

أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات
شركة (moto care) بمكة "دراسة حالة"

إعداد الطالبة: كريمة علي سليمان

الرقم الجامعي: 2021205258

المشروع النهائي - 2

كلية الإدارة جامعة ميداوون

إشراف

د.منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس كلية الإدارة – جامعة ميداوون

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتورة منى مصطفى العشري، مشرفتي الأكاديمية، على إرشاداتها القيمة ودعمها المستمر طوال فترة إعداد هذا البحث. لقد كان لتوجيهاتها ودعمها العلمي دور كبير في تحقيق هذا الإنجاز.

كما أعرب عن امتناني العميق لعائلتي العزيزة على دعمهم وتشجيعهم المستمرين، وتفهمهم لطبيعة العمل والوقت الذي تطلبه هذا البحث. إن وقوفهم بجاني كان له أثر بالغ الأهمية في تحفيزي وإكمال هذا العمل البحثي.

الإهداء

إلى من زرعوا في نفسي بذور الطموح والإصرار، وإلى من كانوا دومًا مصدر إلهامي ودعمي...
إلى عائلتي العزيزة، التي كانت لي سندًا ورفيقًا في كل خطوة خطوتها نحو هذا الإنجاز...
إلى أبي وأمي، اللذين قدما لي الحب والتشجيع غير المشروطين، ولم يبخلا عليّ بالنصح والتوجيه...
إلى إخوتي وأخواتي، شركاء الفرح والطموح...
أهدي هذا العمل المتواضع عربون شكر وامتنان لكل ما قدمتموه من حب ودعم.

١ المحتويات

١	الشكر والتقدير
٢	الإهداء
٣	١ المحتويات
٦	مستخلص الدراسة
٩	الفصل الأول: الإطار العام دراسة
٩	المقدمة
١٠	التميز التنظيمي :
١٠	دراسات السابقة :
١١	التدريب :
١٢	الدراسات السابقة :
١٣	التوصيات
	خاتمة ١٣
١٣	مشكلة البحث
١٤	الفجوات النظرية :
١٥	الفجوات العملية:
١٦	أهمية البحث
١٦	الأهمية النظرية:
١٧	الأهمية العلمية:
١٨	سؤال البحث الرئيسي:
١٨	الأسئلة الفرعية:
١٩	أهداف البحث
١٩	الأهداف العامة:
٢٠	الأهداف الفرعية :
٢٠	فرضيات البحث
٢٠	الفرضيات العامة:
٢١	الفرضيات الفرعية:
٢٢	نموذج البحث
٢٣	الدراسة الميدانية :
٢٤	منهجية البحث :
٢٥	هيكل المشروع :

٢٧	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٨	المقدمة:-.....
٣٠	أهمية الدراسة:-.....
٣١	المتغير الأول (التدريب):-.....
٣١	مفهوم التدريب:-.....
٣١	أهمية التدريب:-.....
٣٢	اهداف التدريب:-.....
٣٢	أنواع التدريب:-.....
٣٣	ابعاد التدريب:-.....
٣٤	المتغير الثاني (التميز التنظيمي):-.....
٣٤	مفهوم التمييز التنظيمي:-.....
٣٥	اهمية التمييز التنظيمي:-.....
٣٥	اهداف التمييز التنظيمي:-.....
٣٦	خصائص التمييز التنظيمي:-.....
٣٦	أبعاد التمييز التنظيمي:-.....
٣٧	العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي:-.....
٣٨	الخاتمة:-.....
٣٩	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٤٠	1.3 المقدمة.....
٤٠	2.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٤٠	3.3 تصميم البحث.....
٤٠	4.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٤١	5.3 طريقة جمع البيانات.....
٤١	6.3 أنواع البيانات.....
٤١	7.3 إجراءات التحليل الإحصائي.....
٤٢	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٤٣	المقدمة:.....
٤٤	مشكلة البحث:.....
٤٤	١.١.١ الفجوات النظرية:.....
٤٥	١.١.٢ الفجوات العملية:.....
٤٥	أهمية البحث:.....
٤٥	١.١.٣ الأهمية النظرية:.....
٤٦	١.١.٤ الأهمية العملية:.....
٤٦	أسئلة البحث:.....

٤٦	مخطط المشروع المقترح:
٤٧	الفصل الثالث: منهجية البحث
٤٨	المقدمة
٤٨	١.١.٥ التدريب
٤٨	١.١.٦ التميز الوظيفي
٤٨	١.١.٧ الأداء الوظيفي
٤٩	تصميم البحث
٥١	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة
٥١	١.١.٨ مجتمع البحث
٥١	١.١.٩ عينة البحث
٥١	طرق جمع البيانات
٥٢	أنواع البيانات
٥٣	1.1.10 البيانات الثانوية
٥٣	طرق وإجراءات تحليل البيانات
٥٤	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي لنتائج الدراسة
٥٥	المقدمة :
٥٥	خصائص عينة الدراسة :
٥٩	قياس الصدق والثبات آليات الدراسة:
٥٩	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة :
٦١	ثبات أداة الدراسة :
٦٣	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:
٦٥	معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:
٦٦	الارتباط الخطي بين التدريب و ابعاده (كمتغير مستقل) و التميز التنظيمي و ابعاده (كمتمغير تابع) :
٦٦	نتائج اختبار صحة فرضيات الدراسة:
٦٧	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:
٦٩	نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول للدراسة :
٧١	الخاتمة:
٧٢	الفصل الخامس
٧٣	حدود البحث :
٧٣	البحوث المستقبلية :
٧٤	التوصيات :
٧٥	الخاتمة :
٧٦	المراجع
٧٦	فصل الملاحق

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التدريب على الأداء الوظيفي للموظفين وتعزيز التميز التنظيمي في المؤسسات. تأتي هذه الدراسة كاستجابة للتحديات المتزايدة التي تواجهها الشركات في تطوير كوادرها البشرية، خاصة في السياق السعودي، حيث تسعى لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2202 في بناء بيئة عمل عالية الكفاءة وقادرة على التكيف مع المتغيرات السريعة.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي، باستخدام أدوات البحث الكمي والنوعي، مثل الاستبيانات والمقابلات، لجمع البيانات من عينة من موظفي شركة "موتو كير" بمكة. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية للتحقق من الفرضيات وفهم مدى تأثير التدريب على الأداء الوظيفي والتميز التنظيمي.

النتائج:

أظهرت النتائج أن التدريب يسهم بشكل فعال في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، من خلال زيادة معرفتهم ومهاراتهم وقدرتهم على التكيف مع التحديات الوظيفية. كما أظهرت الدراسة أن التدريب يعزز من التميز التنظيمي للشركة، مما ينعكس إيجابياً على سمعة المؤسسة ومكانتها التنافسية في السوق.

التطبيقات والأهمية:

توفر هذه الدراسة توصيات عملية للمؤسسات لتعزيز فعالية برامج التدريب، حيث توصي بضرورة التركيز على تصميم برامج تدريبية شاملة تلبي احتياجات الموظفين وتدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. يعد هذا البحث دليلاً لدعم الشركات في بناء بيئة عمل متميزة ومستدامة تحقق أهدافها على المدى الطويل.

الكلمات المفتاحية:

التدريب، الأداء الوظيفي، التميز التنظيمي، الموارد البشرية، رؤية السعودية 2202.

جدول الجداول

رقم الجدول	الجدول	رقم العنصر
1	نموذج البحث	23
2	مجتمع البحث	51
3	عينة البحث	51
4	المتغير المستقل (التدريب)	52
5	المتغير التابع (أداء الموظفين)	52
6	توصيف عينة الدراسة	57
7	مقياس الصدق	60
8	ثبات الدراسة	62
9	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة	63
10	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	64
11	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة	65

جداول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	يوضح منهجية البحث	25
2	يوضح هيكل المشروع المقترح	26
3	تأثير التدريب على التميز التنظيمي	29
4	أبعاد المتغير المستقل (التدريب)	33
5	أبعاد المتغير التابع (التميز التنظيمي)	37
6	معيقات العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي	37
7	الفرضية الرئيسية	68
8	نتائج الفرضية الرئيسية	69
9	الفرضية الفرعية	70
10	نتائج الفرضية الفرعية	71

الفصل الأول: الإطار العام دراسة

المقدمة

يعد تطوير الموارد البشرية عبر برامج التدريب ركيزة أساسية لرفع مستوى الأداء الوظيفي وتعزيز التميز التنظيمي في المؤسسات، خصوصاً في السياق السعودي. في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ، أصبح التركيز على تأهيل الكفاءات وتطويرها من خلال برامج تدريبية منهجية ومتطورة ضرورة لتلبية المتطلبات المتزايدة لسوق العمل، وتهيئة القوى العاملة للاندماج في عالم الأعمال المتجدد. (البحيري، 2020)

التدريب ليس مجرد عملية تزويد الموظفين بالمعرفة والمهارات الأساسية اللازمة للقيام بالوظائف، بل يعد استراتيجية تهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة على المدى الطويل وتعزيز الأداء الفردي والجماعي للموظفين،

وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحقيق التميز على مستوى المنظمة بأكملها. وفقاً لدراسة أجريت في جامعة الملك خالد، لا يساهم التدريب في تحسين الأداء الوظيفي فقط، بل يساهم أيضاً في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين، مما يعزز ولائهم ويزيد من دافعيتهم نحو الأداء الأفضل .

(الصادق وعمران ، 2020)

التميز التنظيمي :

التميز التنظيمي يُعرف بأنه قدرة المنظمة على التفوق والتميز في تقديم منتجات أو خدمات تتفوق على منافسيها، مما يمنحها ميزة تنافسية. يلعب التدريب دوراً جوهرياً في تحقيق هذا التميز، حيث إنه يعزز من مهارات الموظفين ويجعلهم أكثر تأهيلاً لأداء مهامهم بأعلى مستوى من الكفاءة. وقد أشار البحيري (2020) إلى أن التدريب المخصص، مثل التدريب الخاص (Coaching) ، يساهم في تحسين إدارة الأداء داخل المؤسسات السعودية، ويتيح الفرصة لتطوير القادة والمشرفين وتمكينهم من توجيه فرقهم نحو تحقيق أهداف العمل بفعالية.

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

دراسات السابقة :

❖ دراسة عبدالله العتيبي ، عائشة البغدادي بعنوان: التميز التنظيمي و أثره على الأداء المؤسسي 2022

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 إبراهيم محسن ، مروة منصور بعنوان : دراسة الثقافة التنظيمية و أثرها في التميز المؤسسي 2021

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 حسن علي الزهراني ، رندا سعيد بعنوان :العوامل المؤثرة في التميز التنظيمي في الشركات الكبرى 2023

تسلط الدراسة الضوء على العوامل الرئيسة 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.

التدريب :

تشير الدراسات إلى أن التدريب يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، حيث إنه يعزز من قدرتهم على فهم أدوارهم بشكل أفضل ويزودهم بالمهارات اللازمة لأداء المهام بفعالية وكفاءة. في دراسة أجرتها جامعة الملك خالد، أوضح الصادق وعمران (2020) التدريب يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين عن وظائفهم ويساعدهم على اكتساب مهارات جديدة تعزز من كفاءتهم وتزيد من دافعيتهم للإنجاز. أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يتلقون تدريباً جيداً يتمتعون بمستوى عالٍ من الثقة بأنفسهم وبقدراتهم، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم الفردي ويسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن التدريب يساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم الشخصية والتنظيمية، مثل مهارات الاتصال والتعاون، وهي جوانب هامة تساهم في تعزيز بيئة العمل وتشجيع روح الفريق . الزهراني (2020) أشار في دراسته حول تأثير التدريب في رفع كفاءة العاملين في القطاعين العام والخاص بمدينة جدة، إلى أن التدريب يحسن من قدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل، ويجعلهم أكثر استعداداً لتقديم أفكار مبتكرة وحلول للمشكلات التي قد تواجههم.

الدراسات السابقة :

❖ دراسة عبدالله الدوسري ، منى الغامدي بعنوان : دراسة الأداء الوظيفي و تحليل الأبعاد و العوامل المؤثرة 2011

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 سامي عبدالله بعنوان : الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي 2023

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.

دور التدريب في تعزيز الرضا الوظيفي والاستقرار المهني

الرضا الوظيفي والاستقرار المهني هما عنصران أساسيان لتحقيق بيئة عمل مستدامة وإيجابية. إن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يميلون إلى البقاء لفترة أطول في المؤسسة، مما يقلل من معدلات دوران الموظفين ويزيد من استقرار الفريق. يظهر هذا جلياً في دراسة الصادق وعمران التي توضح أن التدريب يعزز من رضا الموظفين ويجعلهم يشعرون بالتقدير والاعتراف بقدراتهم، مما يؤدي إلى تحسين الاستقرار المهني ويسهم في بناء فرق عمل قوية وملتزمة بأهداف المؤسسة.

إضافة إلى ذلك، يساهم التدريب في بناء بيئة عمل إيجابية تدعم روح التعاون وتعزز من الشعور بالانتماء إلى المؤسسة. عندما يتم تزويد الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة للنجاح، يشعرون بأن لديهم الأدوات المطلوبة للقيام بمهامهم بكفاءة، مما يقلل من مستويات التوتر ويزيد من رضائهم عن عملهم.

التوصيات

بناءً على ما تم استعراضه من دراسات، توصي المؤسسات السعودية بضرورة الاستمرار في تطوير برامج التدريب لتلبية احتياجات السوق المحلية والعالمية. يجب أن تكون هذه البرامج شاملة وموجهة لتطوير كافة جوانب مهارات الموظفين، سواء الفنية أو الشخصية، لضمان تحقيق أقصى استفادة من الموارد البشرية المتاحة. كما ينصح بتمكين الموظفين من المشاركة في تصميم برامج التدريب لضمان ملاءمتها لاحتياجاتهم وتطلعاتهم، وهو ما يؤدي إلى تحسين مستوى الالتزام الوظيفي ويعزز من فاعلية هذه البرامج.

(الصادق وعمران، 0202؛ الزهراني، 0202).

خاتمة

يتضح أن التدريب يلعب دوراً أساسياً في تحقيق التميز التنظيمي وزيادة الكفاءة الوظيفية للموظفين، لا سيما في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها سوق العمل السعودي. من خلال الاستثمار في تطوير مهارات الموظفين وتعزيز قدراتهم، تستطيع المؤسسات تحقيق أهدافها الاستراتيجية وضمان استدامتها في بيئة تنافسية متغيرة.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في فهم مدى تأثير برامج التدريب على تعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين في الشركات السعودية، خصوصاً في ظل التغيرات السريعة والتحديات المتزايدة في سوق العمل. تواجه المؤسسات السعودية الحاجة المستمرة لتطوير كوادرها البشرية، لكن القليل من الأبحاث ركزت على تقييم مدى فعالية هذه البرامج التدريبية من حيث تأثيرها على الكفاءة الوظيفية والتميز التنظيمي.

من جهة أخرى، تعتبر عملية تقييم برامج التدريب تحدياً آخر أمام المؤسسات، إذ قد يكون من الصعب قياس التأثير الفعلي للتدريب على الموظفين بشكل دقيق ومستدام. بحسب البحيري (0202)، فإن

المؤسسات السعودية تعاني أحياناً من قصور في تحديد المتطلبات التدريبية الحقيقية للموظفين، ما قد يؤدي إلى عدم تحقيق النتائج المرجوة. هذه المشكلة قد تؤدي إلى هدر الموارد وتراجع في الأداء الوظيفي بدلاً من تحسينه.

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 او غير المدروسة بشكل كاف في الادبيات السابقة حول موضوع البحث ، فيما يخص دراسة أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة (moto care) بمكة :

١. التحديد الواضح لمفهوم التميز التنظيمي: تختلف تعريفات التميز التنظيمي بين الباحثين، حيث يعرفه البعض بأنه تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، بينما يراه آخرون كقدرة المنظمة على الابتكار المستمر وتحقيق رضا العملاء والموظفين. هذا التباين يؤدي إلى نقص في الوضوح النظري وقد يؤثر على دقة القياس والتقييم.

2. غياب نموذج متكامل لقياس التميز التنظيمي: كثير من الدراسات تفتقر إلى نموذج متكامل يجمع بين مؤشرات التميز التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مما يؤدي إلى تباين النتائج وصعوبة تعميمها على منظمات أخرى.

3. التأثير المتباين للعوامل الفردية والثقافية: تفتقر بعض الدراسات إلى تحليل تأثير الاختلافات الفردية (مثل المهارات والخبرات) والعوامل الثقافية والتنظيمية (مثل الثقافة التنظيمية وقيم المؤسسة) على العلاقة بين التميز التنظيمي والأداء الوظيفي.

4. التأثير طويل المدى مقابل قصير المدى: تميل بعض الدراسات للتركيز على التأثيرات قصيرة المدى لتعزيز التميز التنظيمي، بينما لا تدرس بشكل كاف التأثيرات طويلة المدى التي قد تشمل بناء ثقافة تنظيمية إيجابية ومستدامة.

