

اعداد :

منى موسى العتيبي

محمد خلف الزهران

اشراف :

د. وليد عبدالجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبدالحميد محمد حسن

أثر التدريب على تحسين أداء الموظفين الإداريين في القطاع الصحي بالمملكة العربية

السعودية

دراسة تطبيقية على موظفين وزارة الصحة بمدينة الرياض

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاهداء

إلى كل من اضاء بعلمه عقل غيره

أو هدى بالجواب الصحيح .. حيره سائليه

فأظهر بسماحته تواضع العلماء..... و برحابته سماحة العارفين

أهدي له هذا العمل المتواضع

الشكروالتقدير

الحمد لله رب العالمين... والصلاه والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين

سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين

اتوجه بالشكروالتقديرالى كل من كانوعونا لى فى بحثى

الى من زرعوا التفاؤل فى دربنا وقدموا لنا المساعدات والأفكاروالمعلومات

فلهم كل الشكر...

الفهرس

م	الموضوع	رقم الصفحة
١	البسمة	١
٢	الإهداء	٢
٣	الشكر و التقدير	٣
٤	قائمة المحتويات	٤
٥	الملخص	٦
٦	الفصل الأول – الإطار المنهجي للبحث	٧
٧	المقدمة	٨
٨	أهمية البحث	٩
٩	أهداف البحث	١٠
١٠	مشكلة البحث	١١
١١	منهج البحث	١٢
١٢	إجراءات البحث	١٣
١٣	تحديد مجتمع الدراسة	١٤
١٤	عينة الدراسة	١٥
١٥	صعوبات الدراسة	١٦
١٦	حدود البحث	١٧
١٧	مصطلحات الدراسة	١٨
١٨	الدراسات السابقة	

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين , وقد اخترنا لتكون محل الدراسة , حيث قمنا من خلال هذه الدراسة بمعالجة إشكالية الموضوع المتمثلة في إلى أي مدى تساهم وظيفة التدريب على تحسين أداء الموظفين الإداريين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية ؟

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وقد تمثلت الأدوات التي استعملناها : الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد العينة

كشفت لنا هذه الدراسة أن التدريب يعمل على تحسين أداء الأفراد وذلك من خلال تنمية المعارف و تطوير المهارات وحسن استغلال للطاقات . ولأجل هذا تلجأ المؤسسات إلى تطبيق سياسة تدريب على مراحل متسلسلة ومنظمة تبدأ بتحديد الاحتياجات التدريبية ثم وضع وتنفيذ البرنامج التدريبي و أخيرا تقييم عملية التدريب.

وقع الاختيار على هذا الموضوع نظرا لأهميته التي يكتسبها داخل المؤسسات بصفة عامة , والمؤسسة بصفة خاصة , وعملية تدريب العمال هي الاستراتيجية التي تمكن المؤسسة من التحسين في أداء عمالها , واتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل تصحيح وتطوير سلوكياتهم من أجل الوصول إلى النتائج والاهداف المرغوبة في تحقيقها وكانت موظفين وزارة الصحة بمدينة الرياض هي المكان الأمثل للتطبيق .

الفصل الأول

الإطار المنهجي للبحث

- المقدمة
- أهمية البحث
- أهداف البحث
- مشكلة البحث
- منهج البحث
- إجراءات البحث
- تحديد مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- صعوبات الدراسة
- حدود البحث
- مصطلحات الدراسة
- الدراسات السابقة

المقدمة

يعتبر التدريب أحد أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لتحقيق المواءمة بين متطلبات الوظائف وبين قدرات ومهارات الأفراد بقصد زيادة الإنتاجية، حيث يهدف بصورة أساسية إلى تطوير قدرات الأفراد وإكسابهم مهارات ومعارف جديدة وتغيير اتجاهاتهم وتطوير سلوكهم وذلك من خلال تكوينهم وترقيتهم وتطوير مساهمهم الوظيفي، ومن هنا انتقل دور إدارة الموارد البشرية من مجرد تنفيذ المهام التقليدية لإدارة الأفراد من (اختيار وتعيين وتكوين وتحفيز) إلى البعد الاستراتيجي للعنصر البشري والاستثمار فيه.

لذا تزايد اهتمام المؤسسات والشركات بالتدريب باعتباره من أحسن الطرق التي يمكن بواسطتها الربط بين عوامل الإنتاج المادية وبين الأفراد العاملين بالمؤسسة وبالشكل الذي يضمن تحقيق أهداف الشركات بأكبر فعالية وكفاءة ممكنة، فالتدريب أصبح أداة أساسية تعتمد عليها كل المؤسسات التي ترغب في تحسين إنتاجيتها.

