريبي:

يوصى بتحديث البرامج التدريبية بشكل دوري بما يتناسب مع التغيرات التقنية والأنظمة التشغيلية المستخدمة في القسم، بما يضمن مواكبة الموظفين للتطورات المستمرة.

(3) توفير مدربين متخصصين:

تشير النتائج إلى أهمية وجود مدربين ذوي خبرة فنية وتشغيلية، لذلك يوصى بالاستعانة بمدربين متخصصين يمتلكون خبرة عملية في مجال الصيانة والتشغيل.

(4) تقييم البرامج التدريبية بشكل مستمر:

يوصى بتطوير آليات تقييم فعالة لقياس أثر التدريب بعد تطبيقه، وذلك من خلال متابعة أداء الموظفين قبل وبعد التدريب، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

(5) زيادة التركيز على تدريب موظفي التشغيل:

أظهرت النتائج أن التدريب التقني يسهم في تحسين قدرة موظفي التشغيل على التعامل مع الأنظمة، لذلك يوصى بتخصيص برامج تدريبية مكثفة لهم.

(6) تعزيز رضا الموظفين عن التدريب:

يوصى بتوفير بيئة تدريب محفزة، وتنويع أساليب التدريب، وتقديم برامج تلبي احتياجات الموظفين بما يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

(7) ربط التدريب بخطط التطوير الوظيفي:

يوصى بأن تكون البرامج التدريبية جزءاً من مسار وظيفي واضح للموظفين، مما يزيد من دافعيتهم للاستفادة من التدريب وتحسين الأداء.

وتسهم هذه التوصيات في تعزيز فعالية التدريب داخل قسم الصيانة والتشغيل، وتدعم جهود الشركة في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وجودة الأداء.

المراجع

-المراجع العربية

- الحربي، عبدالله. (2021). أثر البرامج التدريبية على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التشغيلية. مجلة الإدارة والتطوير، 8(1)، 55-78.

- الشريدة، محسن. (2020). جودة التدريب وعلاقتها برضا العاملين وتطوير أدائهم. مجلة الجامعة العربية المفتوحة، 5(4)، 98-121.

- البغدادي، محمد. (2019). التدريب التقني وأثره في رفع كفاءة التشغيل في بيئات العمل الفنية. مجلة العلوم الإدارية، 11(2)، 115-134.

- الزيايدي، علي. (2017). دور التدريب العملي في تحسين أداء موظفي الصيانة والتشغيل. مجلة الدراسات التربوية والنفسية، 12(1)، 144-168.

-المراجع الأجنبية-

- Arthur, W., Bennett, W., Edens, P., & Bell, S. (2003). Effectiveness of training programs in -
.organizations: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 56(2), 231–272
- Salas, E., & Cannon-Bowers, J. (2001). The science of training: A decade of progress. *Annual Review of -*
Psychology, 52, 471–499
- Salas, E., Tannenbaum, S., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. (2012). The science of training and -
.development in organizations. *Psychological Science*, 13(2), 74–101
- Noe, R. (2017). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Education -
- Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). Benefits of training and development for individuals and teams. -
.Annual Review of Psychology, 60, 451–474
- Iqbal, M., & Dastgeer, G. (2017). Impact of training on employee performance in technical -
.environments. *International Journal of Business Studies*, 4(3), 45–59

الملاحق

-الاستبانة

رقم	عبارة الاستبانة	1	2	3	4	5
1	محتوى البرنامج التدريبي يتوافق مع طبيعة عملي.					
2	المدرّب يمتلك خبرة كافية في مجال الصيانة والتشغيل.					
3	أهداف البرنامج التدريبي كانت واضحة.					
4	الأساليب التدريبية المستخدمة مناسبة لطبيعة العمل.					
5	الوقت المخصص للتدريب كان كافياً.					
6	التدريب ساعدني في تحسين مهاراتي الفنية.					
7	أسهم التدريب في تقليل الأخطاء أثناء تنفيذ المهام.					
8	التدريب ساعدني في التعامل بشكل أفضل مع الأعطال الفنية.					
9	أصبحت أسرع في إنجاز المهام بعد التدريب.					
10	التدريب عزز قدرتي على حل المشكلات التشغيلية.					
11	ساعدني التدريب في التعامل مع الأنظمة التشغيلية بشكل أفضل.					
12	التدريب حسن من قدرتي على الاستجابة للمواقف اليومية.					
13	أصبحت أكثر دقة في أداء المهام بعد التدريب.					
14	التدريب زاد من فهمي للإجراءات التشغيلية.					
15	أسهم التدريب في تحسين جودة أدائي الوظيفي.					
16	أنا راضٍ عن تنظيم البرامج التدريبية.					
17	أشعر بأن التدريب يلبي احتياجاتي الوظيفية.					
18	الأساليب التدريبية كانت مشجعة ومقدمة بشكل جيد.					
19	التدريب ساهم في رفع مستوى ثقتي في أداء عملي.					
20	أرغب في المشاركة في برامج تدريبية إضافية مستقبلاً.					

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration



Title in English

The Impact of Training and Development Programs on Employee Performance at TAHAKOM Company

Prepared by:

Abdulaziz Abdulrahman Alhusayni

251002185

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2025