5. قلة الدراسات المقارنة بين القطاعات المختلفة: تركز بعض الأبحاث على قطاعات معينة، مثل القطاع الصناعي أو الخدماتي، بينما يظل فهم التأثيرات بين القطاعات المختلفة ضعيفاً، مما يعوق التوصل إلى تعميمات واسعة.

الفجوات العملية:

الفجوات العملية لدراسة أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة moto care بمكة 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. نقص التكامل بين برامج التدريب والأهداف التنظيمية: غالباً ما تُنفذ برامج التدريب دون ربط واضح مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. هذا النقص في التكامل يقلل من فعالية التدريب في تعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي.

2. قصور في تصميم البرامج التدريبية الملائمة: تصُم بعض برامج التدريب بشكل عام دون مراعاة الاحتياجات الفردية أو متطلبات الوظائف المحددة، مما يجعل تأثير التدريب على الأداء الوظيفي محدود أو غير فعال.

3. قياس غير كاف لفعالية التدريب: تفتقر العديد من المؤسسات إلى أدوات ونماذج تقييم فعالة لقياس الأثر الحقيقي للتدريب على الأداء الوظيفي ومستوى التميز التنظيمي، مما يجعل من الصعب تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج التدريبية.

4. التحديات المالية والمادية: نقص الموارد المالية والمادية لدعم التدريب يمكن أن يكون عائقاً أمام توفير برامج تدريبية فعالة ومستمرة. في كثير من الحالات، يحد هذا النقص من استدامة التدريب وتطوير الموظفين بشكل منتظم.

5. قلة الاهتمام بتطوير الكفاءات القيادية: غالباً ما يركز التدريب على مهارات العمل الأساسية ويتجاهل تطوير الكفاءات القيادية، التي يمكن أن تلعب دوراً كبيراً في تعزيز التميز التنظيمي والتأثير الإيجابي على الأداء الوظيفي.

أهمية البحث

تُبرز هذه الدراسة أهمية التدريب كعامل محوري لتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز التميز التنظيمي في المؤسسات السعودية. مع تسارع التطور التكنولوجي وتحول احتياجات السوق، أصبح التدريب أداة أساسية لتمكين الموظفين وتطوير مهاراتهم بما يتوافق مع التحديات الحديثة في بيئة العمل. تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤى حول كيفية تحسين كفاءة وفعالية برامج التدريب في المؤسسات السعودية، بما يساهم في تحقيق أداء أفضل وبيئة عمل أكثر تميزاً.

تشير الدراسات إلى أن التدريب يعزز الرضا الوظيفي ويقلل من معدلات دوران الموظفين، مما يعود بالنفع على المؤسسات من حيث توفير التكاليف المرتبطة بالبحث عن موظفين جدد وتدريبهم البحيري ، (الصادق وعمران، 2020).

ومن ثم، فإن فهم الأثر الإيجابي للتدريب يساهم في توجيه المؤسسات نحو تبني استراتيجيات تدريب فعالة تزيد من التزام الموظفين وإنتاجيتهم.

بالإضافة إلى ذلك، يعدّ التميز التنظيمي من أبرز الأهداف التي تسعى لتحقيقها الشركات، حيث يُمكنها من بناء سمعة قوية في السوق المحلي والدولي. يتيح هذا البحث للمؤسسات السعودية تعزيز قدرتها على المنافسة من خلال تبني برامج تدريبية فعالة تستهدف تلبية متطلبات الموظفين وتطوير إمكاناتهم بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ويعزز مكانتها التنافسية.

(الزهراني، 2020)

الأهمية النظرية:

توسيع المعرفة حول العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي تساهم الدراسة في إثراء الفهم النظري حول كيفية تأثير التدريب كأداة للتطوير التنظيمي على تحقيق مستويات أعلى من التميز، بما في ذلك الابتكار، والمرونة، والجودة في العمليات و توضيح دور التدريب كعامل استراتيجي في الأداء الوظيفي توفر الدراسة إطاراً نظرياً يشرح كيف يمكن للتدريب أن يكون جزءاً من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، التي تهدف إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي والتمكين من تحسين الكفاءة والإنتاجية، تحليل العوامل الوسيطة في العلاقة بين التدريب والأداء تتيح هذه الدراسة إمكانية فهم العوامل التي قد تتوسط أو تعدّل العلاقة بين التدريب والأداء، مثل الثقافة التنظيمية والدافعية والبيئة العملية هذا الفهم يساعد على بناء نماذج نظرية أكثر تكاملاً حول تأثير التدريب.

الأهمية العلمية:

الأهمية العلمية لدراسة أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي تتجلى في الفوائد العملية والمعرفية التي تقدمها للمؤسسات والباحثين. إليك أبرز هذه الأهمية العلمية:

1. تطوير سياسات تدريب فعالة: تساهم الدراسة في توفير معرفة علمية مبنية على الأدلة حول كيفية تصميم وتنفيذ برامج تدريبية تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز التميز التنظيمي. هذه المعرفة تساعد المؤسسات على تطوير سياسات تدريبية تعتمد على أفضل الممارسات المثبتة علمياً.
2. تحسين الأداء الوظيفي بشكل مباشر: تظهر الدراسات العلمية كيفية تأثير التدريب على الأداء الوظيفي من خلال تطوير المهارات، وزيادة الكفاءة، وتحفيز الموظفين، مما يؤدي إلى أداء أفضل وتحقيق أهداف المنظمة بفعالية أكبر.
3. إثبات العوائد على الاستثمار في التدريب: تقدم هذه الدراسة دليلاً علمياً يدعم جدوى الاستثمار في التدريب، من خلال ربط التدريب بتحقيق نتائج ملموسة في الأداء التنظيمي، مما يساعد صناع القرار في تبرير تكاليف التدريب واستثمار الموارد في برامج التطوير المهني.
4. توفير أداة لتقييم فعالية البرامج التدريبية: تمكن الدراسة المؤسسات من تطوير أساليب تقييم علمية لقياس أثر التدريب على الأداء الوظيفي، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج التدريبية ويعزز من كفاءتها.
5. تعزيز بيئة العمل وتحسين رضا الموظفين: توضح الأبحاث العلمية دور التدريب في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين من خلال تمكينهم وتطوير مهاراتهم، مما يؤدي إلى تعزيز التزامهم وولائهم للمؤسسة.
6. إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية: تساهم هذه الدراسة في تقديم معرفة جديدة وإضافات علمية إلى الأدبيات الموجودة في مجال التدريب والتطوير وإدارة الأداء، مما يساعد الباحثين والممارسين على فهم أعمق لهذه العلاقة وكيفية الاستفادة منها في مجالات مختلفة.

7. تعزيز الابتكار التنظيمي: تشير الدراسات العلمية إلى أن التدريب يسهم في زيادة الابتكار من خلال تطوير مهارات الموظفين في مجالات جديدة وتشجيعهم على التفكير الإبداعي، مما يمكن المنظمة من الاستفادة من أفكار جديدة وأساليب عمل محسنة.

سؤال البحث الرئيسي:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأسئلة البحثية التي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي، وتأثيره المباشر على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة Motocare بمكة. تساعد هذه الأسئلة في توجيه البحث نحو فهم كيفية تأثير التدريب على مخرجات العمل في المؤسسة السعودية ويمكن تلخيصها في هذا السؤال:

((ما هو أثر التدريب على تعزيز التميز التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في شركة Moto Care بمكة المكرمة؟))

الأسئلة الفرعية:

كيف يؤثر التدريب على التميز التنظيمي في شركة Motocare ؟

يستهدف هذا السؤال فهم دور التدريب كعامل يسهم في تعزيز التميز التنظيمي من خلال تحسين الكفاءة والابتكار التنظيمي.

ما هي العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي للعاملين في Motocare ؟

يهدف هذا السؤال إلى تحديد مدى تأثير برامج التدريب على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين وتطوير مهاراتهم بما يتماشى مع أهداف المؤسسة.

ما مدى فاعلية برامج التدريب الحالية في شركة Motocare ؟ وهل تسهم في تحسين رضا الموظفين

وتحقيق الأهداف التنظيمية؟

يسعى هذا السؤال لتقييم كفاءة البرامج التدريبية الحالية وتحديد إذا كانت تلبي احتياجات الموظفين وتدعم أهداف التميز التنظيمي.

ما هي التحديات التي تواجه التدريب في تحقيق التميز التنظيمي والأداء الوظيفي في Motocare ؟

يهدف هذا السؤال إلى تحديد العوائق التي قد تواجه برامج التدريب في الشركة وكيفية التغلب عليها لتحقيق الأثر الإيجابي المطلوب.

تعتبر هذه الأسئلة أساسية لتحديد مدى تأثير التدريب كأداة استراتيجية لتحقيق التميز في البيئة التنظيمية لشركة Motocare ، وتساعد في توجيه الدراسة نحو تقديم توصيات عملية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي والتميز المؤسسي.

أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تساعد في فهم تأثير التدريب على التميز التنظيمي والأداء الوظيفي في الشركات السعودية، وبشكل خاص في شركة Motocare بمكة هذه الأهداف تتماشى مع أهداف المؤسسات السعودية في تطوير بيئة عمل متميزة وفعالة تدعم رؤية المملكة 2030

الأهداف العامة:

تحديد دور التدريب في تعزيز التميز التنظيمي: يهدف هذا الهدف إلى دراسة كيفية تأثير برامج التدريب على مستوى التميز في المؤسسة، من خلال تحسين كفاءة الموظفين ورفع مستوى الأداء العام، ما يعزز من القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق السعودي.

تحليل تأثير التدريب على الأداء الوظيفي للموظفين: يستهدف هذا الهدف فهم العلاقة بين التدريب وزيادة إنتاجية الموظفين، ورفع مستوى مهاراتهم الوظيفية والشخصية بما يساهم في تحسين الأداء الفردي والجماعي.

تقييم فاعلية برامج التدريب الحالية في شركة Motocare: يهدف إلى قياس مدى فعالية وكفاءة البرامج التدريبية المقدمة حالياً في الشركة، ومدى تحقيقها لأهدافها في تطوير الموظفين ورفع كفاءاتهم بما يتماشى مع احتياجات السوق.

تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب في المؤسسات السعودية: يسعى هذا الهدف إلى تقديم توصيات عملية بناءً على نتائج الدراسة، مما يساعد المؤسسات على تصميم برامج تدريبية تلبي احتياجات الموظفين وتعزز من قدرتها على تحقيق التميز المؤسسي.

من خلال تحقيق هذه الأهداف، تساهم الدراسة في تعزيز فهم كيفية استخدام التدريب كأداة استراتيجية لدعم التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي، ما يسهم في تحقيق الفائدة لكل من الموظفين والمؤسسة في بيئة عمل ديناميكية وذات تنافسية عالية.

الأهداف الفرعية :

1. تحديد أثر التدريب على تحسين المهارات والكفاءات الوظيفية للعاملين داخل المؤسسة.
2. دراسة العلاقة بين التدريب ومستوى الإنتاجية لدى العاملين، وتحديد مدى مساهمة التدريب في زيادة الكفاءة والإنتاجية.
3. تحليل تأثير التدريب على عناصر التميز التنظيمي، مثل الجودة، الابتكار، والاستجابة السريعة للتغيرات.
4. استكشاف دور التدريب في تعزيز الالتزام الوظيفي والرضا لدى العاملين، وما إذا كان يؤثر على مستوى ارتباطهم بالمؤسسة.
5. تقييم كيفية تأثير التدريب على ثقافة العمل التنظيمية، ومدى مساهمته في بناء بيئة عمل تعاونية وفعالة.

فرضيات البحث

بناءً على الأهداف والأسئلة البحثية، تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تساعد في توجيه الدراسة لاختبار العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي والأداء الوظيفي في شركة Motocare. الفرضيات هي كالتالي:

الفرضيات العامة:

الفرضية الأولى: يوجد تأثير إيجابي للتدريب على التميز التنظيمي في شركة Motocare.

تفترض هذه الفرضية أن برامج التدريب التي تقدمها الشركة تسهم في تعزيز التميز التنظيمي من خلال تحسين مهارات الموظفين ورفع مستوى الأداء المؤسسي بشكل عام.

الفرضية الثانية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والأداء الوظيفي للموظفين في شركة Motocare.

تركز هذه الفرضية على اختبار العلاقة بين التدريب وكفاءة الأداء الوظيفي، حيث تفترض أن التدريب يسهم بشكل مباشر في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين فاعلية برامج التدريب ورضا الموظفين في شركة Motocare.

تفترض هذه الفرضية أن زيادة جودة وفعالية برامج التدريب تؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على التزامهم واندماجهم في بيئة العمل.

الفرضية الرابعة: توجد تحديات تؤثر على فاعلية التدريب في تحقيق التميز التنظيمي والأداء الوظيفي في شركة Motocare.

تهدف هذه الفرضية إلى استكشاف العوائق التي قد تعيق تأثير التدريب في تحسين الأداء الوظيفي والتميز التنظيمي، مثل قلة الموارد أو عدم توافق البرامج التدريبية مع احتياجات العمل.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين المهارات والكفاءات الوظيفية للعاملين في المؤسسة.

2. التدريب يؤثر بشكل إيجابي على مستوى الإنتاجية لدى العاملين ويساهم في زيادة الكفاءة التشغيلية.

3. التدريب يعزز عناصر التميز التنظيمي مثل الجودة والابتكار والاستجابة السريعة للتغيرات.

4. التدريب يزيد من مستوى الالتزام الوظيفي والرضا لدى العاملين ويؤثر إيجابياً على ارتباطهم بالمؤسسة.

5. هناك تأثير إيجابي للتدريب على ثقافة العمل التنظيمية، مما يساهم في بناء بيئة عمل تعاونية وفعالة.

6. التدريب يسهم في تطوير المهارات القيادية والإدارية لدى المشرفين والمديرين، ويعزز من قدرتهم على تحسين أداء فرق العمل.

7. التدريب يؤثر بشكل إيجابي على أداء فرق العمل، مما يزيد من مستوى التعاون والتنسيق بين الفرق داخل المؤسسة.

8. برامج التدريب المصممة بشكل جيد تؤدي إلى تحسين التميز التنظيمي والأداء الوظيفي بشكل ملحوظ مقارنةً بالبرامج غير الملائمة للاحتياجات الفعلية للعاملين.

ستساعد هذه الفرضيات في توجيه التحليل الإحصائي للدراسة وتقديم فهم أعمق لكيفية تأثير التدريب على الأبعاد المختلفة للأداء الوظيفي والتميز التنظيمي، مما يسهم في تقديم توصيات استراتيجية لرفع كفاءة وفعالية التدريب في المؤسسات السعودية.

نموذج البحث

التدريب :

5. القيادة التنظيمية

2. التطوير و الابتكار

0. الجودة و الكفاءة التشغيلية

2. الثقافة التنظيمية

0. إدارة الموارد البشرية

التميز التنظيمي:

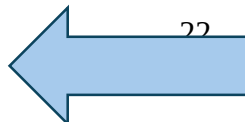
5. الإنتاجية و الكفاءة

2. المهارات و المعرفة

0. الالتزام و الانضباط الوظيفي

2. التفاعل و العمل الجماعي

0. الإبداع و الابتكار



الجدول (1) يوضح نموذج البحث

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

الدراسة الميدانية :

<https://motocare.com.sa/en/home/>

شركة Moto Care هي إحدى الشركات المتخصصة في تقديم خدمات صيانة وإصلاح السيارات. تقدم الشركة مجموعة واسعة من الخدمات التي تشمل الصيانة الدورية، إصلاح الأعطال، تغيير الزيوت، فحص السيارات، وصيانة أنظمة المكابح والتعليق، بالإضافة إلى خدمات تنظيف السيارات وتلميعها.

تسعى Moto Care إلى تقديم خدمات عالية الجودة باستخدام تقنيات متقدمة وأدوات متطورة، مع التركيز على راحة العملاء وتلبية احتياجاتهم المتعلقة بالعناية بالسيارات. قد تعمل الشركة في مجموعة من مواقع مختلفة، وقد تتعاون مع شركات السيارات لتقديم خدمات معتمدة لعملائها.

منهجية البحث :

فلسفة البحث : الوضعية .

منهج البحث : الاستنتاجي.