أصبح التدريب جزءاً أساسياً للارتقاء بمستوى العامل من أجل إكسابه المهارات اللازمة التي تعود عليه بالنفع وكذلك على المنشأة الموظفة له، ومن ثم تحرص المؤسسات والمنشآت حالياً على رفع مستوى العاملين من خلال إلحاقهم بدورات معينة تصقل خبراتهم ومهاراتهم.

ويقصد بتنمية الموارد البشرية زيادة عملية المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات، والتي يتم انتقاؤها واختيارها في ضوء ما يجري من اختبارات مختلفة من أجل رفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية لأقصى حد ممكن.

ويعتبر التدريب في عصرنا الحاضر موضوعاً أساسياً ومهماً للغاية لما له من ارتباط مباشر بالكفاءة الإنتاجية وتنمية الموارد البشرية.

وقد أصبح التدريب يحتل مكانة الصدارة في أولويات عدد كبير من دول العالم المتقدم منها والنامية على السواء، باعتباره أحد السبل المهمة لتكوين جهاز إداري وتقني كفء وسد العجز والقصور في الكفاءات الإنتاجية لتحمل أعباء التنمية الاقتصادية والاجتماعية في هذه الدول.

ويهدف التدريب إلى تزويد المتدربين بالمعلومات والمعارف والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي، وبالتالي رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية.

وفي هذه الأيام، وتحت وطأة عولمة الأنشطة الاقتصادية فإن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية السريعة وتغير هيكل الاقتصاد في العالم كله قد سبب بشكل جذري إعادة تعديل هيكل الاقتصاد داخل معظم الدول، وتبعاً لذلك فإن الطلب على القوة العاملة قد شمله أيضاً تغيير في كل من سوق العمل داخلياً وخارجياً.

والموارد البشرية تعتبر موارد استراتيجية لكل من المنشأة أو الدولة، ومن أجل تحفيز التنافسية الاقتصادية فإن معظم الدول تعتبر تنمية الموارد البشرية استراتيجية مهمة لتنمية وتطوير الاقتصاد القومي، ومعظم المشروعات تأخذ تنمية الموارد البشرية كطريقة من طرق تجميع أو زيادة رأس المال، ولذلك فإن الحكومة في الدولة مضطرة وعليها مسؤوليات لمساعدة أو دعم المشروعات والأفراد العاملين لدفع أو زيادة الجودة والمنافسة في سوق العمل.

وتعد العمالة المهرة، باعتبارها جزء لا غنى عنه للموارد البشرية كلها لها تأثير على القدرة التنافسية الوطنية لمدى كبير^١، ومن ثم يعد التدريب عنصراً مهماً لرفع مستوى العامل.

تحتل الإدارة بمختلف عملياتها الإدارية مركزاً مؤثراً في جميع المؤسسات المختلفة في المجتمع سواء كانت تجارية أو صناعية أو تربوية تعليمية، إذ أنها الأداة المسؤولة عن إدارة دفة التطور والتقدم ودفعه لتحقيق الأهداف وذلك من خلال إدخال التحسينات الضرورية في التنظيم الإداري، أو في سلوك العاملين أو في الوسائل والأساليب

^١ DIYan, Study on Training for Senior Skilled Workers A Comparison between Japan and China, The Japan Institute for Labour Policy and Training, March, ٢٠٠٧.p:٥

الإدارية ، أو في كل هذه النواحي مجتمعه ، مما يؤثر على مسيرة المؤسسة سلباً أو إيجاباً . لذلك يمكن القول بأن علم الإدارة بما يحويه من مبادئ ومفاهيم يشكل الأساس النظري لإدارة المنظمات مهما كان نوعها .

إن استراتيجيات الموارد البشرية ومنها إستراتيجية التدريب لها دور هام في تغيير الممارسات المرتبطة بوظائف إدارة الموارد البشرية وبالتالي التأثير على أداء المنظمة بشكل عام وخصوصاً في مجال تحقيق الميزة التنافسية، بحيث يجب أن تعمل استراتيجية التدريب في إطار أكبر يشمل الإستراتيجية على مستوى المنظمة ككل والتي هي عبارة عن تصور مبدئي للرؤى المستقبلية للمنظمة ورسم سياستها وتحديد غايتها على المدى البعيد وبيان نقاط القوة والضعف وذلك بهدف اتخاذ القرارات الإستراتيجية الصحيحة.

لقد أصبح التدريب في الوقت الحاضر استثماراً في رأس المال البشري، حيث يعتبر من أهم السبل الأساسية لتكوين موارد بشرية مناسبة من حيث الكم والنوع لكونه يعمل على تزويد الأفراد بالمعلومات والمهارات الإدارية والفنية اللازمة لأداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية وهذا بالتالي ينعكس بشكل إيجابي على عمل وأداء المنظمات بشكل عام.

وأكدت منظمة العمل الدولية أن التعليم والتدريب والتعلم المتواصل أمور أساسية ولكنها لا تكفي بذاتها لضمان تنمية اقتصادية واجتماعية مستدامة، وينبغي بالتالي أن تكون متسقة وأن تشكل جزءاً لا يتجزأ من السياسات والبرامج الاقتصادية والاجتماعية وسياسات وبرامج سوق العمل الشاملة.^٢

إن الفكرة الأساسية وراء التوجه الشامل والمتكامل لإدارة الموارد البشرية استراتيجياً هو التنسيق بين جميع موارد المنظمة بما فيها الموارد البشرية وذلك لضمان أن جميع ما تفعله سيؤدي إلى تنفيذ استراتيجيتها الرئيسية، ولا شك في أن تكامل جميع موارد المنظمة مع بعضها سيؤدي بالنهاية إلى نشوء قيمة إضافية أخرى لا يستطيع أي من هذه الموارد تكوينها لوحده، وهذا هو أحد الفوائد الأساسية الناجمة عن الإدارة الإستراتيجية لوظيفة التدريب الجيدة في المنظمة.^٣

^٢ تنمية وتدريب الموارد البشرية، التقرير الرابع، مؤتمر العمل الدولي، الدورة ٩٢، مكتب العمل الدولي، جنيف، ٢٠٠٤م، ص ٣
^٣ مؤيد السالم، وعادل صالح، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، إربد: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، ص ١٣-١٤.

وقد تنبّهت المؤسسات والشركات لأهمية العنصر البشري كمحدد للكفاءة الإنتاجية في القطاع الصحي ولأهمية الجهود التدريبية في تكوين وتطوير الكوادر القادرة على الاستخدام السليم و الأتمثل لباقي عناصر الإنتاج ، وهذا ما يظهر من خلال زيادة الاهتمام بالتدريب ومن خلال انتشار البرامج التدريبية.

أهمية البحث:

- تعتبر هذه الدراسة مساهمة علمية في تقييم أثر التدريب على أداء العاملين بالقطاع الصحي بالرياض .
- اعطاء صورة حقيقية عن واقع التدريب و أثره في تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي بالرياض.
- تساهم هذه الدراسة بزيادة الاهتمام العلمي بموضوع أثر التدريب على اداء العاملين بالقطاع الصحي بالرياض.
- ابرار أهمية تطبيق هذا النشاط خاصة بالنسبة للمؤسسات نظرا لأهميتها.

اهداف البحث :

- نسعى من خلال دراستنا هذه إلى تحقيق جملة من الأهداف نلخص أهمها كالآتي:
- محاولة إبراز أثر التدريب على أداء العامل ونتاجيته في القطاع الصحي بالرياض .
- التعرف على ابرز أنواع البرامج التدريبية التي تقدم للعاملين في القطاع الصحي بالرياض .
- معرفة مدى التزام الإدارة العليا للقطاع وتبنيها ودعمها لاستراتيجية التدريب.
- يعتبر التدريب الدرع الواقي بالنسبة للعاملين من أجل عدم الوقوع في الأخطاء أو تكرارها و كذلك. الاستفادة من الخبرات و التجارب السابقة .
- زيادة قدرة العاملين على اتخاذ القرارات الصحيحة و حسن التعامل مع الأزمات و المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها القطاع الصحي بمدينة الرياض .

مشكلة البحث:

ما أثر التدريب في تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي ؟

وبالتالي ينبثق عن مشكلة البحث أسئلة فرعية تدور حول النقاط التالية:

- ما المقصود بالتدريب ؟

- ما هو مفهوم أداء العاملين في القطاع الصحي بالرياض ؟

- هل تركز الشركة او المؤسسات على تقييم التدريب ؟

- هل هناك علاقة بين تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين وبين تحسين أداء العاملين في القطاع الصحي

بالرياض ؟

منهج البحث :

إن الهدف من هذه الدراسة هي تحليل نشاط التدريب في العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض، ودراسة فعاليتها بغية التعرف عليه وعلى أهميته ودوره في القطاع ومن أجل الوصول إلى هذا اعتمدنا المنهج الوصفي، بحيث استخدمنا الأدوات التالية وهي الاستبيان. وذلك باستخدام استبيان خاص، يركز على أثر التدريب على الفرد وبالتالي على الدائرة في ظل مخطط وبرامج التدريب المعتمدة حالياً.