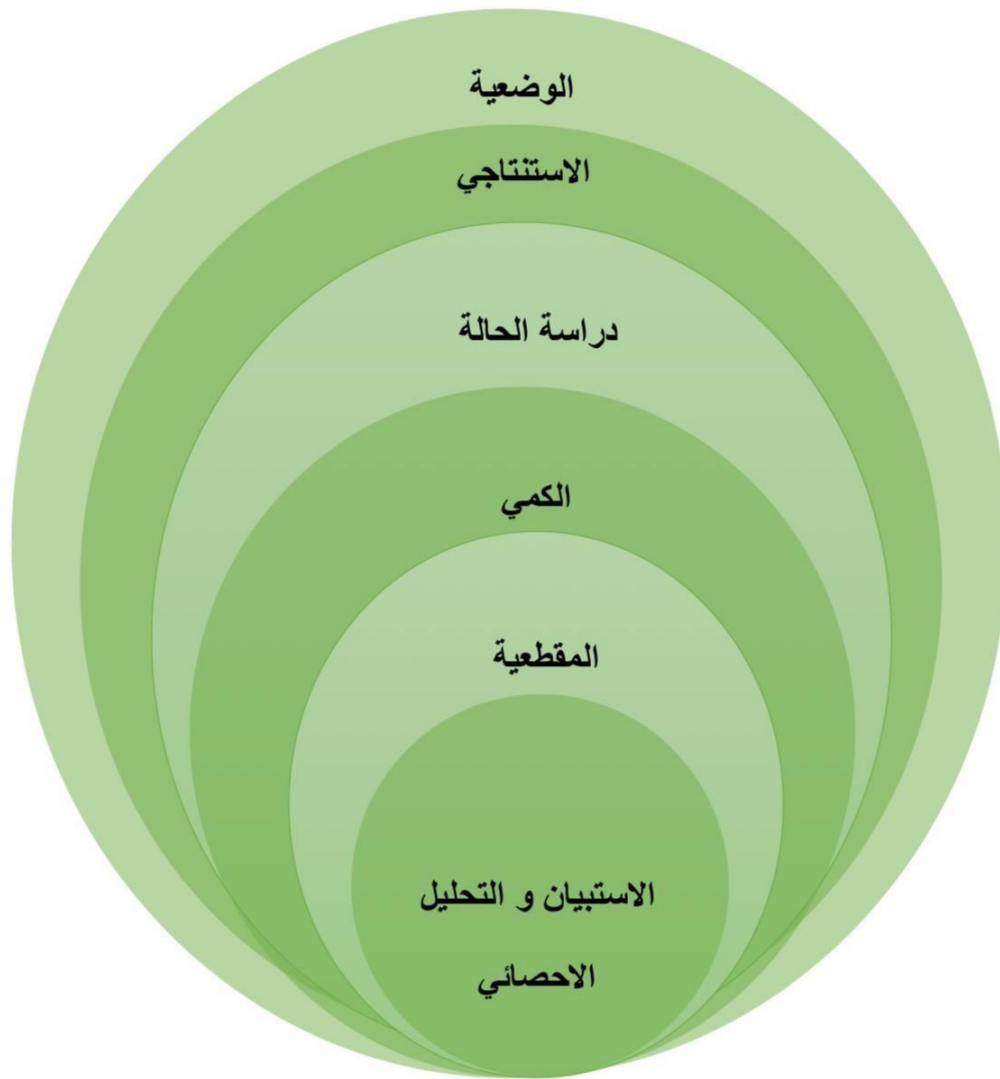
استراتيجية البحث : دراسة الحالة.

نوع البحث : الكمي.

الأفق الزمني : المقطعية .

التقنيات و الإجراءات : الاستبيان و التحليل الإحصائي.

الشكل (1) يوضح منهجية البحث



هيكل المشروع :

هيكل المشروع (مكتوب)

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

هيكل المشروع (مرسوم)



شكل (2) يوضح هيكل المشروع المقترح مرسوم

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:-

لقد زاد الاهتمام بالتميز التنظيمي نتيجة لعملية التنمية الاقتصادية من خلال تركيز الدراسات على تحليل سلوك الأفراد في المنظمات والاستفادة منه لتحقيق أهداف المنظمة، وأيضاً تصميم العمل لتحقيق الاستفادة المثلى من التميز التنظيمي مما يؤثر إيجاباً على فعالية المنظمة. (نيفين حسني علي، ٢٠٢٢)

يتسم العصر الحالي بالتغير والتطور السريع والمتزايد في كافة المجالات والقطاعات، الأمر الذي يضع المنظمات أمام العديد من التحديات التي من المفترض أن تتعامل معها على نحو يمكنها من تحويل هذه التحديات إلى فرص تقرب المنظمة من النجاح، وهذا يتطلب منها التخلي عن أساليب الإدارة التقليدية كاستجابة منطقية للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والتقنية والاقتصادية المفروضة، وتطوير توجهها وسيادتها على أساس المفهوم التقليدي للنجاح المنحصر في تحقيق هدف وغاية محددة أو مجرد إيجاد حلول مؤقتة للمشاكل التي تواجه المنظمة سعياً إلى جعل المنظمة في مصاف المؤسسات المتميزة.

كما يعتبر التميز التنظيمي مفهوماً إدارياً حديثاً وحيوياً، حيث أصبح محط اهتمام ورعاية العديد من المنظمات الحريصة على تحقيق أهدافها، ويدعم هذا الاهتمام ظهور العديد من نماذج وجوائز التميز التنظيمي التي تؤكد تطبيق هذا الأمر، وقد تجد المنظمات بعض التحديات والصعوبات التي تعوق قدرتها على مواجهة التغيرات والمنافسة الشرسية، وتحسين خدماتها والوصول إلى التميز المطلوب، لذلك أصبح من الضروري تحليل الواقع من أجل استثمار مصادره وقوته ومعالجة نقاط الضعف فيه، من أجل تحقيق التميز المطلوب. (بن ضاهير فتحية، ٢٠٢٠)

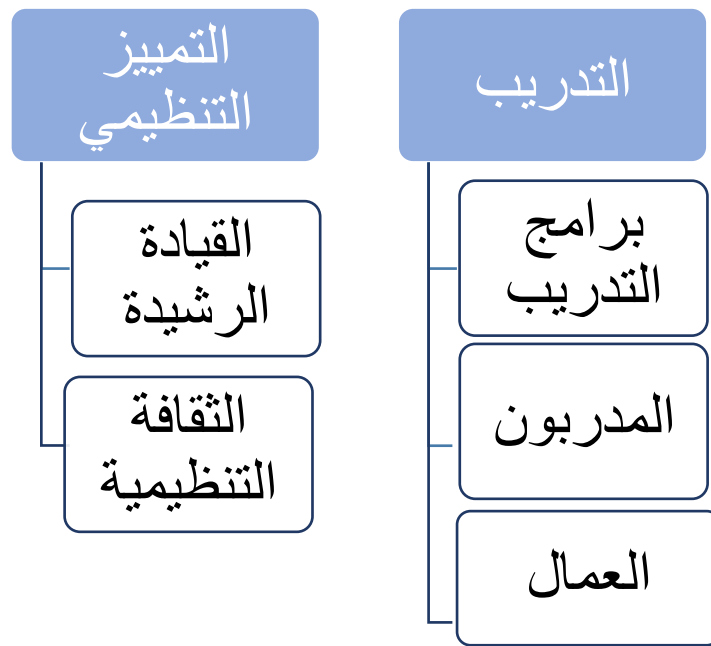
تواجه منظمات الأعمال، ومن بينها المنظمة محل الدراسة، تحديات كبيرة تتسم بتعقيدها وتغيراتها المستمرة، مما يستوجب الاستجابة السريعة لها من أجل توفير المنتجات (السلع - الخدمات) التي تمكنها من تبوء مكانة متميزة في البيئة التي تزدهر فيها المنافسة. وعلى النقيض من المنظمات الأخرى العاملة في مجال الحفاظ على البيئة، أصبحت المنظمة أكثر اهتماماً بالعمليات المستدامة والسياسات الخضراء الصديقة للبيئة، بما في ذلك ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء التي تساهم في الأداء البيئي من خلال حماية الموارد الطبيعية والحفاظ عليها من خلال التأثير الكبير على العاملين من خلال تغيير مساراتهم الجسدية والسلوكية تجاه البيئة. (سحر احمد كرجي، ٢٠٢٣)

إن التطور الذي تشهده كافة المنظمات وزيادة حجم أعمالها مع زيادة عدد العاملين وارتفاع حدة المنافسة وظهور التطورات التكنولوجية الكبرى وظهور الاتجاهات الإدارية الحديثة دفع القادة الإداريين إلى تبني الأساليب المناسبة لمواجهة هذه التطورات وغيرها من خلال تأهيل وتدريب كوادرهم على مختلف المستويات التي تمثل محور كل نشاط ليصبحوا قادرين على مواجهة هذه التغيرات والتطورات. وقد اتضح أن الدور الذي يلعبه التدريب يساعد في حل العديد من المشاكل التي تواجه المنظمات والعاملين فيها على كافة المستويات، كما يمكن أن يوفر فرصة لإطلاق العنان للقدرات الكامنة لدى العاملين مما يؤدي بدوره إلى تعزيز تقدم المنظمة من خلال زيادة التزام العاملين وتعلقهم بعملهم ومنظمتهم. ويعني التدريب كل الجهود الهادفة التي تزيد من معارف ومهارات المرؤوسين التي تمكنهم من أداء العمل، بالإضافة إلى تطوير مهاراتهم وخبراتهم لزيادة كفاءتهم في أداء

عملهم الحالي أو إعدادهم لأداء عمل أعلى مستوى في المستقبل. لا يقتصر التدريب على المرؤوسين الجدد بل تمتد أهميته وفائدته إلى العاملين القدامى بما يضمن تنمية معلوماتهم وتنمية قدراتهم على أداء عملهم، ومن ثم يعمل التدريب على تنمية سلوكيات العاملين في تعاملاتهم مع منظماتهم من إداريين وعمال، وبالتالي فهو مفيد في تنمية القيم والميول النفسية للعاملين، بالإضافة إلى تنمية العلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل، وبالتالي فهو وسيلة ناجحة لزيادة التزام العاملين بمنظماتهم. (عالية جواد محمد، ٢٠١٦)

إن اعتبار التحالف الاستراتيجي أحد آليات بناء المؤسسات، لإعادة توجيه الموارد المادية والفكرية والبشرية والمجتمعية، من خلال الاستفادة من القدرات الذاتية لكل طرف، وتقديم الخدمات في المجالات التعليمية والبحثية على نحو يعد أحد عناصر النجاح، إنه يسمح للأطراف المتحالفة بتعزيز تميزها التنظيمي؛ وهو التميز الاستراتيجي للمؤسسات المعاصرة، نتيجة سعي المؤسسات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي تسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بتحقيق رؤية مشتركة تتسم بوضوح الهدف والحرص على الأداء. (١-٣٨٢ ٢٠٢١، أكنمو)
(ايناس السيد محمد، ٢٠٢٣)

شكل (3) تأثير التدريب على التميز التنظيمي



أهمية الدراسة:-

إن التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم قد أثر تأثيراً كبيراً على جهود المنظمات بمختلف أنواعها وأنشطتها لدرجة أصبحت معها القيادات الإدارية في تلك المنظمات مسؤولة عن ملاحقة هذا التقدم والتغير السريع والتكيف معه ، لذا أصبح التدريب أمراً لازماً لكافة مستويات العاملين وذلك لتنمية قدراتهم على الإدراك الشامل لمنظمتهم وللبيئة المحيطة بهم فضلاً عن تنمية سلوكياتهم وأنماط تفكيرهم وترشيد علاقاتهم وإكسابهم المهارات السلوكية الفعالة لأداء أعمالهم، فقد بين مقلد ، (١٩٩٦ : ٤٠٥) إن أهمية التدريب تأتي من خلال تحسين أداء الأفراد وزيادة إنتاجيتهم الذي يعود بدوره على زيادة كفاءة وفعالية المنظمة وتحقيق النفع (عالية جواد محمد، ٢٠١٦)

تحديد أي من ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء التي تركز عليها الدائرة محل الدراسة لتحقيق الاستجابة المطلوبة في المجالات التالية (التكيف التنظيمي) وبما يساهم في تعزيز مكانتها وجعلها متميزة في تقديم خدماتها لأفراد المجتمع من منظور مسؤوليتها. (سحر احمد كرجي، ٢٠٢٣)

وتكمن أهمية الدراسة في الإثراء المعرفي سواء من خلال الجانب النظري للدراسة فيما يتعلق بموضوع التمكين الإداري ومفاهيمه ونماذجه وكذلك التميز التنظيمي، ومن جهة أخرى من خلال النتائج التي تم التوصل إليها والتي تعد معياراً لدعم الدراسات السابقة، واقتراح توصيات للدراسات التي من شأنها أن تساهم في توضيح التمكين الإداري أو ربطه بالمتغيرات، كما تتجلى الأهمية النظرية للدراسة في إعدادها كأداة لقياس التمكين الإداري لدى قادة المدارس، وكذلك لقياس مستوى التميز التنظيمي. (خالد عبدالرحمن معتق، ٢٠١٨)

أهتم الباحثون في السنوات الأخيرة بدراسة المتغيرات المبحوثة بشكل كبير لما تأكد من أهميتها للمنظمة وللعاملين فيها، تعد المنظمات ركيزة المجتمعات وتطورها حيث يعتبر العنصر البشري غاية ووسيلة هذه المنظمات وإذا كان هذا العنصر مدبراً ومحفزاً ويتمتع بالالتزام العالي تجاه منظمته فإنه يمكن من خلاله تحقيق أهداف المنظمة ومن ثم أهداف المجتمع الذي توجد فيه ، لذا فإن أهمية البحث تتجلى في بيان التأثير الحيوي لتدريب العاملين في الشركة العامة للزيوت النباتية يمكن أن يؤدي إلى تحقيق التزام العاملين تجاه شركتهم والذي يؤدي بدوره إلى تحمل المسؤولية في العمل مع محاولة البحث تنبيه الإدارة بأهمية اعتماد التدريب لجميع العاملين وبكافة المستويات واعتماد برامج تدريبية متطورة لرفع كفاءتهم وذلك من أجل بقاء تلك الشركة في مستويات النجاح والتطور والاستمرار فضلاً عن استمرارية البحث العلمي للتعرف على واقع مستوى التدريب وأثره في خلق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في منظماتهم. (عالية جواد محمد، ٢٠١٦)

المتغير الأول (التدريب):-

لقد ازداد الاهتمام بالتدريب وأصبح هناك حاجة ماسة إلى متخصصين يقومون به وذلك لأن التدريب في مجال الأعمال الحديثة أصبح ضرورة لبناء كفاءة الأفراد عند الالتحاق بالعمل ومعالجة مشاكلهم أثناء الأداء وتطوير قدراتهم على تولي مناصب وظيفية تعود بالنفع على الفرد من جهة وعلى المؤسسة من جهة أخرى. إن التدريب مهم وضروري لبناء قوة بشرية منتجة ورغم أن أي مؤسسة قد تضع خطة عمل وتوفر كافة الوسائل لتنفيذها إلا أن إهمال عملية تدريب العاملين ضمن الخطة قد يكون السبب الأكبر في إثبات عدم قدرة الخطة على تحقيق الأهداف المرجوة ولهذا نجد أن كافة المؤسسات تحرص على تدريب كافة أفرادها. (عبدالله، ٢٠٠٧)

مفهوم التدريب:-

هو نشاط تعليم من نوع خاص، فهو نشاط متعمد تمارسه المؤسسة بهدف تحسين أداء الفرد في الوظيفة التي يشغلها، وهو واحد من وسائل تطوير العاملين المؤسسة، وقد يكون الوسيلة الوحيدة التي تعتمد عليها المؤسسة لتطوير العاملين اذ لم يكن لديها برامج للتطوير، وفي هذه الحالة غالبا ما توسع نشاط التدريب ليشمل نشاطات التدريب ليشمل نشاطات تطويرية معينة . (برنوطي، ٢٠٠٧)

أهمية التدريب:-

من المؤكد ان للتدريب اهمية كبيرة في بناء المؤسسات و تطويرها وخصوصا في هذا العصر الذي اتسم بالتطور والتقدم العلمي المتسارع في كل نواحي الحياة ، كما ان التدريب يحمل اهمية كبيرة من خلال رفع كفاءة و انتاجية الافراد كما نلخص اهمية التدريب في النقاط التالية :

- يعد مصدرا مهما من مصادر اعداد الكوادر البشرية وتطوير كفاءاتهم وتطوير اداء العمل وزيادة الانتاج والإنتاجية.
- يعتبر ضرورة ملحة للتطور السريع في المجالات وكافة المهن من اجل مواكبة التطور المتسارع الذي يضع الفرد امام مسؤوليات جديدة ومهام كثيرة واعباء متنوعة . المطيري، متطلبات التدريب الالكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي من وجهة نظر المدرسين ، ٢٠١٢.

اهداف التدريب:-

أشار العديد من الباحثين إلى الأهداف التي يحققها التدريب ومنها ما أشار إليه الباحث (Gorge, 1990): والذي حدد أهداف التدريب وبحسب تصوره على الشكل الآتي:-

- **أهداف تدريبية عادية (روتينية):** ويتم من خلال هذا النوع من التدريب تزويد العاملين الجدد بالمعلومات المتعلقة بالعمل الذي سيقومون به وبالمنظمة التي سيعملون بها والتي تشمل أهداف المنظمة وأنظمتها وقوانينها وكذلك واجبات الأفراد في وظائفهم والشروط العامة للخدمة ، ويرتبط هذا النوع من الأهداف بالواقع التنظيمي ما يساعد المنظمة على البقاء والاستمرار بمعدلات الكفاءة المعتادة .
- **أهداف تدريبية ابتكارية إبداعية:** وهي أعلى مستويات المهام التدريبية حيث تضيف أنواعا من السلوك والأساليب الجديدة لتحسين نوعية الإنتاج ومحاولة تحقيق نتائج غير عادية ترتفع بمستوى الأداء في المنظمة نحو مجالات وأفاق لم يسبق التوصل إليها ما يؤدي إلى نقل المنظمة إلى مستويات أعلى من الكفاية والفعالية والخروج بها من أسر المعتاد والمألوف .
- **أهداف تدريبية لحل المشاكل:** وتعد أهم أنواع التدريب لأنها تتجه إلى إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل والكشف عن المعوقات والانحرافات التي تعوق الأداء ويتم ذلك عن طريق إعداد وتدريب أفراد قادرين على التعامل مع تلك المشكلات وتطبيق الوسائل العلمية المتطورة في علاجها.