إجراءات البحث

تم الاعتماد على المصادر العلمية والذي يتألف من عدد الاسئلة الموجهة الى العينة المختارة .

التجربة الاستطلاعية:- وهي التي تمت من خلال مجموعة الاسئلة المسبوقة بالعرض في تصميم صحيفة

الاستبيان .

تحديد مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة مجموعة من الكوادر والقوى العاملة البشرية العاملين بالقطاع الصحي بالرياض

عينة الدراسة

مجموعة من الكوادر والقوى العاملة البشرية العاملين بالقطاع الصحي بالرياض و البالغ عددهم ٢٠٠ فرد

حدود البحث

- حدود الدراسة : لكل دراسة ميدانية حدود مكانية وزمانية ,تمثلت حدود دراستنا في التالي:

-الحدود المكانية :القطاع الصحي بمدينة الرياض

- الحدود البشرية : عينة من العاملين بوزارة الصحة بمدينة الرياض وعددهم ١٥

-الحدود الزمانية : عام ١٤٤٥ هـ - ٢٠٢٤ م

صعوبات الدراسة : من الصعوبات التي واجهتنا خلال دراسة الموضوع ما يلي:

صعوبة الحصول على المعلومات

صعوبة توزيع الاستبيان و استرجاعه من عند العينة

مصطلحات البحث :

التدريب

من بين التعاريف ما يلي:

"تزويد الأفراد بمهارات معينة تساعدهم على تصحيح النواقص في أدائهم"^٤.

وقد عرفه (SEKIOU) على أنه مجمل النشاطات، الوسائل، الطرق، والدعائم التي تساعد في تحفيز العمال لتحسين معارفهم وسلوكياتهم. وقدراتهم الفكرية الضرورية في آن واحد، لتحقيق أهداف المنظمة من جهة، وتحقيق أهدافهم الشخصية والاجتماعية من جهة أخرى، بدون أن ننسى الأداء الجيد لوظائفهم الحالية والمستقبلية^٥.

هو "عمل مخطط يتكون من مجموعة من برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها الحالية بمستوى عالي من الكفاءة، من خلال تطوير وتحسين أدائهم"^٦.

كما عرفه pierre casse بأنه " العملية التي تهدف إلى تنمية القدرات ومهارات الأفراد المهنية والتقنية أو السلوكية من أجل زيادة كفاءتهم وفعاليتهم في إطار تنفيذ المهام والأدوار المتصلة بوظائفهم الحالية أو المستقبلية، فهو وسيلة للترقية الفردية و تنمية الموارد البشرية أو ضرورة للتكيف مع التقنيات الجديدة والقيود الاقتصادية ووسيلة فعالة لتسيير الموارد البشرية، الشيء الذي يسمح بنمو وتطور المؤسسة وهو لذلك يعتبر استثمارا للعامل، ويجب أن يشمل التكوين كل أعضاء المؤسسة بما فيهم المسؤولين ... فهو عملية مستمرة من أجل تجديد المعلومات^٧.

ومنه يمكن القول من التعاريف السابقة: التدريب هو عملية كسب المعارف، والمهارات، والكفاءات الهامة والضرورية من أجل القيام بمهمة معينة، حيث يُكتسب من خلال تعليم الإنسان بعض المهارات التي

^٤ شعيب هتهات , تقييم دور تدريب الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي, مذكرة ماستر, غير منشورة, جامعة قاصدي مرباح – ورقلة- الجزائر , ٢٠١٥ ص٣.

^٥ مخلوفي عبد السلام, روشام بن زيان, الاتجاهات المعاصرة في التدريب الإداري, الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية, جامعة قاصدي مرباح- ورقلة- الجزائر, ٢٠٠٤ ص٢.

^٦ عمر وصف عقيلي, إدارة الموارد البشرية المعاصرة, دار وائل للنشر, عمان, ٢٠٠٥ ص٤٣٨.

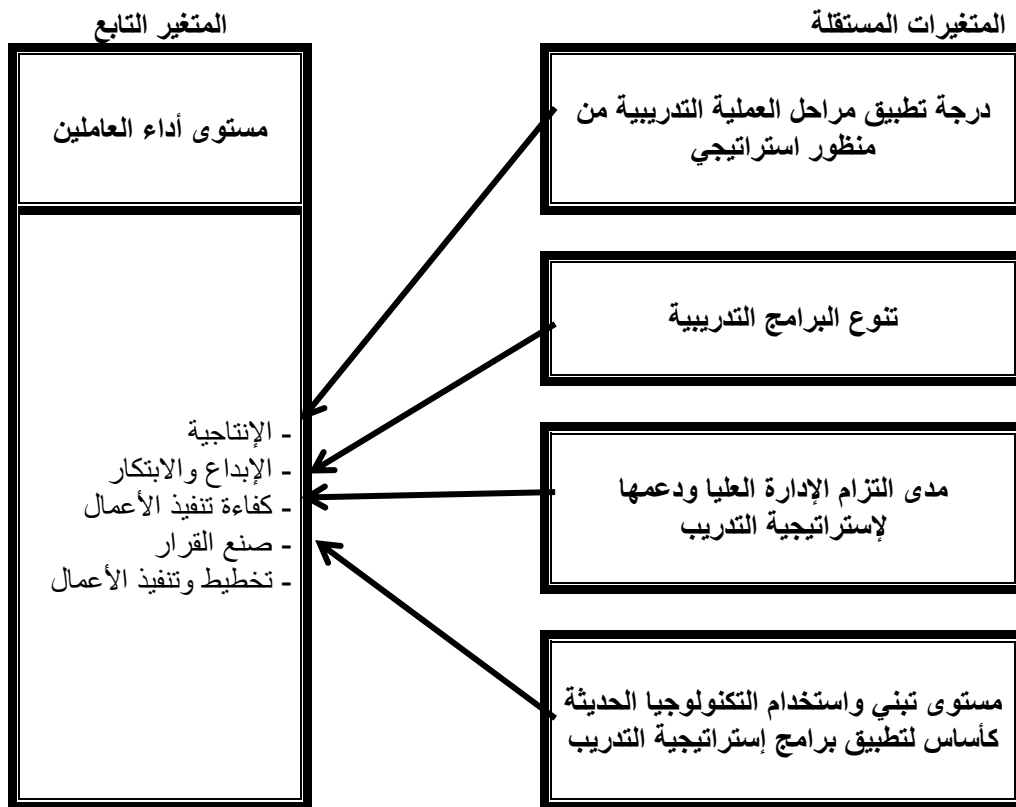
^٧ محمود بوقطف , التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسات الجامعية دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور – خنشلة- ماجستير , غير منشورة, جامعة محمد خيضر -بسكرة-الجزائر ٢٠١٣-٢٠١٤, ص ٣٥

يحتاجها بشكل مباشر، وجعله ممارساً لها، وضعه في بيئة يحاكي فيها الواقع العملي الذي سيعمل فيه، أو من خلال اكتساب الخبرات من الواقع العملي

تقييم أداء الموظفين

هو عملية قياس ووصف لسلوك وانجازات الموظفين خلال فترة زمنية محددة بهدف التحسين من ادائهم للعمل .

نموذج الدراسة



الدراسات السابقة

الدراسات المحلية :

١. أمجاد منصور عيضة العتيبي , دور التدريب في رفع أداء العاملين والمساهمة في تحقيق رؤية

المملكة ٢٠٣٠ جامعة أم القرى , ٢٠٢٢ , المملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى دور التدريب في رفع أداء العاملين, دراسة حالة على القطاع الصحي والتعليمي والعسكري بمنطقة مكة المكرمة , وقد تمثلت مشكلة الدراسة في أن أغلب القطاعات والمؤسسات

تواجه مشكلة رئيسية في ضعف عملية التدريب للعاملين, وقد يقتصر التدريب على مستويات

معينة دون أخرى بينما يجب أن يشمل التدريب جميع المستويات المختلفة بالمنظمة ,

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي, وتم جمع البيانات المختلفة بطريقة الاستبيان , و

بلغ مجموع العينة (١٧٤) موزعة على قطاعات مختلفة بمنطقة مكة المكرمة , وتمثلت أهم النتائج

في موافقة عينة البحث على دور التدريب في رفع كفاءة العاملين وتطوير أدائهم, مع وجود فروق

بين كفاء العاملين والفئة العمرية , مع وجود علاقة موجبة طردية بين كفاءة العاملين والدورات

التدريبية أما أهم التوصيات فتمثلت في ١. ضرورة عمل تقييم دوري للبرامج التدريبية قبل وبعد

تنفيذ الدورات التدريبية ٢. ضرورة تحفيز العاملين للحصول على الدورات التدريبية مقابل

امتيازات مادية وفي أوقات مختلفة لتناسب مع ظروف العاملين بالمنظمة.