أنواع التدريب:-

هناك عدة أنواع من التدريب تستخدمها الإدارات ويتم تطبيقها بحسب الأهداف المتوخى منها أو حسب الوقت الذي يغطي فيه التدريب ومنها ما أشار إليها (صالح، ٢٠٠٤) والذي يتضمن عدة أنواع هي :

- **التدريب الإداري** أي التدريب على المعارف والمهارات الإدارية والإشرافية وتشمل العمليات الإدارية كالخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه واتخاذ القرارات .
- **التدريب التخصصي** وفيه تتم زيادة معارف وقدرات الموظف المتدرب في نطاق محدود لأداء عمل معين .
- **التدريب الإشرافي** ويهدف لزيادة قدرات المدير في الإشراف والتعامل مع العاملين .
- **التدريب المهني والفني** كالتدريب على المهارات اليدوية والميكانيكية مثل الكهرباء والنجارة والصيانة وغيرها

ابعاد التدريب:

- **الهدف:** تحديد أهداف التدريب هو البعد الأول، والذي يتضمن ما يجب على المتدربين تعلمه أو تحسينه. قد تكون الأهداف متعلقة بالكفاءات المهنية، المهارات الشخصية، أو المعرفة الفنية.
- **المحتوى:** يشير هذا البعد إلى المادة العلمية أو المهارات التي سيتم تدريسها في التدريب. يشمل المواد النظرية والعملية التي تتعلق بالمجال الذي يتم التدريب فيه.
- **الأسلوب:** يشمل هذا البعد الطريقة أو أسلوب التعليم والتدريب المستخدم. قد يتضمن أساليب مثل المحاضرات، ورش العمل، التدريب العملي، التعليم الإلكتروني، أو المزيج بين هذه الأساليب.
- **الوسائل:** لوسائل أو الأدوات التي سيتم استخدامها لتوصيل محتوى التدريب، مثل الوسائط المرئية (العروض التقديمية، مقاطع الفيديو)، المواد المقروءة، أو الأدوات التكنولوجية مثل منصات التدريب عبر الإنترنت.
- **التوقيت:** يتعلق هذا البعد بجدول التدريب ومدته. يمكن أن يكون التدريب مكثفًا في فترة زمنية قصيرة أو منتظمًا على فترات طويلة.
- **المكان:** يشمل البيئة التي يتم فيها التدريب، سواء كانت في مواقع العمل، مراكز تدريب، أو عن بُعد عبر الإنترنت.

شكل (4) ابعاد المتغير المستقل (التدريب)

ابعاد التدريب		
العمال	المدربون	برامج التدريب

المتغير الثاني (التميز التنظيمي):-

يعد التميز التنظيمي احد محددات السلوك التنظيمي، نظرا لعلاقته المباشرة بمجموعة من المتغيرات التنظيمية التي تؤثر على نجاح المنظمات، وتطورها وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية ولأن التميز التنظيمي يعكس الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على المستوى الوظيفي والإنساني الذي يعامل به من قبل رؤسائه في العمل وحتى تستطيع المنظمة ضمان بقاء العاملين فيها يجب عليها ان تعمل على تحقيق مستوى من التميز التنظيمي يساهم في ظهور مشاعر الانتماء والالتزام التنظيمي الذي يعبر عن قوة إيمان الفرد وقبوله لأهداف المنظمة وقيمها.

مفهوم التميز التنظيمي:-

قبل التطرق الى مفهوم التميز التنظيمي لابد من الاشارة الى مفهوم التميز:

مفهوم التميز

هو القدرة على تقديم الخدمات بصورة مبتكرة مختلفة عن الآخرين، ويكاد يكون من المعتذر تحقيق التميز ما لم تكن الثقافة السائدة هي ثقافة التميز ، وثقافة التميز تختلف بالتأكيد عن ثقافة الكسل والتواكل والتساهل ، لذا فإن تحقيق التميز لابد من مراجعة الثقافة للتأكد من أنها مواتية لهذا التميز او أن يكون معها شأن آخر وعلى مستوى المؤسسة الواحدة لتحقيق التميز لابد أيضا من أن تتطور ثقافة التميز بالمؤسسة.
(الخالدي، ٢٠١٢)

التميز هو السيطرة على اهم الركائز التي تستند الادارة العليا، حيث تتطلب الادارة المعنية قدرات شك في ان القادة الذين لديهم حساسية عالية للتعرف على أوجه القصور والمشاكل في جميع الحالات متميزة للقيادة لتكون قادرة على مواكبة التطورات والتغيرات التي يفرضها عصر المعرفة وليس هناك لديهم فرص في زيادة القوة التنافسية.
(واخرون، ٢٠١٩)

التميز التنظيمي

هو مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تؤدي الى تحقيق الأهداف بل هو المحرك نحو تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة.
(كامل، ٢٠١٩)

بأنه استثمار المؤسسات الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الإستراتيجي الفعال والالتزام لإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء.
(النويقة، ٢٠١٤)

ويعرف أيضا بأنه تلك الممارسات وثبات الهدف والإدارة من خلال العمليات والحقائق ، وتطوير ومشاركة الافراد ، والتعلم المستمر والابتكار والتحسين ، وتطوير الخدمات المقدمة والمسؤولية اتجاه المجتمع، والتميز التنظيمي يعبر عن مدى قدرة المؤسسة على تحقيق احتياجات المستفيدين من المؤسسة ورضاه التام عن المنتج.
(المليجي، ٢٠١٢)

اهمية التميز التنظيمي:-

- **تحقيق التميز التنافسي:** يساعد التميز التنظيمي في تمييز المنظمة عن منافسيها في السوق، مما يمنحها ميزة تنافسية. من خلال تقديم منتجات أو خدمات متميزة أو تقديم أسلوب عمل فريد، يمكن للمنظمة جذب عملاء جدد والحفاظ على ولاء العملاء الحاليين.
- **زيادة الابتكار والتطوير:** التنظيم المتميز يعزز من ثقافة الابتكار داخل المؤسسة. عندما تشجع المنظمة على التفكير المبدع، فإنها تصبح أكثر قدرة على إيجاد حلول جديدة وتحسين عملياتها.
- **تعزيز هوية الشركة:** يساعد التميز التنظيمي في بناء هوية قوية للمنظمة، مما يجعلها أكثر تميزًا في نظر العملاء والشركاء. هذه الهوية تساهم في بناء سمعة جيدة تسهم في الثقة والولاء.
- **تحسين الكفاءة:** التميز في التنظيم يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الداخلي من خلال وضع هيكل تنظيمي فعال يساعد على تقليل التكرار وزيادة الإنتاجية. عندما تكون المنظمة منسقة بشكل جيد، يمكن أن تتجنب المشكلات الداخلية وتسير الأمور بسلاسة أكبر.

اهداف التميز التنظيمي:-

يهدف التميز التنظيمي إلى استحداث قوة عمل قوية وممكنه، ولديها قدرة على إنتاج خدمات تفوق التوقعات، وإطلاق طاقات الإبداع والابتكار لدى العاملين، وعدم ربط التميز بالسياسات والإجراءات الجامدة وغير المرنة، وتوفير القيادة المرنة لتوجيهه وتحفيزه والاتصال معه.
(الهلال، ٢٠١٤)

كما يهدف إلى إحداث قفزة في أداء المؤسسة ومساعدة القادة على اكتساب طموحات تحقق الكفاءة والتميز في الأداء وصولاً إلى المستوى العالمي، وبما ينعكس على إثراء روح المنافسة في كافة المجالات والأنشطة في المؤسسة.
(غازي، ٢٠١٤)

خصائص التميز التنظيمي:-

خصائص وسمات التميز التنظيمي:

- الانحياز نحو العمل من خلال الخروج عن أنماط الإدارة البيروقراطية.
- الصلة الوثيقة بالمتعاملين والاستجابة لمقترحاتهم.
- السماح بالاستقلالية التنظيمية في العمل.
- الإنتاجية من خلال العاملين بتوفير الثقة والمشاركة.
- الاهتمام بقيم المؤسسة الجوهرية وبحيث تكون مرتبطة بأعمال المؤسسة.
- البساطة والرشاقة في حجم المؤسسة ومستويات هيكلها التنظيمي.
- رقابة ضمنية فعالة ومرنة بإتباع المركزية واللامركزية.

أبعاد التميز التنظيمي:-

- **تميز القادة:** تتمثل في قدرة القائد على استثمار الفرص التنظيمية، وقبول الأعمال التي تتصف بالتحدي، والتي تساعد القائد على مواجهة العمليات المضطربة، والأزمات المتعددة، وتمكنه من رؤية الكثير من المشكلات في موقف واحد، وقدرته على التأثير في فرد أو مجموعة، وتوجيههم وإرشادهم؛ لضمان تعاونهم وتحفيزهم للعمل بأعلى درجة من الكفاءة؛ من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

(الطائي والقيسي، ٢٠١٦)

- **التميز الإستراتيجي:** يقصد بها درجة تميز الطرق التي تتخدها المنظمة لتحقيق رؤيتها ورسالتها، وأهدافها وتفاعلها كخطة موحدة شاملة ومتكاملة تربط مزايا المنظمة بقدرتها الإستراتيجية على مواجهة التحديات البيئية.

(Kandula, 2002)

- **تميز المرؤوسين:** يرى إن التميز في عمل المرؤوسين يتضمن تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة معاً، وذلك عن طريق إشراك المرؤوسين في عملية إتخاذ وصنع القرار ، وإيجاد المناخ الداعم للتميز، الذي يساعد في تحسين أدائهم، ورفع مستوى قدراتهم؛ مما ينعكس على تميز المنظمة.

(بوسالم ، ٢٠١٥)

- **تميز العمليات:** حيث أوضح العمليات بأنها كل ما يتعلق بعملية الإنتاج مثل العاملين والعمال والآلات والأدوات والطرق والمواد، وعملية تحسين الأداء تقوم على مجموعة من الممارسات الممنهجة لضبط الجودة للمنتجات أو الخدمات، والنتيجة الإيجابية للممارسات الصحيحة تظهر من خلال رضا العملاء وإقبالهم على السلع أو الخدمات في حين عزوفهم عن منتجات المنظمة وخدماتها والتقدم للعمل بها يكون مؤشراً على وجود مشكلة في العمليات التي تتم في المنظمة. (المومني، ٢٠١٧)
- **تميز الثقافة التنظيمية:** الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم، والمعتقدات والسلوكيات المشتركة والفلسفة التي تتبناها المنظمة بين أعضائها؛ بحيث تؤثر على مستوى السلوك والأداء، وتحدد بالنهاية سلوك المنظمة في التعامل البيئة الخارجية والداخلية، وإذا أراد قادة المنظمة بإجراء التغيير، فلا بد أن تتوافق أساليب قيادتهم مع الثقافة التنظيمية. (Singh، ٢٠١٣)

شكل (5) ابعاد المتغير التابع (التميز التنظيمي)



العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي:-

شكل (6) معوقات العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي:



العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي قد تواجه عدة معوقات تتعلق بالجانب الإداري والثقافي والتنظيمي، ومن أبرز هذه المعوقات:

غياب الرؤية الواضحة والأهداف المحددة: إذا لم تكن هناك رؤية استراتيجية واضحة لربط التدريب بأهداف التميز التنظيمي، فقد يصبح التدريب مجهوداً معزولاً لا يؤثر بشكل ملموس على الأداء التنظيمي.

نقص الدعم الإداري: إذا لم يحصل التدريب على الدعم الكافي من القيادة العليا أو الإدارة، فقد يكون من الصعب دمج التدريب بشكل فعال في تحسين التميز التنظيمي.

مقاومة التغيير: قد تواجه بعض الكوادر الموظفة مقاومة لتطبيق التدريب أو التغيير في السياسات التنظيمية، مما يجعل من الصعب تحقيق التميز التنظيمي بشكل فعال.

التغلب على هذه المعوقات يتطلب توافر قيادة ملهمة، استراتيجية متكاملة، وتعاون وثيق بين مختلف أقسام المنظمة، بما في ذلك إدارة التدريب والموارد البشرية.

الخاتمة:-

في الختام، يمكن القول إن العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي تعتبر محورية في تعزيز قدرة المؤسسات على التفوق والابتكار. فالتدريب لا يقتصر فقط على تحسين المهارات الفردية للعاملين، بل يتعدى ذلك ليكون أداة استراتيجية في تطوير ثقافة تنظيمية متميزة. من خلال الاستثمار في التدريب المستمر، يمكن للمؤسسات أن تضمن رفع مستوى الأداء وجودة الإنتاجية، مما يساهم في خلق بيئة عمل أكثر تميزاً وتميزاً في الأداء التنافسي. إضافة إلى ذلك، يساهم التدريب في تقوية الولاء التنظيمي، ورفع مستوى التعاون بين الأفراد، وبالتالي يعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال. إن الربط بين التدريب الفعال والتطوير التنظيمي يعد من العوامل الحاسمة لتحقيق التفوق والاستدامة على المدى الطويل.

وبذلك، فإن التميز التنظيمي يصبح ليس مجرد نتيجة للتدريب، بل هو نتاج استثمار طويل الأمد في تطوير الأفراد وتنمية مهاراتهم بما يتماشى مع أهداف المؤسسة ورؤيتها المستقبلية. عندما يتم تنسيق التدريب مع استراتيجيات التميز التنظيمي، تزداد قدرة المنظمة على تقديم حلول مبتكرة، تحسين العمليات الداخلية، وتعزيز تجربة العملاء. وبالمحصلة، يشكل التدريب ركيزة أساسية لرفع مستوى التنافسية والابتكار داخل المنظمات، مما يعزز من مكانتها في السوق ويساهم في تحقيق نجاح مستدام على مختلف الأصعدة.

وفي النهاية، يعد التدريب عنصراً أساسياً في تحقيق التميز التنظيمي، حيث يعمل على تحسين الكفاءات الفردية والجماعية، ويعزز القدرة على الابتكار والتكيف مع التغيرات. من خلال استراتيجية تدريب متكاملة، تستطيع المنظمات أن تميز نفسها في بيئات الأعمال التنافسية، مما يساهم في تحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية وكفاءة. ومن هنا، يظهر التدريب كأداة استراتيجية لتحقيق التميز المستدام الذي يعزز من نجاح المؤسسة على المدى الطويل.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة المستخدمة في تحليل تأثير التدريب على الأداء الوظيفي وتعزيز التميز التنظيمي. يتم التركيز على الخطوات والأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات بشكل يحقق أهداف الدراسة ويوفر نتائج دقيقة وموثوقة.

2.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

التدريب: يشير إلى البرامج والأنشطة التي تقدمها الشركة بهدف تحسين وتطوير مهارات الموظفين العملية والشخصية لرفع كفاءتهم في أداء المهام.

الأداء الوظيفي: يمثل مدى كفاءة وإنتاجية الموظفين في إنجاز مهامهم وتوافق أدائهم مع معايير المؤسسة.

التميز التنظيمي: قدرة الشركة على تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة في تقديم الخدمات التي تتفوق على المنافسين، مما يساهم في تحسين سمعة المؤسسة في السوق.

3.3 تصميم البحث

اعتمدت الدراسة على التصميم الوصفي التحليلي، حيث استخدم الباحث منهج البحث الكمي والنوعي لفهم العلاقة بين التدريب كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي والتميز التنظيمي كمتغيرات تابعة. تم تطبيق أدوات الاستبيان والمقابلات لجمع البيانات من الموظفين.

4.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين في شركة "Moto Care" بمكة المكرمة، وهي مؤسسة تهدف إلى تطوير كفاءة موظفيها من خلال برامج تدريبية دورية. تم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالمستويات الوظيفية المختلفة لضمان شمولية البيانات وتمثيلها لكافة أقسام الشركة.

5.3 طريقة جمع البيانات

تم استخدام الاستبيانات لجمع البيانات الكمية المتعلقة بتأثير التدريب على الأداء الوظيفي، بينما تم إجراء مقابلات لجمع بيانات نوعية متعمقة حول تجارب وآراء الموظفين بخصوص برامج التدريب وتأثيرها على التميز التنظيمي.

6.3 أنواع البيانات

تتضمن الدراسة نوعين من البيانات:

البيانات الكمية: وتشمل ردود المشاركين على الاستبيانات حول تأثير التدريب على الأداء الوظيفي.
البيانات النوعية: وتشمل الأفكار والتجارب الشخصية التي تم جمعها من المقابلات لفهم أعمق لمدى تأثير التدريب على التميز التنظيمي.

7.3 إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام برامج إحصائية مثل SPSS للتحقق من الفرضيات واختبار العلاقة بين المتغيرات. استخدمت التحليلات التكرارية والاختبارات الإحصائية المناسبة، مثل اختبار (T-test) وتحليل التباين (ANOVA)، لتحديد التأثيرات الإحصائية وتقديم استنتاجات دقيقة تدعم أهداف البحث وتساهم في صياغة توصيات عملية لتحسين فعالية برامج التدريب في الشركة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

في بيئة الأعمال الحالية التي تتسم بالتنافسية الشديدة والتغير المستمر، أصبح تعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين من الأولويات الأساسية التي تسعى إليها الشركات لتحقيق النجاح والاستدامة. يُعتبر التدريب واحدًا من الأدوات الفعالة لتحقيق هذه الأهداف، حيث يساهم في تطوير مهارات العاملين وتعزيز قدراتهم، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي وزيادة الكفاءة الإنتاجية. يسهم التدريب أيضًا في بناء بيئة عمل محفزة تساهم في تحفيز العاملين على تقديم أفضل ما لديهم، وبالتالي تحقيق التميز التنظيمي الذي يعزز من قدرة الشركات على المنافسة والابتكار.

يُعرف التدريب بأنه العملية المنظمة التي تهدف إلى تنمية وتطوير معارف ومهارات العاملين من خلال تقديم برامج تعليمية وتدريبية تُسهم في تحسين أدائهم الوظيفي وتطوير قدراتهم الشخصية والمهنية. أما التميز التنظيمي، فهو تحقيق الشركات مستويات عالية من الأداء تتفوق فيها على منافسيها من خلال تقديم خدمات أو منتجات ذات جودة عالية، وتبني أساليب عمل مبتكرة.

تناولت العديد من الدراسات أثر التدريب على الأداء الوظيفي للعاملين، وقد أظهرت نتائج إيجابية تدل على وجود علاقة قوية بين التدريب المنتظم ورفع كفاءة العاملين وتحسين نسبة أدائهم. على سبيل المثال، بيّنت دراسات أن التدريب يزيد من الرضا الوظيفي، ويقلل من دوران الموظفين، كما يسهم في تحسين الابتكار والالتزام بالمعايير التنظيمية. إلا أن هناك بعض التباين في النتائج حول مدى تأثير نوعية البرامج التدريبية ومدتها على الأداء الوظيفي، وهو ما يستدعي مزيدًا من البحث.

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي، إلا أن هناك فجوات تتعلق بأثر التدريب على التميز التنظيمي بشكل مباشر. قلما تناولت الدراسات كيف يمكن للتدريب الموجه نحو تعزيز ثقافة التميز أن يؤثر على مختلف جوانب الأداء داخل الشركة. كما أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت هذا الأثر في سياق الشركات العاملة في البيئات التنافسية، مما يبرز الحاجة إلى البحث في هذا المجال لسد هذه الفجوات.

تكمن مشكلة البحث في الحاجة إلى فهم كيف يمكن للتدريب أن يسهم بشكل مباشر في تعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات. يتمثل التحدي في تحديد العوامل التدريبية التي تؤدي إلى تحقيق

نتائج ملموسة على مستوى الأداء التنظيمي، مما يتطلب دراسة أكثر تعمقاً لأثر استراتيجيات التدريب على التميز والأداء.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يساعد في تسليط الضوء على دور التدريب كأداة استراتيجية لتعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين. يمكن أن يساهم هذا البحث في توجيه السياسات التدريبية في الشركات وتطوير برامج تدريبية فعالة تركز على تحقيق التميز وزيادة كفاءة العمل، ما ينعكس إيجاباً على تنافسية الشركة في السوق.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في التحديات التي تواجه الشركات عند تطبيق استراتيجيات التدريب على أرض الواقع، ومدى تأثير التدريب على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. على الرغم من أن الأدبيات النظرية تشير إلى أهمية التدريب كعامل أساسي لتحسين الأداء، إلا أن العديد من الشركات لا تزال تواجه صعوبات في تطبيق هذه النظريات بشكل فعال.

يتجلى ذلك في عدم قدرة الشركات على تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة، وتصميم برامج تدريبية تتماشى مع متطلبات العمل. بالإضافة إلى ذلك، هناك غياب آليات فعالة لقياس تأثير التدريب على الأداء الوظيفي. بناءً على ذلك، تطرح الدراسة الأسئلة التالية:

- كيف يمكن للشركات سد الفجوة بين النظرية والتطبيق في برامج التدريب؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية التدريب في تحسين الأداء الوظيفي؟
- كيف يمكن قياس أثر التدريب على الأداء بشكل دقيق وموضوعي؟

١.١.١ الفجوات النظرية:

تتمثل الفجوة النظرية في وجود اختلافات بين المفاهيم والنظريات الأكاديمية المتعلقة بتأثير التدريب على الأداء الوظيفي وتطبيقها العملي في بيئة العمل. تتناول الكثير من الدراسات أهمية التدريب وتسليط الضوء على فوائده من خلال تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء وتعزيز مهارات العاملين. ومع ذلك، هناك نقص في الأدلة التي تدعم هذه النظريات داخل السياقات العملية المتنوعة. كما أن بعض النظريات قد لا تأخذ في الاعتبار اختلاف البيئات التنظيمية والثقافات المؤسسية التي تؤثر على فعالية التدريب.

١.١.٢ الفجوات العملية:

تشير الفجوة العملية إلى التحديات التي تواجه الشركات عند تطبيق استراتيجيات التدريب على أرض الواقع. تتضمن هذه التحديات تحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دقيق، واختيار البرامج التدريبية المناسبة، وتخصيص الموارد المالية والبشرية الكافية، وتطبيق آليات قياس دقيقة لقياس أثر التدريب على الأداء الوظيفي.

يمكن أن تنشأ الفجوة العملية أيضاً من عدم إشراك العاملين في تصميم البرامج التدريبية أو استخدام أساليب تدريب تقليدية لا تتماشى مع التطورات التكنولوجية.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

“ما هو تأثير برامج التدريب على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة Motocare بمكة؟”

تعتبر الإجابة على هذا السؤال ضرورية لفهم كيفية تحسين فعالية البرامج التدريبية وتأثيرها المباشر على أداء العاملين، مما يساهم في تعزيز التميز التنظيمي وزيادة القدرة التنافسية للشركة.

أهمية البحث:

تعتبر عملية التدريب من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الشركات لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين، حيث تساهم في تطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم الإنتاجية. في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال والتكنولوجيا، أصبح من الضروري للشركات الاستثمار في برامج تدريبية فعالة تواكب هذه التغيرات وتلبي احتياجات العاملين.

١.١.٣ الأهمية النظرية:

يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بأثر التدريب على الأداء الوظيفي من خلال التركيز على دراسة الفجوتين النظرية والعملية، مما يتيح فهماً أعمق للعوامل المؤثرة على فعالية التدريب. يساعد هذا الفهم في تطوير إطار نظري يدمج بين الدراسات السابقة والتحديات العملية التي تواجه الشركات عند تطبيق استراتيجيات التدريب. كما أن البحث يعزز من المعرفة الأكاديمية حول كيفية تحسين استراتيجيات التدريب لتكون أكثر توافقاً مع الاحتياجات الفعلية للعاملين.

١.١.٤ الأهمية العملية:

يوفر البحث إرشادات عملية للشركات حول كيفية تصميم وتنفيذ برامج تدريبية فعالة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين. كما يقدم توصيات تهدف إلى سد الفجوة بين النظرية والتطبيق، من خلال اعتماد ممارسات تدريبية حديثة تأخذ بعين الاعتبار احتياجات العاملين والتحديات التنظيمية المختلفة. يساعد هذا البحث أيضاً الشركات على قياس أثر التدريب بشكل أكثر دقة من خلال تطوير معايير ومؤشرات أداء تتماشى مع الأهداف المؤسسية.

أسئلة البحث:

على ضوء ما تقدم سابقاً يكون سؤال البحث الرئيس: "ما أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات؟".

أسئلة البحث الفرعية

- كيف يمكن للشركات سد الفجوة بين النظرية والتطبيق في برامج التدريب؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية التدريب في تحسين الأداء الوظيفي؟
- كيف يمكن قياس أثر التدريب على الأداء بشكل دقيق وموضوعي؟

مخطط المشروع المقترح:

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

الفصل الثالث: منهجية البحث

المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في التحقق أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات شركة motocare بمكة " دراسة حالة. وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق إجراءات تحليل البيانات. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

في الدراسات البحثية، تعد التعريفات الاجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الاجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظته أو التلاعب به. ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراساتهم وموثوقيتها وصلاحياتها.

١.١.٥ التدريب

التدريب هو عملية تعليمية تهدف إلى تطوير مهارات ومعارف الموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي. يشمل التدريب مجموعة من الأنشطة التعليمية مثل ورش العمل والدورات التدريبية التي تركز على تعزيز الكفاءات اللازمة لأداء المهام بكفاءة. يُعتبر التدريب استثماراً مهماً للشركات حيث يساعد على رفع مستوى الأداء وتحقيق التميز المؤسسي.

١.١.٦ التميز الوظيفي

التميز الوظيفي يُعرف بأنه قدرة الموظف على تقديم أداء يتجاوز المعايير المتوقعة في وظيفته، مما يساهم في تحسين الإنتاجية والكفاءة داخل المؤسسة. يتمثل التميز في مجموعة من الصفات مثل الالتزام، الابتكار، والقدرة على حل المشكلات. كما يشمل التميز القدرة على العمل ضمن فريق وتعزيز التعاون بين الزملاء لتحقيق الأهداف المؤسسية.

١.١.٧ الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو مقياس لمدى كفاءة وفعالية الموظف في تنفيذ المهام الموكلة إليه. يتضمن الأداء الوظيفي عدة جوانب مثل جودة العمل، الالتزام بالمواعيد النهائية، والتفاعل الإيجابي مع الزملاء والعملاء. يُعتبر الأداء الجيد عاملاً حاسماً في تحقيق أهداف الشركة ويعتمد على مجموعة من العوامل بما في ذلك المهارات الشخصية والتقنية للموظف، وكذلك الدعم الذي يتلقاه من الإدارة.

تصميم البحث

• فلسفة البحث:

تتبنى هذه الدراسة المنهجية الوضعية، حيث تهدف إلى فهم وتحليل أثر التدريب على التميز والأداء الوظيفي في سياق شركة موتو كار. يسعى الباحث إلى دراسة تأثير برامج التدريب على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، بما يتوافق مع الممارسات العملية والتحديات الفعلية التي تواجه بيئة العمل.

• منهج البحث:

يعتمد البحث على المنهج الاستنتاجي، مما يعني أن الباحث سيستخلص نتائج من البيانات المتاحة والمحللة. سيتم تحليل البيانات المجمعة لاستخلاص النتائج، مما يساعد في الوصول إلى استنتاجات وتوصيات نهائية حول دور التدريب في تحسين الأداء والتميز الوظيفي.

• استراتيجية البحث:

الاستراتيجية المعتمدة في هذا البحث هي المسحية، حيث سيقوم الباحث بجمع البيانات من عينة واسعة من الموظفين والمديرين في شركة موتو كار. سيتم استخدام استبيانات مصممة بعناية لجمع المعلومات المتعلقة بتطبيق برامج التدريب وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

• نوع البحث:

هذا البحث هو بحث كمي، مما يعني أن الباحث سيجمع ويحلل البيانات الكمية للوصول إلى نتائج قابلة للقياس والتحليل الإحصائي. سيتم استخدام الأرقام والإحصاءات لوصف وتحليل دور التدريب في تحسين الأداء والتميز الوظيفي.

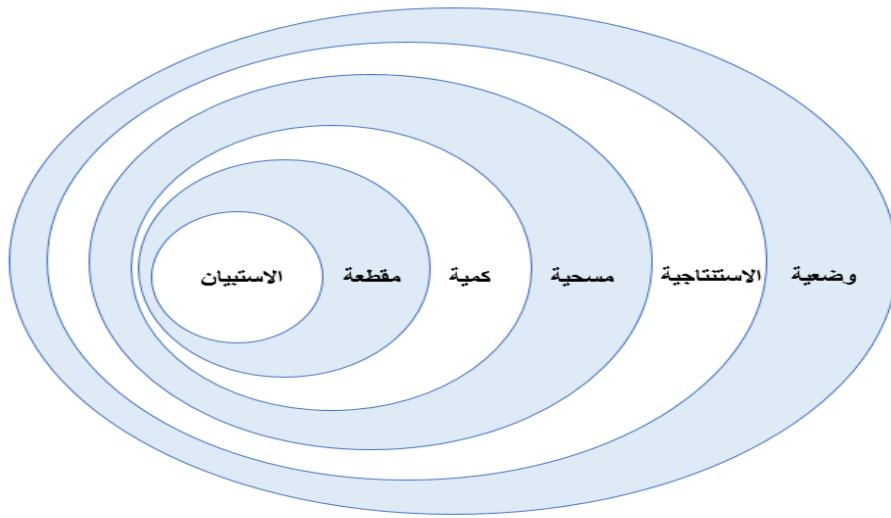
• الأفق الزمني:

الأفق الزمني للبحث هو مقطعي، حيث سيجمع الباحث البيانات ويحللها خلال فترة زمنية محددة. سيركز الباحث على دراسة تأثير التدريب على الأداء الوظيفي في الوقت الحالي، مع إيلاء اهتمام خاص للتطورات والتغيرات التي حدثت في السنوات الأخيرة.

• طرق تحليل وجمع البيانات:

ستشمل منهجية البحث استخدام الاستبيانات، حيث سيقوم الباحث بتصميم استبيانات مدروسة لجمع البيانات المتعلقة بتطبيق برامج التدريب وتأثيرها على الأداء الوظيفي في شركة موتوكر. سيتم جمع البيانات من المشاركين الذين لديهم خبرة عملية في استخدام برامج التدريب، بما في ذلك الموظفين والمديرين في مختلف المستويات الإدارية .

من خلال هذه الدراسة، يُتوقع أن يتمكن الباحث من تقديم رؤى قيمة حول كيفية تحسين الأداء والتميز الوظيفي من خلال استراتيجيات تدريب فعالة ضمن بيئة العمل بشركة موتوكر.



مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة

١.١.٨ مجتمع البحث

جدول (٢) مجتمع البحث (المصدر: الباحث ٢٠٢٤)

أسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
شركة motocar في مكة	عامل	حوالي ٢٥٠ موظف
	موظف	
	رئيس قسم	
	مدير	

١.١.٩ عينة البحث

جدول (٣) عينة البحث (المصدر: الباحث ٢٠٢٤)

عينة البحث	حجم العينة
عينة عشوائية بسيطة من شركة موتو كار	٥٠ شخص

طريقة وتقنيات أخذ العينة

طريقة أخذ العينات هي الاحتمالية وتقنيات أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة.

طرق جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً في هذه الدراسة. يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة وذات دلالة. سيساعد هذا المنهج على كشف أثر الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات زين.

المتغير المستقل: التدريب

اعتمد البحث على الاستبانة الواردة في العنزي وآخرون (٢٠٢٠) من أجل قياس التدريب وهي برامج التدريب والمدربون والعمال، وذلك من خلال ثلاثة أبعاد مكونة من ٢٨ عبارة. نوع الأداة والمقياس المستخدم فهة مقياس ليكرت الخماسي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

جدول (٤) المتغير المستقل (التدريب)

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
التدريب	برامج التدريب	١١	العنزي وآخرون ٢٠٢٠
	المدربون	١٠	
	العمال	٧	

المتغير التابع: التميز الوظيفي

اعتمد البحث على الأداة الواردة في دراسة حسن (٢٠٢٢) لقياس التميز الوظيفي في شركة موتو كار. وذلك من خلال بعدين أساسيين هما القيادة الرشيدة والثقافة التنظيمية. ويتكون الأول من ٧ عبارات والثاني ١٠ عبارات. والمقياس المستخدم فهو مقياس ليكرت الخماسي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

جدول (٥) المتغير التابع (أداء الموظفين)

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
التميز التنظيمي	القيادة الرشيدة	7	حسن (٢٠٢٢)
	الثقافة التنظيمية	10	

أنواع البيانات

البيانات الأولية

البيانات الأولية هي المعلومات التي يقوم الباحث بجمعها مباشرة من المصادر الأصلية لأغراض دراسته الحالية. في هذا البحث، تتمثل البيانات الأولية في المعلومات التي سيتم جمعها من خلال الاستبيان الموجه للعاملين في شركة زين للاتصالات في المملكة العربية السعودية. تتميز هذه البيانات بأنها:

- جديدة وحديثة، تم جمعها خصيصاً لهذه الدراسة.
- مرتبطة بشكل مباشر بأهداف البحث ومشكلته.
- تعكس أثر الإدارة الالكترونية على أداء الموظفين
- تساهم في الإجابة على أسئلة البحث وفرضياته بشكل مباشر.

١.١.١٠ البيانات الثانوية

تشير البيانات الثانوية إلى المعلومات التي قام بجمعها وتحليلها باحثون آخرون أو مؤسسات سابقاً، والتي يمكن توظيفها لتعزيز وإثراء الدراسة الحالية. في إطار بحثنا، تتضمن هذه البيانات:

- البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الالكترونية.
- المؤلفات والأوراق البحثية التي تتناول الأداء الوظيفي وأبعاده ومحاوره.

طرق وإجراءات تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليلها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى حول أثر التوجه السوقي على أداء المشاريع الإنشائية الهندسية ودور التوجه الاستراتيجي. تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة.

أجري تحليل وصفي لتوصيف العينة، مما يوفر نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع الدراسة من الشركات الإنشائية الهندسية. يساعد هذا التحليل في فهم طبيعة الشركات المشاركة، حجمها، وتوجهاتها السوقية والاستراتيجية.

لضمان دقة البيانات واتساقها، أجريت اختبارات الصلاحية والموثوقية. تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي لاختبار صدق أدوات قياس التوجه السوقي والأداء والتوجه الاستراتيجي، بينما استخدم اختبار كرونباخ ألفا لتقييم ثبات هذه المقاييس.

هذه الإجراءات التحليلية تضمن دقة النتائج وموثوقيتها، مما يعزز قدرة الدراسة على تقديم رؤى قيمة حول العلاقة بين التوجه السوقي وأداء المشاريع الإنشائية الهندسية، والدور الذي يلعبه التوجه الاستراتيجي في هذه العلاقة.

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي لنتائج الدراسة

المقدمة :

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام كالم من حزمة البرامج الإحصائية SPSS الإصدار ٢٨، وبرنامج PLS-Smart 3.0 الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينه محل الدراسة باستخدام SPSS28 اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية بإستخدام PLS ٣.٠ بالإضافة إلى ذلك، من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملائمة النموذج، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS ٢٨ وتم تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام PLS S ٣.٠٠.

خصائص عينة الدراسة :

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً : العمر / المستوى التعليمي / عدد سنوات الخبرة / المنصب تم حساب التكرارات و النسب المئوية أفراد عينة الدراسة و تتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل :
العمر: (أقل من ٣٠ سنة / ٣٠ الى ٤٠ سنة / ٤١ الى ٥٠ سنة / أكثر من ٥٠ سنة)
المستوى التعليمي : (الثانوي / دبلوم / جامعي / دراسات عليا)
المنصب : (موظف / رئيس قسم / مدير)
عدد سنوات الخبرة : (أقل من ٥ سنوات / ٥ الى ١٠ سنوات / ١١ الى ٢٠ سنة / أكثر من ٢٠ سنة)

جدول الرسومات و الفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي :

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسب من إجمالي العينة
الفئة العمرية	1. أقل من ٣٠ سنة	12	24.5%
	2. ٣٠ – ٤٠ سنة	20	58.5%
	3. ٤١ – ٥٠ سنة	6	17%
إجمالي		38	100%
المستوى التعليمي	1. ثانوي	3	7.9%
	2. جامعي	11	34.2%
	3. دبلوم	16	36.8%
	4. دراسات عليا	8	21.1%
إجمالي		38	100%
المنصب	1. موظف	22	56.6%
	2. رئيس قسم	15	39.6%
	3. مدير	1	3.8%
إجمالي		38	100%
عدد سنوات الخبرة	1. أقل من ٥ سنوات	12	29.4%
	2. ٥ – ١٠ سنوات	21	47.1%
	3. ١١ – ٢٠ سنة	5	23.5%
إجمالي		38	100%
الجنس	1. ذكر	9	23.7%
	2. أنثى	29	76.3%

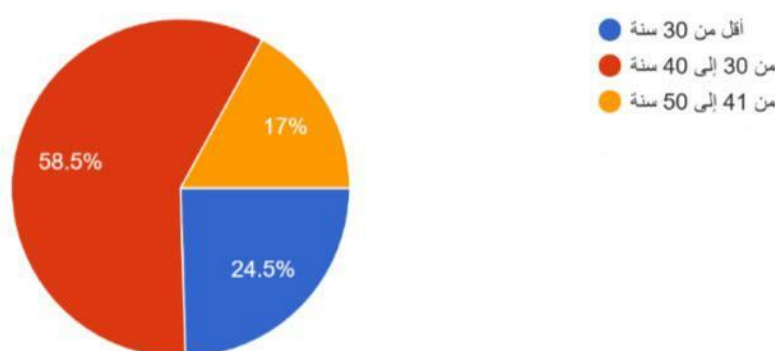
إجمالي	38	100%	-
--------	----	------	---

جدول (٦) توصيف عينة الدراسة
(المصدر : الباحث ٢٠٢٤)

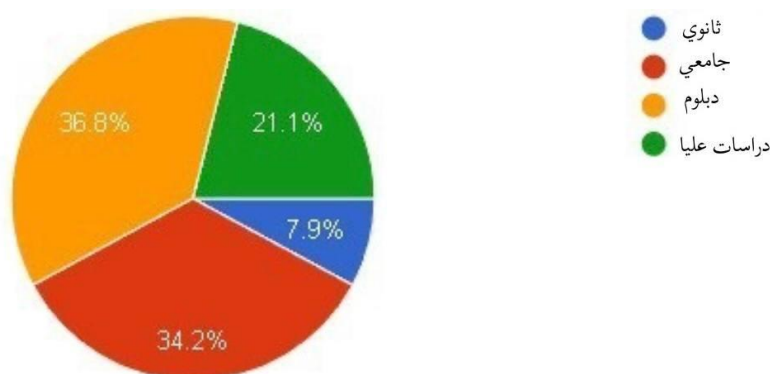
يقدم هذا الجدول توصيفا تفصيليا لعينة الدراسة على خمس متغيرات رئيسية :

العمر ، المستوى التعليمي ، المنصب ، عدد سنوات الخبرة ، الجنس
و من خلاله يتم استخلاص النتائج التالية :

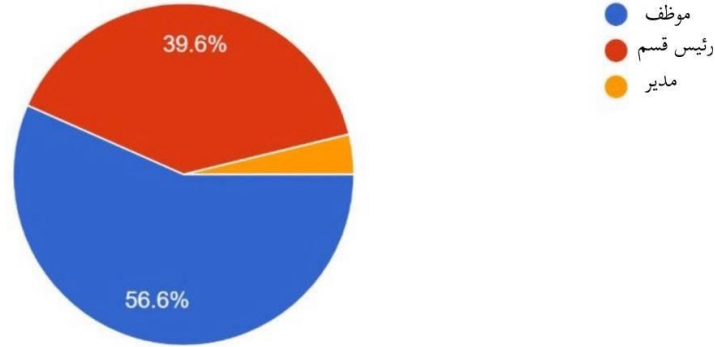
- **فيما يتعلق بالعمر :** فإن أقل من ٣٠ سنة جاء بها ١٢ مفردة بنسبة ٢٤.٥% ، بينما من ٣٠ – ٤٠ سنة جاء بها ٢٠ مفردة بنسبة ٥٨.٥% ، بينما الفئة العمرية من ٤١ – ٥٠ سنة جاء بها ٦ مفردة بنسبة ١٧% ، الشكل التالي يوضح ذلك .



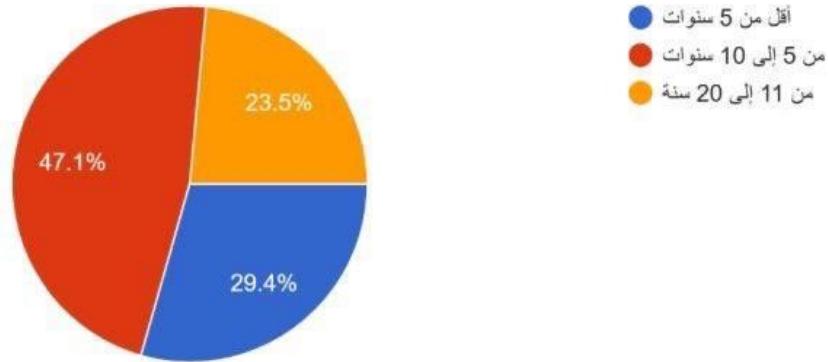
- **و فيما يتعلق بالمستوى التعليمي :** بلغ عدد من يحملون مؤهل ثانوي ٣ مفردة بنسبة ٧.٩% من إجمالي الافراد ، بينما بلغ من يحملون مؤهل جامعي ١١ مفردة بنسبة ٣٤.٢% من إجمالي الافراد ، و بلغ من يحملون دبلوم ١٦ مفردة بنسبة ٣٦.٨% من إجمالي افراد العينة ، أخيرا بلغ عدد من يحملون دراسات عليا ٨ مفردة بنسبة ٢١.١% من إجمالي افراد العينة ، الشكل التالي يوضح ذلك .



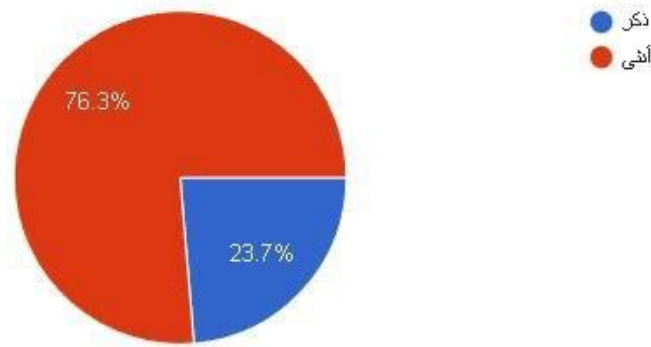
- أما بالنسبة للمنصب : فإن ٢٢ مفردة موظف بنسبة ٥٦.٦% ، بينما كانت ١٥ مفردة لرئيس القسم بنسبة ٣٩.٦% من إجمالي افراد العينة ، و مفردة ١ للمدير بنسبة ٣.٨% من إجمالي افراد العينة ، الشكل التالي يوضح ذلك :



- و فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة : بلغ عدد أقل من ٥ سنوات ١٢ مفردة بنسبة ٢٩.٤% من إجمالي افراد العينة ، و بلغ عدد ٥ - ١٠ سنوات جاء بها ٢١ مفردة بنسبة ٤٧.١% ، و بلغ عدد ١١ - ٢٠ سنة جاء بها ٥ مفردة بنسبة ٢٣.٥% ، كما هو موضح بالشكل التالي :



- فيما يتعلق بالجنس: أظهرت النتائج الإحصائية ان عدد الاناث اكبر من عدد الذكور، حيث بلغ عدد الذكور ٩ مفردة بنسبة ٢٣.٧% ، وعدد الاناث بلغ عدده ٢٩ بنسبة ٧٦.٣% من إجمالي عدد الأفراد كما يوضح الشكل التالي



قياس الصدق والثبات آليات الدراسة:

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي الاستبانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted، بينما، تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كال من: قيمة ألفا كرونباخ، Cronbach's Alpha، قيمة الثبات المركب Composite reliability، وقيمة معامل rho-A، من خلال نموذج المعادلة البنائية Structural equation modeling (SEM)، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Smart-PLS. الفقرات والجداول التالية توضح ذلك:

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted. صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبائية للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه. وفقاً لدراسة (Kaiser, 1974)، معامل الارتباط أقل من 0.5 يتم حذفه من الاستبيان. الصدق التقاربي: Convergent Validity يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج AVE، التي يجب أن تكون قيمتها أكبر من 0.5 (وقال Hair et al) 2006. الجداول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة بـ (معاملات الارتباط الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيمة P-value) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانات. كذلك، احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبانات، وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية

كما يلي: SEM- PLS

الجدول (٧) مقياس الصدق

Variable المتغير		Statements العبارات	KMO	Factor loading معامل الارتباط	Standard Deviation الانحراف المعياري	P VALUES	Average variance Extracted متوسط التباين المستخرج	
التدريب	برامج التدريب	1برامج	.822	.835	.694	0.00	9.726	1.0
		2برامج		.775	.848	0.00		
		3برامج		.902	.724	0.00		
		4برامج		.781	.830	0.00		
	المدربون	1المدربون		.782	.850	0.00	0.074	
		2المدربون		.836	.965	0.00		
		3المدربون		.817	.935	0.00		
		4المدربون		.838	.968	0.00		
	العمال	1العمال		.904	.882	0.00	9.524	
		2العمال		.535	1.096	0.00		
		3العمال		.800	1.011	0.00		
		4العمال		.742	1.017	0.00		
التميز التنظيمي	القيادة الرشيده	1القيادة	.839	.617	.826	0.00	.692	1.0
		2القيادة		.823	.769	0.00		
		3القيادة		.911	.997	0.00		
		4القيادة		.656	1.104	0.00		
		5القيادة		.814	1.278	0.00		
		6القيادة		.728	.898	0.00		
	الثقافة التنظيمية	1الثقافة		.848	.935	0.00	.770	
		2الثقافة		.877	1.034	0.00		
		3الثقافة		.679	1.046	0.00		
		4الثقافة		.753	.930	0.00		
		5الثقافة		.589	.929	0.00		
		6الثقافة		.721	.858	0.00		

- مقياس تطبيق نظم العمل عالية الأداء: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباطاً بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات 0.7 قوي مع المتغير التابعة لها، عند قيم أكبر من. وفقاً لذلك فقد تحقق 0.001 الارتباط للعبارات دالة احصائية عند مستوى معنوية أقل من، صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين وفقاً 0.5 > 0.565، يتضح أن قيمته لمتغير تطبيق التحول الرقمي هو AVE المستخرج لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.
- مقياس التميز المؤسسي: جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس متغير التميز بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة 0.7 المؤسسي (قيمتها أكبر من وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي 0.001 احصائية عند مستوى معنوية أقل من، للمقياس بأبعاده الثالث. كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين لمتغير التميز المؤسسي AVE المستخرج،
- ، كذلك قيم متوسط التباين المستخرج لأبعاد التميز المؤسسي (هي: 0.736 ككل الذي يساوي، 0.770 ، 0.758 ،
- على الترتيب. وفقاً لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة. 0.680

ثبات أداة الدراسة :

يشير ثبات الاستبيان إلى: الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ، الثبات المركب reliability Composite، وقيمة A-rho بواسطة نموذج المعادلة البنائية PLS-SEM. وفقاً ل (al et Hair 2010)، يجب أن تكون القيم الثالثة أكبر من 7.0 حتى يتحقق الثبات للمقياس .

الجدول التالي موضح به القيم المستخرجة من المعادلة البنائية PLS-SEM فيما يتعلق بالثالث قيم ألفا

الجدول (٨) ثبات الدراسة

Variable المتغير		Number of Statements عدد العبارات	Cronbach's alpha	
التدريب	برامج التدريب	4	.883	.891
	المدرّبون	4	.884	
	العمال	4	.926	
التميز التنظيمي	القيادة الرشيدة	6	.927	.930
	الثقافة التنظيمية	6	.925	

يتضح من الجدول بالأعلى أن قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي:

- مقياس تطبيق نظم العمل عالية الأداء أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم (ألفا كرونباخ، الثبات المركب reliability Composite، وقيمة A-rho) هم: 955.0، 959.0 956.0 على الترتيب. مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر. 7.0 وفقاً ل) al et Hair (2010، فقد تحقق ثبات المقياس.
- مقياس التميز المؤسسي: أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم (ألفا كرونباخ، الثبات المركب reliability Composite، وقيمة A-rho) للمقياس ككل هم: 966.0 969.0 966.0 على الترتيب. كذلك، قيم (ألفا كرونباخ، الثبات المركب reliability Composite، وقيمة A-rho) البعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية، على الترتيب هم: 935.0، 949.0 936.0 (، التوظيف) الاستقطاب والتعيين (905.0 927.0 905.0)، التدريب والتطوير: (935.0، 949.0 936.0). مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر. 7.0 وفقاً ل) al et Hair (2010)، فقد تحقق ثبات المقياس.

وفقاً للنتائج الإحصائية بالأعلى، التي أثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصالحية هذه الاستبانة للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس، طبقا لمقياس ليكرت الخماسي، وفقا لما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
----------------	-----------	-------	-------	------------

الجدول (٩) التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة/الأهمية
من ٤.٢٠ الى اقل من ٥	موافق بشدة	من ٨٤ الى اقل من ١٠٠ %	مرتفع جدا
من ٣.٤٠ الى ٤.٢٠	موافق	من ٦٨ الى اقل من ٨٤ %	مرتفع
من ٢.٦٠ الى ٣.٤٠	محايد	من ٥٣ الى اقل من ٦٨ %	متوسط
من ١.٨٠ الى ٢.٦٠	غير موافق	من ٣٦ الى اقل من ٥٢ %	منخفض
من ١ الى اقل من ١.٨٠	غير موافق بشدة	من ٢٠ الى اقل من ٣٦ %	منخفض جدا

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقا للجدول المتعلق بدالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى تطبيق التحول الرقمي وكذلك مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية وأبعادها، وذلك وفقا لوجهة نظر عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

مستوى الأهمية		الاتجاه العام		الانحراف المعياري		المتوسط الحسابي		المتغير	
مرتفع	مرتفع	موافق	موافق	.439	.923	.348	3.54	التدريب	برامج التدريب
	مرتفع	موافق	موافق						المدربون
	مرتفع	موافق	موافق						العمال
مرتفع	مرتفع	موافق	موافق	.728	.767	3.56	3.62	التميز التنظيمي	القيادة الرشيدة
	مرتفع	موافق	موافق						الثقافة التنظيمية

يتضح من الجدول بالأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ما يلي:

- تظهر نتائج توصيف المتغير المستقل (التدريب) : إلى أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من التدريب، وذلك، حيث كان المتوسط الحسابي لآراء أفراد العينة هو (4032). بنسبة موافقة عالية بلغت % 64.80 ، عند الانحراف معياري (.439)
- بالنسبة لتوصيف المتغير التابع (التميز التنظيمي) : أوضحت النتائج أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من تطبيق التميز التنظيمي حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (.728). بنسبة موافقة بلغت (% 46.78) عند الانحراف معياري (.847) .

و كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد التدريب أن الأبعاد الثلاثة لمتغير التدريب جاء الاتجاه العام لها من قبل مفردات عينة الدراسة هو الموافقة عند مستوى تطبيق مرتفع لدى قطاع ، حيث نجد أن المتوسط الحسابي لبعـد برامج التدريب هو (٣.٥٤) بنسبة موافقة % ٨٠.٩ عند الانحراف معياري (٩٢٣)، المتوسط الحسابي لبعـد المدربون هو (٣.٦٣) بنسبة موافقة حوالي % ٧٧.٤٨ عند الانحراف معياري (٨٨٣)، بلغ المتوسط الحسابي لبعـد العمال هو (٣.٢٦) بنسبة موافقة % ٧٧ عند الانحراف معياري (٥٩٤).

وفقا للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة، أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل التدريب وابعادها إلى أن الاتجاه العام لدى عينة الدراسة هو الموافقة وأن تطبيقه في القطاع مرتفع، بينما كانت النتائج الإحصائية الوصفية للمتغير التابع التميز التنظيمي وأبعاده ذات مستوى مرتفع ، وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (البيرسون) بين متغيرات الدراسة والتي تم قياسها باستخدام SPSS-٧٢٨. وذلك على النحو التالي :

الجدول (11) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغير	برامج التدريب	المدربون	العمال	القيادة الرشيدة	الثقافة التنظيمية
برامج التدريب	Pearson Correlation	.583**	.415	.452**	.366**
	Sig (2 tailed)	<.001	.003	.001	.001
	N	38	38	38	38
المدربون	Pearson Correlation	.385**	1	.639**	.620**
	Sig (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	38	38	38	38
العمال	Pearson Correlation	.415**	.810**	.750**	.786**
	Sig (2-tailed)	.003	<.001	<.001	<.001
	N	38	38	38	38
القيادة الرشيدة	Pearson Correlation	.254**	.638**	.057**	.724**

<.001		<.001	<.001	.001	Sig (2-tailed)	الثقافة التنظيمية
38	38	38	38	38	N	
1	.724**	.786**	.620**	.366**	Pearson Correlation	
	<.001	<.001	<.001	.001	Sig (2-tailed)	
38	38	38	38	38	N	

الارتباط الخطي بين التدريب و ابعاده (كمتغير مستقل) و التميز التنظيمي و ابعاده (كمغير تابع) :

تبين وجود ارتباط قوي موجب (0.875) بين التدريب كمغير مستقل و بين التميز التنظيمي كمغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (0.01) .

تبين وجود ارتباط قوي موجب بين التدريب و ابعاده (برامج التدريب – المدربون – العمال) كمغير مستقل و بين كل بعد من ابعاد التميز التنظيمي (القيادة الرشيدة – الثقافة التنظيمية) عند معامل ارتباط التدريب و جميع ابعاده :

(.742 , .800 , .535 , .904 , .838 , .817 , .836 , .782 , .781 , .902 , .775 , .835)

معامل ارتباط التميز التنظيمي و جميع ابعاد :

(.721 , .589 , .753 , .679 , .877 , .848 , .728 , .814 , .656 , .911 , .823 , .617)

على الترتيب كمغيرات تابعة عند مستوى الدلالة أقل من (0.01) يلاحظ مما سبق ان قيم معاملات الارتباط بين المتغيرات الدراسة مرتفعة و مما يدل على قوة هذا الارتباط .

نتائج اختبار صحة فرضيات الدراسة:

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية ويتم عرض النتائج الاحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كالم من الحزمة الإحصائية SPSS V , SEM-PL ، ٢٨ على النحو التالي:

❖ الفرضية الرئيسية:

يؤثر التدريب بشكل إيجابي على تعزيز التميز التنظيمي في شركة moto care بمكة .

- يساهم التدريب بشكل إيجابي في تعزيز التميز التنظيمي في شركة Moto Care بمكة المكرمة من خلال تحسين الأداء الوظيفي، رفع جودة الخدمات، تعزيز الابتكار، وتطوير المهارات القيادية للموظفين.

❖ الفرضيات الفرعية :

- الفرضية المتعلقة بتحسين الأداء الوظيفي: يؤثر التدريب بشكل إيجابي على تحسين كفاءة الموظفين ومستوى أدائهم الوظيفي في شركة moto care.
- الفرضية المتعلقة بالابتكار: يساهم التدريب في تعزيز مهارات التفكير الابتكاري لدى الموظفين، مما يدعم تحقيق التميز التنظيمي.
- الفرضية المتعلقة بالرضا الوظيفي: يساهم التدريب في زيادة رضا الموظفين عن بيئة العمل، مما يعزز مستوى التميز التنظيمي في الشركة.
- الفرضية المتعلقة بإدارة الوقت والموارد: يؤدي التدريب إلى تطوير قدرات الموظفين على إدارة الوقت واستخدام الموارد بكفاءة أكبر في الشركة.
- الفرضية المتعلقة بتطوير القيادة التنظيمية: يعمل التدريب على تحسين مهارات القيادة لدى المديرين في الشركة، مما يدعم تحقيق التميز التنظيمي.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

ينص هذا الفرض على هناك علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التدريب و تعزيز التميز التنظيمي في شركة motorcar بمكة . و لاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط .

“Regression Linear Simple Analysis “

بين التدريب (كمتغير مستقل) و التميز التنظيمي (كمتغير تابع)

شكل رقم (٧) الفرضية الرئيسية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 ^a	.770	.762	.218

a. Predictors: (Constant), المتغير _ التدريب

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.383	1	15.383	144.262	<.001 ^b
	Residual	5.734	47	.136		
	Total	24.117	48			

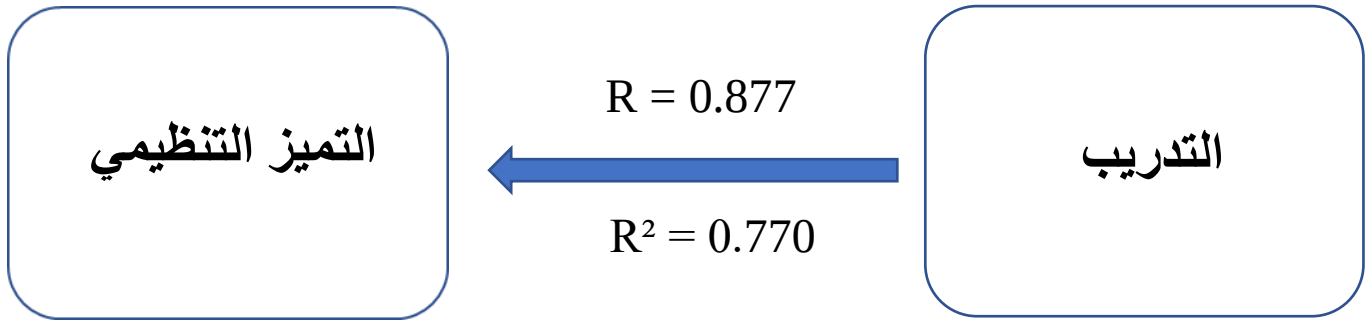
a. Dependent Variable: المتغير _ التميز _ التنظيمي

b. Predictors: (Constant), المتغير _ التدريب

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.003	.153		.017	.987	-.305	.310
	المتغير _ التدريب	.927	.079	.877	12.421	<.001	.819	1.135

a. Dependent Variable: المتغير _ التميز _ التنظيمي

الشكل (٨) نتائج الفرضية الرئيسية



يتضح من الجداول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية الاختبار (F) و هو (F. SIG) أقل من 0.01 مما يشير إلى معنوية النموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دالة 0.01.
 - و تشير قيمة معامل الارتباط (R) = (0.877) إلى وجود ارتباط موجب قوي بين التدريب و التميز التنظيمي (اجمالي).
 - يشير معامل التحديد المعدل (R²) الى ان (75%) من التباين الحاصل في التميز التنظيمي (اجمالي) يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى التدريب .
 - تشير قيمة (VALUE T) على معنوية معامل الانحدار، حيث أن مستوى الدالة المحسوب الاختبار (ت) أقل من (0.01) .
- و بناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التدريب كمتغير مستقل و التميز التنظيمي كمتغير تابع .

نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول للدراسة :

ينص هذا الفرض على انه توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المتغير المستقل (برامج التدريب – المدربون – العمال) على التميز التنظيمي يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين التدريب محل الدراسة كمتغير مستقل ، و التميز التنظيمي كمتغير تابع، و لاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط " Regression Linear Simple Analysis " .

شكل (٩) الفرضية الفرعية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 ^a	.855	.842	.289

a. Predictors: (Constant), العمال, المدربون, التدريب

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.736	4	5.434	64.933	<.001 ^b
	Residual	3.682	44	.084		
	Total	25.418	48			

a. Dependent Variable: المتغير _ التميز _ التنظيمي

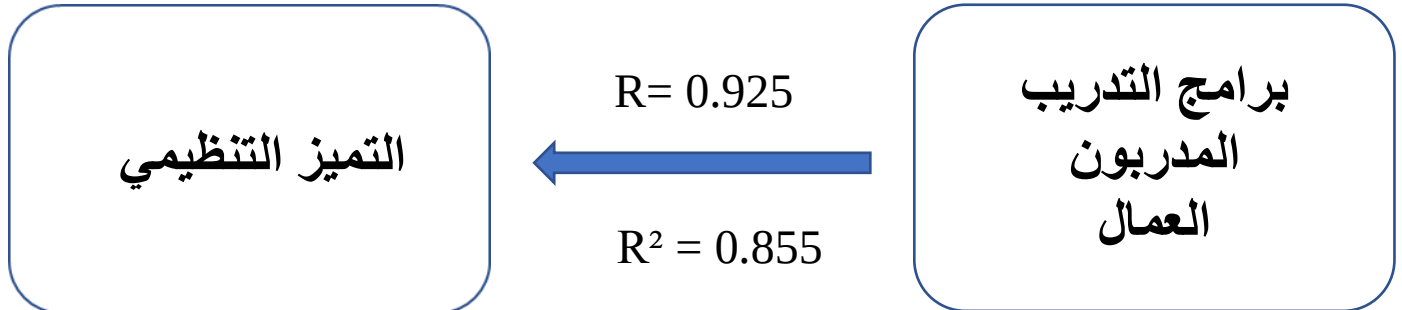
b. Predictors: (Constant), العمال, المدربون, التدريب

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.183	.135		1.351	.184	-.090	.456
	برامج _ التدريب	.126	.086	.107	1.463	.151	-.048	.300
	المدربون	-.155	.113	-.152	-1.373	.177	-.383	.073
	العمال	.262	.072	.324	3.635	<.001	.117	.408

a. Dependent Variable: المتغير _ التميز _ التنظيمي

الشكل (١٠) نتائج الفرضية الفرعية



يتضح من الجداول بالأعلى ما يلي :

- يشير مستوى المعنوية الاختبار (F) و هو (F. SIG) أقل من 0.01 مما يشير الى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دالة 0.01 .
 - تشير قيمة معامل الارتباط $(R) = 0.925$ إلى وجود ارتباط موجب قوي بين ابعاد التدريب مع التميز التنظيمي (اجمالي) .
 - يشير معامل التحديد المعدل (R^2) الى ان (85%) من التباين الحاصل في التميز التنظيمي يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى ابعاد التدريب .
 - تشير قيمة (VALUE.T) إلى معنوية معامل الانحدار ، حيث ان مستوى الدالة المحسوب الاختبار (ت) أقل من (0.01) .
- و بناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرضية الفرعية التي تنص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ابعاد التدريب كمتغير مستقل و التميز التنظيمي كمتغير تابع .

الخاتمة:

من أجل التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الحالية، فقد تم استخدام كلا من برنامجي SPSS & SEM-PLS 28V. فقد قامت الباحثة بالتحليل الوصفي لعينة الدراسة كذلك قامت بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفقاً لنتائج التحليل الاحصائي لهذه الدراسة ، فقد تحقق الصدق و الثبات للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة. كذلك فقد تم اثبات الفرض الرئيسي للدراسة و الفروض الفرعية ابضا.

الفصل الخامس

حدود البحث :

حدود البحث الزمنية :

يركز هذا البحث على الفترة من منتصف 2024 ، وهي الفترة التي تم فيها جمع البيانات و تحليلها .

حدود البحث المكانية :

تتمحور الدراسة حو شركة moto care في مكة ، و هي شركة متخصصة في تقديم خدمات صيانة وإصلاح السيارات. قد تشمل خدماتها العناية بالمركبات، مثل الصيانة الدورية، وإصلاح الأعطال، وتوفير قطع الغيار، وكذلك خدمات العناية الخارجية مثل الغسيل والتلميع .

حدود البحث البشرية :

يشمل مجتمع البحث جميع موظفي شركة moto care في مكة . تم اختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفي مختلف الإدارات و المستويات الوظيفية في الشركة لضمان تنوع النتائج .

حدود البحث الموضوعية :

يركز هذا البحث على أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة . يتناول البحث العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي ، و كيف يمكن للتدريب تحسينه ، بالإضافة الى التحديات و العقبات التي تواجه تطبيق التدريب .

البحوث المستقبلية :

تعد من المجالات الهامة في الإدارة والتنمية البشرية، حيث يتزايد الاهتمام بربط استراتيجيات التدريب والتطوير بتحقيق التميز في الأداء التنظيمي والفردى. فيما يلي بعض التوجهات البحثية المستقبلية التي يمكن أن تركز عليها الدراسات:

١. تطوير استراتيجيات تدريب مبتكرة لتعزيز التميز التنظيمي :

دراسة أثر استخدام التقنيات الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، الواقع الافتراضي) في برامج التدريب.

٢. العلاقة بين التدريب والثقافة التنظيمية :

- تأثير التدريب على تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات.
- كيفية تصميم برامج تدريب تدعم قيم التميز التنظيمي مثل الشفافية، التميز في الخدمة، والإبداع.

٣. تأثير التدريب على الأداء الوظيفي الفردي :

دراسة الأبعاد النفسية للتدريب (مثل التحفيز والثقة بالنفس) على تحسين الأداء و تحليل الفروق بين الأفراد في الاستجابة لبرامج التدريب وتأثيرها على الإنتاجية.

٤. قياس أثر التدريب على الأداء المؤسسي بشكل شامل:

تطوير نماذج قياس تربط بين الاستثمار في التدريب وعائد الأداء و تحليل العلاقة بين التميز التنظيمي الناتج عن التدريب وأهداف المؤسسة الاستراتيجية.

التوصيات :

- **بناء ثقافة تنظيمية تدعم التميز :** تعزيز قيم التميز غرس قيم الابتكار، الجودة، والمسؤولية في جميع المستويات داخل المؤسسة و تشجيع العمل الجماعي بناء ثقافة تشجع التعاون والابتكار من خلال الفرق متعددة التخصصات و إدارة التغيير بفعالية تمكين الموظفين من التكيف مع التغييرات التنظيمية بطريقة تدعم التميز.
- **تعزيز القيادة التحويلية :** التركيز على القيادة الملهمة دعم القادة القادرين على إلهام وتحفيز الموظفين لتحقيق أهداف المؤسسة و تطوير القادة داخليًا الاستثمار في برامج تدريب القيادات لتمكينهم من اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة.
- **الاستثمار في تطوير رأس المال البشري :** برامج تدريب مستدامة تصميم برامج تدريب تركز على تطوير المهارات التقنية والسلوكية للموظفين و التعلم المستمر توفير فرص التعلم المتواصل لرفع كفاءة الأفراد وتعزيز أدائهم و إدارة المواهب وضع استراتيجيات للاحتفاظ بالمواهب وتطويرها، وتحفيزها لتحقيق أعلى مستويات الأداء.

الخاتمة :

في ختام هذه الدراسة حول أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي في شركة Moto Care بمكة المكرمة، يتضح أن التدريب يلعب دورًا محوريًا في تطوير الكفاءات البشرية، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء الفردي والجماعي، ويعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

أظهرت النتائج أن الاستثمار في برامج تدريبية موجهة، تتماشى مع احتياجات الموظفين ومتطلبات العمل، يساهم بشكل كبير في تحسين الإنتاجية، رفع مستوى الجودة، وتعزيز ثقافة التميز داخل المؤسسة. كما أن التدريب يُعتبر أداة فعالة لتحفيز الموظفين، تعزيز مهاراتهم، وتحقيق رضاهم الوظيفي، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء العام للشركة.

ختامًا، تؤكد الدراسة أن التدريب لا يُعد مجرد نشاط دعم، بل هو استثمار استراتيجي يساهم في بناء بيئة عمل تنافسية ومستدامة، تحقق التميز التنظيمي وتعزز من أداء الشركة في سوق مليء بالتحديات.

المراجع

- حسن، يوسف (٢٠١٦). "أساليب التدريب الحديثة ودورها في تحسين أداء العاملين". دار الكتب العلمية.
- صالح سعيد الزهراني. "أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة استطلاعية على المنظمات الحكومية والخاصة بمدينة جدة". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٢٠٢١.
- مزهر عبد الله أحمد سلمان، فراس حسن رشيد. "أثر التدريب في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في عدد من كليات جامعة تكريت". مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، ٢٠٢٠.
- العنزي، محمد بن عبدالله، شمسي، محمد أحمد، وغوش، أحمد. (٢٠٢٠). أثر التدريب في أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مصلحة مطابع الحكومة في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات . <https://www.ijrsp.com/volume/issue-39/13/>
- الغامدي، سعيد بن محمد. (٢٠٢٠). أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية على العاملين في البنك الأهلي التجاري. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات . <https://www.ijrsp.com/volume/issue-25/3/>
- بن داني، فاطمة الزهرة. (٢٠٢٠). التدريب في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة. جامعة بسكرة.
- حسن، عبد الله. (٢٠٢٢). التميز التنظيمي كمدخل لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. مجلة الدراسات والبحوث التربوية، (١).
- البحيري، هشام محمد صبري. (٢٠٢٢). تأثير التدريب الخاص في تفعيل عمليات إدارة الاداء في المنظمات السعودية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية.
- الصادق، محمد أحمد، وعمران، عبده مشبب. (٢٠٢٢). دور التدريب وأثره في تحسين الاداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٨(١)، <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q180123> .

الدراسات الاقتصادية والإدارية، (٢٠٢٠). التميز التنظيمي وأثره على الاداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في

القطاع المصرفي عبد هلال العتيبي، وعائشة البغدادي

مجلة الادارة الدولية، (٢٠٢٢). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية حسن

علي الزهراني، ورندا سعيد.

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

عبود، مدهل بشير (دور القيادة الاستراتيجية في تحقّي التميز التنظيمي في جامعة الزيتونة،

مجلة اتحاد الجامعات العربية لمبحوث في التعليم العالي

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

سليمة الغاوي، أهمية التدريب في المنظمة (٢٠٢٢)

البحيري، هشام محمد صبري (٢٠٢٠) تأثير التدريب الخاص في تفعيل عمليات إدارة الأداء في المنظمات
السعودية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية

الصادق، محمد أحمد، وعمران، عبدالله مشيب (٢٠١٤) دور التدريب وأثره في تحسين الأداء وتحقيق الرضا
الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٨(١)،
٢٢٢-٨٨ <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q180123> .

الزهراني، صالح سعيد (٢٠٢٠) أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة استطلاعية على
المنظمات الحكومية والخاصة بمدينة جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.

مجلة العلوم الإدارية، (٢٠١١) دراسة "الأداء الوظيفي: تحليل الأبعاد والعوامل المؤثرة عبدالله الدوسري،
ومنى الغامدي

مجلة علم النفس وعلم الاجتماع، (٢٠٢٨). 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، ٢٠٢٠) (التميز التنظيمي وأثره على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي عبد الله العتيبي، وعائشة البغدادي

مجلة الإدارة الدولية (٢٠٢٢) إدارة الجودة الشاملة وأثرها على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية حسن علي الزهراني، ورندا سعيد

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

عبود، مدهلل بشير (٢٠١٥) 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

Rosslyn Emerson chery Harvey: Vision of excellence in Australian & Canadian human services organization international journal of public sector management journal 70, N.5, 1996, P P 109-124.

Fan, D., Cui, L., Zhang, M. M., Zhu, C. J., Härtel, C. E. J., & Nyland, C. (2014).
.30

Influence of high-performance work systems on employee subjective well-being and job burnout: Empirical evidence from the Chinese healthcare sector 25(7), 931–9501.

فصل الملاحق

مقدمة الاستبيان

أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي علي الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات شركة (moto care) بمكة
/ المملكة العربية السعودية
عزيزي المشارك،

نقدر تعاونك معنا في هذا البحث، والذي يهدف إلى دراسة دور التدريب في تحقيق التميز التنظيمي داخل المؤسسات. يُعد هذا الاستبيان جزءًا من البحث الأكاديمي لجمع آراء الموظفين حول كيفية تأثير التدريب على الأداء والتميز. نؤكد لك أن جميع الإجابات ستكون سرية وسنستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. يرجى الإجابة عن الأسئلة بصدق وشفافية، ونشكر مقدمًا على وقتك ومساهمتك القيمة.

المعلومات الشخصية

١. العمر

- أقل من ٣٠ سنة
- من ٣٠ إلى ٤٠ سنة
- من ٤١ إلى ٥٠ سنة
- أكثر من ٥٠ سنة

٢. المستوى التعليمي

- ثانوي
- دبلوم
- جامعي
- دراسات عليا
- أخرى:

٣. المستوى الوظيفي

- عامل
- موظف
- رئيس قسم
- مدير
- أخرى:

٤. عدد سنوات الخبرة

- أقل من ٥ سنوات
- من ٥ إلى ١٠ سنوات
- من ١١ إلى ٢٠ سنة
- أكثر من ٢٠ سنة

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
التدريب	برامج التدريب	١١	العنزي وآخرون ٢٠٢٠
	المدربون	١٠	
	العمال	٧	

المحور الأول: التدريب

البعد الأول: برامج التدريب

١. يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:
٢. تضع المؤسسة برامج تدريب بصفة دورية ومستمرة
٣. تحدد المؤسسة الأهداف المتوقعة من برامج التدريب
٤. تحقق البرامج التدريبية الأهداف الموضوعية لأجلها
٥. توافق محتوى البرامج التدريبية مع متطلبات الوظيفة التي تعمل بها
٦. يساهم التدريب في تغيير السلوكيات الوظيفية للعمال
٧. توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام
٨. برامج التدريب في المؤسسة تكون من خلال وسائل حديثة ومتطورة
٩. تساعد البرامج التدريبية في تحسين مهارات ومعارف العمال
١٠. تساهم برامج التدريب في تغطية جوانب العجز في الأداء
١١. تقوم المؤسسة بتقييم نتائج الدورات التدريبية

البعد الثاني: المدربون

١. يقوم بعملية التدريب في المؤسسة أشخاص متخصصين وذوي خبرة
٢. للمدرب دور مهم في مدى نجاح برنامج التدريب
٣. يستطيع المدربون في العادة توصيل المعلومات للمتدربين
٤. في العادة يستطيع المدربون الإحاطة بجميع جوانب التدريب
٥. يقوم المدربون بتحفيز العمال لتسهيل عملية التدريب
٦. يعتمد المدربون على طرق ووسائل متنوعة في عملية التدريب
٧. يوجد تواصل فعال بين المدربين والعمال خلال فترة التدريب
٨. يحرص المدربون على مشاركة وتفاعل جميع العمال في أثناء التدريب

٩. يملك المدربون القدرة على شرح محتوى برامج التدريب والهدف منها
١٠. يستطيع المدربون إدارة المناقشات والمداخلات أثناء عملية التدريب

البعد الثالث المتدربين " العمال "

١. يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:
٢. يتم منح جميع العمال فرص تدريب متكافئة
٣. يخضع العمال للتدريب في الوقت الرسمي للعمل
٤. يخضع العمال للتدريب عند وجود نقص في أدائهم
٥. يقوم العمال بأداء وظائفهم بسهولة وفي وقت أقل من السابق بعد القيام بدورات تدريبية
٦. يساعد التدريب المكثف والمستمر على تحسين أداء العمال
٧. يشعر العمال بزيادة مستوى النشاط والثقة بعد الخضوع لبرامج التدريب

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
التميز التنظيمي	القيادة الرشيدة	7	حسن (٢٠٢٢)
	الثقافة التنظيمية	10	

المحور الثاني: التميز التنظيمي

البعد الأول: القيادة الرشيدة

١. يتمتع العاملون بالمؤسسة بقدرات تؤهلهم لأداء أعمالهم على أحسن وجه.
٢. تعتمد المؤسسة في تعيين الأشخاص وترقيتهم في الوظائف المختلفة على كفاءة ومؤهلات مميزة.
٣. يتمتع العاملون في المؤسسة بقدرة كبيرة على التركيز على الأهداف والغايات.
٤. يعمل القادة باستمرار على تحقيق مركز تنافسي جيد للمؤسسة.
٥. تعمل القيادة على تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق.
٦. تعتبر القادة قدوة حسنة للموارد البشرية في تنفيذ الأعمال.
٧. يعمل المسؤولون في المؤسسة على متابعة التوجيهات في جميع مراحل العمل الإداري.

البعد الثاني: الثقافة التنظيمية الملزمة بالتميز

١. يعكس الهيكل التنظيمي للمؤسسة السلطة والصلاحيات بشكل واضح.
٢. يستوعب الهيكل التنظيمي إجراءات التغييرات التي تحتاجها المؤسسة بسهولة ومرونة.
٣. تقوم المؤسسة بوضع استراتيجية تتناسب مع احتياجات موظفيها.
٤. تسمح المؤسسة للعاملين بالاطلاع على الاستراتيجية المعتمدة.
٥. تقوم المؤسسة بوضع بدائل استراتيجية في حالة وجود اضطرابات في تنفيذ الاستراتيجية الحالية.
٦. تتبنى المؤسسة ثقافة تنظيمية موحدة وواضحة يلتزم بها جميع العاملين فيها.
٧. تعكس الثقافة التنظيمية السائدة الاحترام المتبادل بين الرئيس والمروءوس.
٨. توجد قيم مشتركة بين العاملين في المؤسسة تلتزم بها مختلف المستويات الإدارية.
٩. تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملياتها الإنتاجية.
١٠. تحرص المؤسسة على إجراء التحسينات المستمرة لمختلف عملياتها.

العبارات	موافق بدرجة				
	كثيراً جداً	كثيراً	متوسطة	قليل	كثيراً قليلاً
المحور الأول: التدريب في المؤسسة					
البعد الأول: برامج التدريب					
١					يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:
٢					تضع المؤسسة برامج تدريب بصفة دورية ومستمرة
٣					تحدد المؤسسة الأهداف المتوقعة من برامج التدريب
٤					تحقق البرامج التدريبية الأهداف الموضوعة لأجلها
٥					توافق محتوى البرامج التدريبية مع متطلبات الوظيفة التي تعمل بها
٦					يساهم التدريب في تغيير السلوكيات الوظيفية للعمال
٧					توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام
٨					برامج التدريب في المؤسسة تكون من خلال وسائل حديثة ومتطورة
٩					تساعد البرامج التدريبية في تحسين مهارات ومعارف العمال
١٠					تساهم برامج التدريب في تغطية جوانب العجز في الأداء
١١					تقوم المؤسسة بتقييم نتائج الدورات التدريبية
البعد الثاني: المدربون					
١					يقوم بعملية التدريب في المؤسسة أشخاص متخصصين وذوي خبرة
٢					للمدرب دور مهم في مدى نجاح برنامج التدريب
٣					يستطيع المدربون في العادة توصيل المعلومات للمتدربين
٤					في العادة يستطيع المدربون الإحاطة بجميع جوانب التدريب
٥					يقوم المدربون بتحفيز العمال لتسهيل عملية التدريب
٦					يعتمد المدربون على طرق ووسائل متنوعة في عملية التدريب
٧					يوجد تواصل فعال بين المدربين والعمال خلال فترة التدريب
٨					يحرص المدربون على مشاركة وتفاعل جميع العمال في أثناء التدريب
٩					يملك المدربون القدرة على شرح محتوى برامج التدريب والهدف منها
١٠					يستطيع المدربون إدارة المناقشات والمداخلات أثناء عملية التدريب

					البعد الثالث : العمال	
١					يرجى اختبار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:	
٢					يتم منح جميع العمال فرص تدريب متكافئة	
٣					يخضع العمال للتدريب في الوقت الرسمي للعمل	
٤					يخضع العمال للتدريب عند وجود نقص في أدائهم	
٥					يقوم العمال بأداء وظائفهم بسهولة وفي وقت أقل من السابق بعد القيام بدورات تدريبية	
٦					يساعد التدريب المكثف والمستمر على تحسين أداء العمال	
٧					يشعر العمال بزيادة مستوى النشاط والثقة بعد الخضوع لبرامج التدريب	
المحور الثاني: التميز التنظيمي						
					البعد الأول: القيادة الرشيدة	
١					يتمتع العاملون بالمؤسسة بقدرات تؤهلهم لأداء أعمالهم على أحسن وجه.	
٢					تعتمد المؤسسة في تعيين الأشخاص وترقيتهم في الوظائف المختلفة على كفاءة ومؤهلات مميزة.	
٣					يتمتع العاملون في المؤسسة بقدرة كبيرة على التركيز على الأهداف والغايات.	
٤					يعمل القادة باستمرار على تحقيق مركز تنافسي جيد للمؤسسة.	
٥					تعمل القيادة على تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق.	
٦					تعتبر القائد قدوة حسنة للموارد البشرية في تنفيذ الأعمال.	
٧					يعمل المسؤولون في المؤسسة على متابعة التوجيهات في جميع مراحل العمل الإداري.	
					البعد الثاني: الثقافة التنظيمية الملتزمة بالتميز	
١					يعكس الهيكل التنظيمي للمؤسسة السلطة والصلاحيات بشكل واضح.	
٢					يستوعب الهيكل التنظيمي إجراءات التغيرات التي تحتاجها المؤسسة بسهولة ومرونة.	
٣					تقوم المؤسسة بوضع استراتيجية تتناسب مع احتياجات موظفيها.	
٤					تسمح المؤسسة للعاملين بالاطلاع على الاستراتيجية المعتمدة.	
٥					تقوم المؤسسة بوضع بدائل استراتيجية في حالة وجود اضطرابات في تنفيذ الاستراتيجية الحالية.	
٦					تتبنى المؤسسة ثقافة تنظيمية موحدة وواضحة يلتزم بها جميع العاملين فيها.	
٧					تعكس الثقافة التنظيمية السائدة الاحترام المتبادل بين الرئيس والمرووس.	

٨	توجد قيم مشتركة بين العاملين في المؤسسة تلتزم بها مختلف المستويات الإدارية.				
٩	تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملياتها الإنتاجية.				
١٠	تحرص المؤسسة على إجراء التحسينات المستمرة لمختلف عملياتها.				

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScZBtDebMUKAlcx6OjbPrnvHZyVx5-ja_sfiLMSNAI5BlyEQA/viewform?usp=sf_link

Abstract

Objective:

This study aims to analyze the impact of training on employees' job performance and promote organizational excellence in organizations. This study comes as a response to the increasing challenges faced by companies in developing their human cadres, especially in the Saudi context, as they seek to achieve the objectives of the Kingdom's Vision 2202 in building a highly efficient work environment capable of adapting to rapid changes.

Methodology:

The study adopted a descriptive and analytical approach, using quantitative and qualitative research tools, such as questionnaires and interviews, to collect data from a sample of MotoCare employees in Makkah. The data were analyzed using statistical techniques to verify the hypotheses and understand the impact of training on job performance and organizational excellence.

Results:

The results showed that training effectively contributes to improving employees' job performance by increasing their knowledge, skills, and ability to adapt to job challenges. The study also showed that training enhances organizational excellence, which reflects positively on the organization's reputation and competitive position in the market.

Applications and relevance:

This study provides practical recommendations for organizations to enhance the effectiveness of training programs, as it recommends the need to focus on designing comprehensive training programs that meet the needs of employees and support the achievement of the organization's strategic goals. This research is a guide to support companies in building a distinctive and sustainable work environment that achieves their long-term goals.

Keywords:

Training, job performance, organizational excellence, human resources, Saudi Vision 2202.

Medation University
College of Management
Bachelor of Project Management Department

The impact of training in enhancing organizational excellence on
the job performance of employees in companies in companies
(moto care) in Macca " case study

Prepared by: Karima Ali Suleiman
University nuber: 2021205258

Final Project – 2
Faculty of management, Medushin University

Nobles
By Mona Mustafa Al –Ashry
Faculty Member, College of Management – Midwives University

Third semester / 2024