٢. بندرهادي قادري , أثر التدريب في رفع كفاءة أداء الموظفين بإدارة الموارد البشرية بالقطاع

الغربي للرعاية الصحية الأولية بجازان ٢٠٢٢

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التدريب في أقسام الموارد البشرية بالقطاع الغربي للرعاية الصحية الأولية المتمثلة في (الإستحقاقات والرواتب .العقوبات والحسميات .النقل والتكليف . الإجازات .الأرشيف . المتعاقدين .النسخ والطبع) وأثره في رفع كفاءة أداء الموظفين بإدارة الموارد البشرية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع البحث من جميع الموظفين والموظفات بقسم الموارد البشرية بإدارة شؤون المراكز الصحية بجازان ورؤساء الموارد البشرية بالمراكز الصحية التابعة، أما عينة البحث فكان عددها (٥٠) من الموظفين بقسم الموارد البشرية. تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة عن البحث، حيث احتوت علي (٧٠) فقرة، واشتملت علي (٧) أبعاد، أما الأساليب الإحصائية المستخدمة فكانت التكرارات والنسب المئوية والرتب، المتوسط الحسابي، ومعامل ألفا كرونباخ. وقد توصل البحث لمجموعة من النتائج من أهمها أن نظم الرواتب والاستحقاقات تؤثر على مستوى إنتاجية العاملين وتساعد في تحسين إنتاجيتهم بشكل عام. وأن المؤسسة تطبق نظام رواتب عادل ومناسب ويراعي الفروقات الفردية للعاملين واختلاف المراكز الوظيفية. وتمثل نظام الرواتب أدوات فعالة في تحفيز العاملين وتحسين إنتاجيتهم في المؤسسة. وقد أظهرت نتائج البحث أن أقسام إدارة الموارد البشرية تؤثر بشكل إيجابي على كم ونوع أداء العاملين وتزيد من جودة العمل من ناحية وترفع الروح المعنوية للعاملين من ناحية أخرى. وأظهرت نتائج البحث أيضا مساهمة الأرشيف في رفع كفاءة العمل والأداء المهني في المؤسسة. وسهولة وسرعة نقل المستندات داخل الحاسوب وعبر الشبكة، فضلا عن سرعة وسهولة إعداد نسخا احتياطية عديدة للأرشيف سواء للحفظ أو للاطلاع. وقد أوصي

البحث بضرورة إشراك العاملين في وضع خطط واستراتيجيات التحفيز بشكل عام حيث أن ذلك يزيد من رضي العاملين بشكل عام.

٣. دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية - مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة , خالد عبد الله المرهاني الغامدي ٢٠١٤.

تناول الباحث دراسته عن دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام، دراسة حالة على وزارة الشؤون الاجتماعية – وكالة الوزارة لشؤون الضمان الاجتماعي فروع مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في أن أغلب القطاعات الحكومية تواجه نقص كبير في عملية التدريب لموظفيها العاملين، وقد يقتصر التدريب فيها على مستويات إدارية معينة دون أخرى، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة محل الدراسة، واستخدم لجمع البيانات المختلفة المقابلات والملاحظات وفحص السجلات، وقد بلغ مجموع عينة البحث أربعين عينة موزعة على فروع مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة، وتمثلت أهم النتائج في موافقة أفراد عينة البحث على دور التدريب في زيادة كفاءة الأداء وحاجتهم إليه لتطوير أدائهم. أما أهم التوصيات فتمثلت في ضرورة ربط الترقيات والمهام الخارجية وبعض أنواع الحوافز والمكافآت بالسجل التدريبي للموظفين بالوزارة، كما أوصت الدراسة بمنح حوافز مالية للمتدربين عند اجتياز بعض أنواع البرامج التدريبية بتفوق

الدراسات العربية

١. عوض فقيرحسين عثمان , اثر التدريب في جودة الخدمات بالمنشآت الخدمية , ٢٠١٨ :

تنبع أهمية البحث من خلال ضرورة مواكبة البرامج التدريبية الحديثة والتطورات السريعة في برامج المعلومات والأنظمة والأجهزة والتي تستوجب تأهيل الكادر البشري، ويهدف البحث إلى ضرورة تعريف القائمين على أمر التدريب بأهمية التدريب، وضرورة تخصيص ميزانيات لبرامجه والإشراف عليها، ومقارنة وتقييم الأداء وقياس أثر التدريب على الأداء، وتصحيح الانحرافات ومعالجة مواطن الضعف وتدعيم نقاط القوة، اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لجمع المعلومات وتحليلها للوصول إلى النتائج التي تخدم أغراض البحث.

فقد خرج الباحث بعدة نتائج أهمها: أن موظفي الفنادق مازالوا يحتاجون إلى برامج تدريبية متخصصة في مجال الفندقية حتى تتمكن الفنادق من استقبال زوار ونزلاء أجانب وسياح ولتنال الخدمات الفندقية رضاهم. إن تقديم خدمات فندقية جيدة ينعكس على التطور والنمو الاقتصادي والاجتماعي.

وتتلخص أهم التوصيات في: على القائمين بأمر التدريب ضرورة زيادة ميزانية التدريب لتغطي التدريب داخل وخارج المنشأة وتوزيع الفرص على المتدربين بالطرق الحديثة والعادلة. على إدارات الفنادق الاهتمام بالتدريب الفندقي المتخصص والاستفادة من كلية الفندقية والسياحة بجامعة دنقلا وفتح مجالات التعاون والتدريب معها. على إدارات الفنادق ضرورة الاهتمام بالعمل الفندقي وربط العمل الفندقي بالسياحة.

٢. أحمد رمضان , ٢٠١٩ , أثر استراتيجية التدريب في رفع أداء العاملين بالمؤسسة الدبلوماسية: وزارة

الخارجية الليبية نموذجاً

يعتبر التدريب الوظيفي من المواضيع المهمة والاستراتيجية في المؤسسات الدبلوماسية مثل وزارة الخارجية، ولذلك أراد الباحث تخصيص هذه الدراسة حول معرفة أثر عناصر استراتيجية التدريب بالمؤسسة الدبلوماسية (وزارة الخارجية الليبية نموذجاً) وأثرها في رفع أداء العاملين بها.

وبالتالي سعت الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر إيجابي لاستراتيجيات التدريب الوظيفي في رفع أداء العاملين الدبلوماسيين بوزارة الخارجية الليبية؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية: (١) هل يوجد أثر لاستراتيجية التدريب بالنظر لعنصر تحقيق رسالة المنظمة في رفع أداء العاملين بوزارة الخارجية الليبية؟ (٢) هل يوجد أثر لاستراتيجية التدريب بالنظر لعنصر وضع الأهداف وصناعة القرارات الكفيلة بتحقيقها في رفع أداء العاملين بوزارة الخارجية الليبية؟ (٣) هل يوجد أثر لاستراتيجية التدريب بالنظر لعنصر البيئة الخارجية في رفع أداء العاملين بوزارة الخارجية الليبية؟ (٤) هل يوجد أثر لاستراتيجية التدريب بالنظر لعنصر المنافسة في رفع أداء العاملين بوزارة الخارجية الليبية؟ (٥) هل يوجد أثر لاستراتيجية التدريب بالنظر لعنصر التكامل مع الاستراتيجية العامة للمنظمة في رفع أداء العاملين بوزارة الخارجية الليبية؟ ومنهجية البحث اعتمدت على المنهج الوصفي الكمي، فيما تكون مجتمع البحث من الموظفين بوزارة الخارجية الليبية، وعددهم (٤٨٥) موظف، وتم اختيار عينة عشوائية وقد بلغ حجمها (١٩٢) موظف.

وتوصلت الدراسة لنتائج وهي: صحة الفرضية الرئيسية يوجد أثر لاستراتيجية التدريب في رفع الأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة الدبلوماسية (وزارة الخارجية الليبية)، صحة الفرضية الفرعية الأولى يوجد أثر لاستراتيجية التدريب لعنصر رسالة المنظمة في رفع الأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة الدبلوماسية (وزارة الخارجية الليبية)، صحة الفرضية الفرعية الثانية يوجد أثر لاستراتيجية التدريب لعنصر وضع الأهداف وصناعة القرارات في رفع الأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة الدبلوماسية (وزارة الخارجية الليبية)، صحة الفرضية الفرعية الثالثة يوجد أثر لاستراتيجية التدريب لعنصر تأثير البيئة الخارجية في رفع الأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة الدبلوماسية (وزارة الخارجية الليبية)، صحة الفرضية الفرعية الرابعة يوجد أثر لاستراتيجية التدريب لعنصر في الأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة الدبلوماسية (وزارة الخارجية الليبية)، صحة الفرضية الفرعية الخامسة يوجد أثر لاستراتيجية التدريب لعنصر التكامل مع الاستراتيجية العامة للمنظمة في الأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة الدبلوماسية (وزارة الخارجية الليبية).

٣ . سنوسي, رميسة بوسالم, سفيان , دور التسويق الداخلي في تعزيز الرضا الوظيفي , ٢٠١٩

هدفت هذه الدراسة الى معرفة " دور التسويق الداخلي في تعزيز الرضا الوظيفي " من خلال دور كل من ابعاد التسويق الداخلي المتمثلة في (الاتصال الداخلي، التدريب، التحفيز، والتمكين) على الرضا الوظيفي ، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم جمع البيانات من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على موظفي مديرية اتصالات الجزائر بولاية أم البواقي، حيث تم توزيع ٥٠ استبانة وتم استرجاع ٣٥ منها.

ومن خلال تطبيق برنامج التحليل الاحصائي spss أظهرت نتائج اختبار الفرضيات، قبول الفرضية الرئيسية بوجود أثر إيجابي ذو دلالة احصائية بين أبعاد التسويق الداخلي على الرضا الوظيفي، كما أشارت النتائج الى وجود أثر لكل من الاتصال الداخلي والتحفيز والتمكين على الرضا الوظيفي لدى مديرية اتصالات الجزائر، وعدم وجود أثر للتدريب على الرضا الوظيفي

٤ نورين مولود . محمد عيسى محمد محمود , العوامل المؤثرة على العلاقة بين التعليم والأجور في قطاع

الخدمات-دراسة قياسية مطبقة على شركة اتصالات الجزائر بمستغانم-٢٠١٨

يهدف هذا المقال إلى دراسة العلاقة بين التعليم والأجور في قطاع الخدمات، وكذا تقدير أثر بعض العوامل على هذه العلاقة، حيث توصلنا إلى أن هناك علاقة ايجابية بين عدد سنوات الدراسة والأجور، ومن أجل إثبات ذلك، اعتمدنا على الانحدار الخطي المتعدد لتقدير النموذج المناسب لهذه الدراسة (نموذج مينسر للكسب). تمثلت عينة الدراسة في موظفين بشركة اتصالات الجزائر بمستغانم، ومن أجل الحصول على بيانات الدراسة تم توزيع استبانته على العمال، فتوصلنا إلى أن زيادة عدد سنوات الدراسة بسنة واحدة يؤدي إلى زيادة في الأجر الشهري بـ ٥,٢ % ، وأن للخبرة تأثير ايجابي على الأجر الشهري إلا أن هذا التأثير يكون متناقصا في المدى

البعيد، العائد على المستوى الثانوي كان ضعيفا جدا، حيث قدر بـ(٨٣,٠٪)، أما بالنسبة للمستوى الجامعي فقد كان ضعيفا ومتناقصا حيث بلغ (-٣١,٠ ٪)^(٨).

جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الممارسات الخاصة بإدارة الموارد البشرية وخصوصاً استراتيجية التدريب في شركة الاتصالات الإسبانية (Telefonica).

وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في التدريب ساهم وبشكل كبير في تحسين استغلال المديرين لوقتهم، وزيادة المشاركة الفعالة للمتدربين، وتحسين أنظمة تقييم فاعلية البرامج التدريبية، وتحسين بعد جودة هذه البرامج ونوعيتها. وتهدف هذه الشركة الخدمية إلى تطوير أنظمة التدريب المستقبلية فيها لكي تصبح قائمة على التعلم الإلكتروني الذاتي للموظفين.

التشابه بين دراستي والدراسات السابقة

إنها تتناول تقريبا نفس الموضوع عن أثر التدريب على الموظفين وتم استخدام نفس المنهج

وأهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها:

١. تحاول تناول نشاط التدريب من منظور استراتيجي بحيث تأخذ بعين الاعتبار ضرورة وجود تكامل بين استراتيجية المنظمة العامة وبين أثر التدريب للموارد البشرية من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، حيث أن غالبية الدراسات السابقة العربية تناولت موضوع التدريب من منظور تقليدي وليس استراتيجي، حيث أن هذه الدراسة تركز على البعد الاستراتيجي لوظيفة التدريب وتعرف أثر التدريب الوظيفية ومنها استراتيجية الموارد البشرية والتي تنبثق عنها استراتيجية التدريب.

(^٨) Gascó, José L., Llopis, Juan, González, M. Reyes, "The Use of Information Technology in Training Human Resources: An E-learning Case Study", Journal of European Industrial Training, Vol. ٢٨, Issue ٥, ٢٠٠٤, pp.٣٧٠-٣٨٢.

٢. وان هذه الدراسة تبحث عن جانب هام وحيوي وهو دور التدريب والأثر المحتمل لها على أداء العاملين وكذلك الاحتياجات التدريبية هل يتم الأخذ بعين الاعتبار عند تحديدها الاستراتيجية العامة للشركة أم يتم بطريقة عشوائية وهل يتم الرجوع إلى تقارير الأداء للعاملين بالشركة عند تحديد الاحتياجات التدريبية.
٣. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي يجري تطبيقها عن استراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين