

أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في

الشركات شركة motocare بمكة " دراسة حالة "

اعداد الطالبة: كريمة علي سليمان

الرقم الجامعي: 2021205258

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي - 2024

## جدول المحتويات

|       |                                               |    |
|-------|-----------------------------------------------|----|
| 1     | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة             | 4  |
| 1.1   | المقدمة:                                      | 5  |
| 1.2   | مشكلة البحث:                                  | 6  |
| 1.2.1 | الفجوات النظرية:                              | 6  |
| 1.2.2 | الفجوات العملية:                              | 7  |
| 1.3   | أهمية البحث:                                  | 7  |
| 1.3.1 | الأهمية النظرية:                              | 7  |
| 1.3.2 | الأهمية العملية:                              | 8  |
| 1.4   | أسئلة البحث:                                  | 8  |
| 1.5   | مخطط المشروع المقترح:                         | 8  |
| 2     | الفصل الثالث: منهجية البحث                    | 9  |
| 2.1   | المقدمة:                                      | 10 |
| 2.1.1 | التدريب                                       | 10 |
| 2.1.2 | التمييز الوظيفي                               | 10 |
| 2.1.3 | الأداء الوظيفي                                | 10 |
| 2.2   | تصميم البحث                                   | 11 |
| 2.3   | مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة           | 12 |
| 2.3.1 | مجتمع البحث                                   | 12 |
| 2.3.2 | عينة البحث                                    | 13 |
| 2.3.3 | طريقة وتقنيات أخذ العينة                      | 13 |
| 2.4   | طرق جمع البيانات                              | 13 |
| 2.4.1 | المتغير المستقل: التدريب                      | 13 |
| 2.4.2 | المتغير التابع: التمييز الوظيفي               | 14 |
| 2.5   | أنواع البيانات                                | 14 |
| 2.5.1 | البيانات الأولية                              | 14 |
| 2.5.2 | البيانات الثانوية                             | 14 |
| 2.6   | طرق وإجراءات تحليل البيانات                   | 14 |
| 3     | الفصل الرابع: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة | 16 |
|       | المقدمة :                                     | 17 |
|       | خصائص عينة الدراسة :                          | 17 |
|       | قياس الصدق والثبات آليات الدراسة:             | 21 |
|       | صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة             | 21 |
|       | ثبات أداة الدراسة :                           | 23 |
|       | التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:              | 25 |

|    |                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 | معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:                                                      |
| 28 | الارتباط الخطي بين التدريب و ابعاده (كمتغير مستقل ) و التميز التنظيمي و ابعاده ( كمتغير تابع ) : |
| 28 | نتائج اختبار صحة فرضيات الدراسة:                                                                 |
| 30 |                                                                                                  |
| 31 | نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول للدراسة :                                                        |
| 33 | الخاتمة:                                                                                         |
| 34 | الفصل الخامس                                                                                     |
| 35 | حدود البحث :                                                                                     |
| 35 | البحوث المستقبلية :                                                                              |
| 36 | التوصيات :                                                                                       |
| 37 | الخاتمة :                                                                                        |
| 38 | المراجع                                                                                          |
| 41 | فصل الملاحق                                                                                      |

## قائمة الأشكال

الشكل 2. بصلة البحث (من إعداد الباحث) ..... 12

## قائمة الجداول

جدول 1. مجتمع البحث (المصدر: الباحث 2024) ..... 12

جدول 2. عينة البحث (المصدر: الباحث 2024) ..... 13

جدول 3. المتغير المستقل (التدريب) ..... 13

جدول 4. المتغير التابع (أداء الموظفين) ..... 14

## 1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1 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 يساهم 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 يساهم 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 تعمقًا 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.

## 1.2 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؟

### 1.2.1 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.

### 1.2.2 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.

### 1.3 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.

#### 1.3.1 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.

### 1.3.2 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.

### 1.4 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؟

### 1.5 مخطط المشروع المقترح:

✚ الفصل الأول: المقدمة

✚ الفصل الثاني: الإطار النظري

✚ الفصل الثالث: منهجية البحث

✚ الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

✚ الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

## 2 الفصل الثالث: منهجية البحث

## 2.1 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 وإجراءات تحليل البيانات. التعريفات الاجرائية 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.

### 2.1.1 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.

### 2.1.2 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.

### 2.1.3 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.

## 2.2 تصميم البحث

### • فلسفة البحث:

تتبنى هذه الدراسة المنهجية الوضعية، حيث تهدف إلى فهم وتحليل أثر التدريب على التميز والأداء الوظيفي في سياق شركة موتوكار. 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 نتائجه 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 موتوكار. 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.

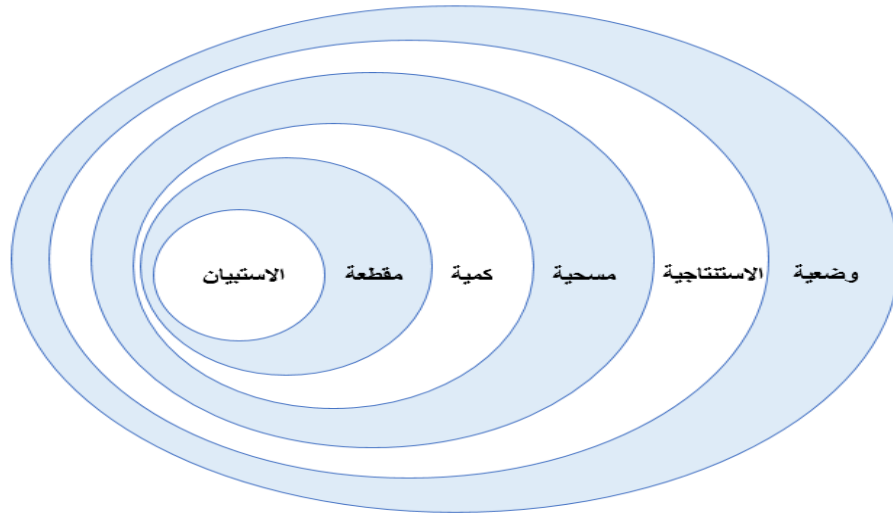
### • الأفق الزمني:

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.



## 2.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة

### 2.3.1 مجتمع البحث

جدول 1. مجتمع البحث (المصدر: الباحث 2024)

| أسم الشركة          | التصنيفات | عدد الموظفين   |
|---------------------|-----------|----------------|
| شركة motocar في مكة | عامل      | حوالي 250 موظف |
|                     | موظف      |                |
|                     | رئيس قسم  |                |
|                     | مدير      |                |

## 2.3.2 عينة البحث

جدول 2. عينة البحث (المصدر: الباحث 2024)

| عينة البحث                          | حجم العينة |
|-------------------------------------|------------|
| عينة عشوائية بسيطة من شركة موتو كار | 50 شخص     |

## 2.3.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

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

## 2.4 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.

### 2.4.1 المتغير المستقل: التدريب

اعتمد البحث على الاستبانة الواردة في العنزي وآخرون (2020) من أجل قياس التدريب وهي برامج التدريب والمدربون والعمال، وذلك من خلال ثلاثة أبعاد مكونة من 28 عبارة. نوع الأداة والمقياس المستخدم فهما مقياس ليكرت الخماسي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

جدول 3. المتغير المستقل (التدريب)

| المتغير | الأبعاد       | عدد العبارات | المصدر             |
|---------|---------------|--------------|--------------------|
| التدريب | برامج التدريب | 11           | العنزي وآخرون 2020 |
|         | المدربون      | 10           |                    |
|         | العمال        | 7            |                    |

## 2.4.2 المتغير التابع: التميز الوظيفي

اعتمد البحث على الأداة الواردة في دراسة حسن (2022) لقياس التميز الوظيفي في شركة موتو كار. وذلك من خلال بعدين أساسيين هما القيادة الرشيدة والثقافة التنظيمية. ويتكون الأول من 7 عبارات والثاني 10 عبارات. والمقياس المستخدم فهو مقياس ليكرت الخماسي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة. جدول 4. المتغير التابع (أداء الموظفين)

| المتغير         | الأبعاد           | عدد العبارات | المصدر     |
|-----------------|-------------------|--------------|------------|
| التميز التنظيمي | القيادة الرشيدة   | 7            | حسن (2022) |
|                 | الثقافة التنظيمية | 10           |            |

## 2.5 أنواع البيانات

### 2.5.1 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.

### 2.5.2 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.

## 2.6 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 28 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.

### 3 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 28, 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 باستخدام PLS 3.0 بالإضافة إلى ذلك، من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملائمة النموذج، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28 وتم تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام PLS S 3.00.

## 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 30 سنة / 30 الى 40 سنة / 41 الى 50 سنة / أكثر من 50 سنة )  
المستوى التعليمي : ( الثانوي / دبلوم / جامعي / دراسات عليا )  
المنصب : ( موظف / رئيس قسم / مدير )  
عدد سنوات الخبرة : ( أقل من 5 سنوات / 5 الى 10 سنوات / 11 الى 20 سنة / أكثر من 20 سنة )  
جدول الرسومات و الفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي :

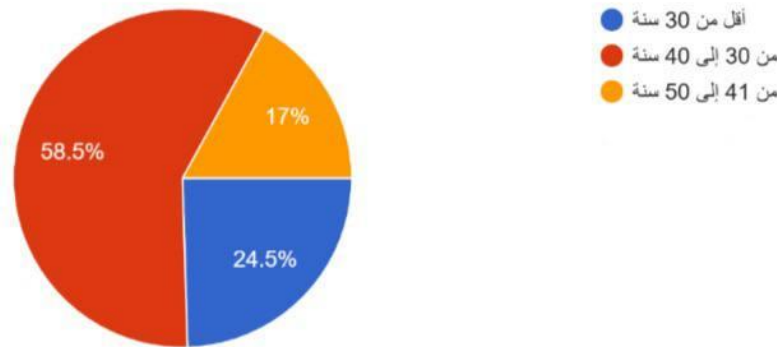
جدول ( ) مقياس الصدق

| المتغير          | فئات المتغير      | العدد | النسب من إجمالي العينة |
|------------------|-------------------|-------|------------------------|
| الفئة العمرية    | 1. أقل من 30 سنة  | 12    | 24.5%                  |
|                  | 2. 30 – 40 سنة    | 20    | 58.5%                  |
|                  | 3. 41 – 50 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 5 سنوات | 12    | 29.4%                  |
|                  | 2. 5 – 10 سنوات   | 21    | 47.1%                  |
|                  | 3. 11 – 20 سنة    | 5     | 23.5%                  |
| إجمالي           |                   | 38    | 100%                   |
| الجنس            | 1. ذكر            | 9     | 23.7%                  |
|                  | 2. أنثى           | 29    | 76.3%                  |

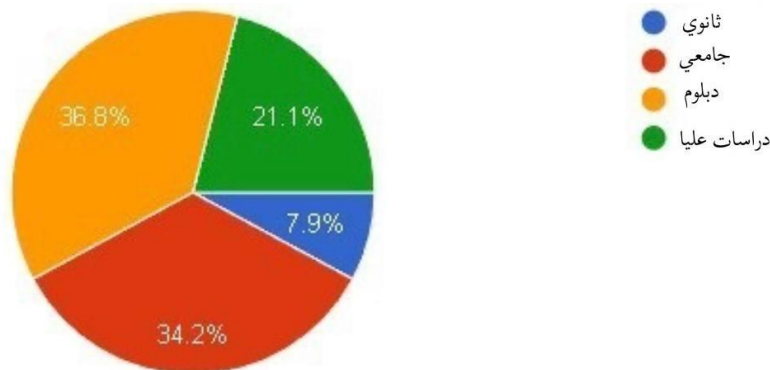
|        |    |      |  |
|--------|----|------|--|
|        |    |      |  |
| إجمالي | 38 | 100% |  |

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 :

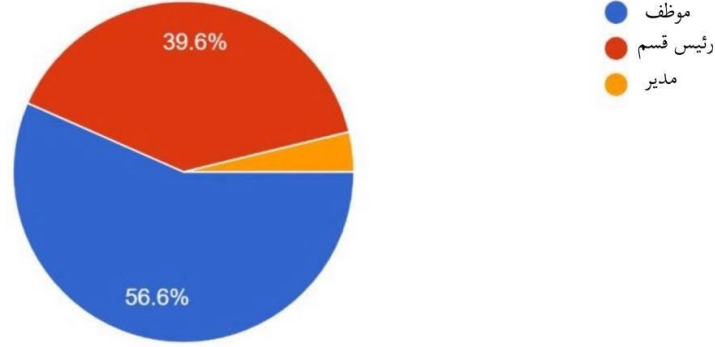
- **فيما يتعلق بالعمر :** فإن أقل من 30 سنة جاء بها 12 مفردة بنسبة 24.5% ، بينما من 30 – 40 سنة جاء بها 20 مفردة بنسبة 58.5% ، بينما الفئة العمرية من 41 – 50 سنة جاء بها 6 مفردة بنسبة 17% ، الشكل التالي يوضح ذلك .



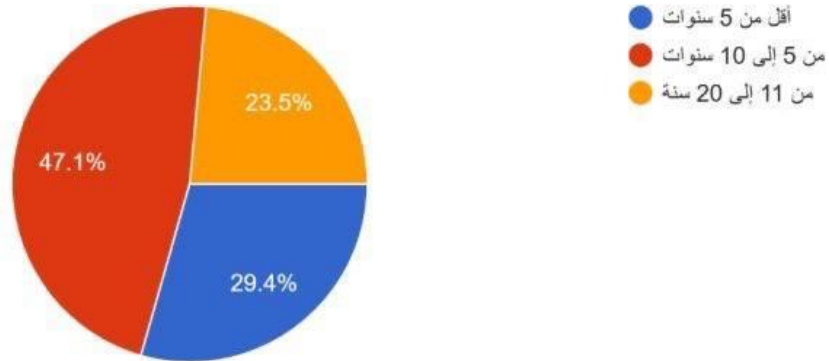
- **و فيما يتعلق بالمستوى التعليمي :** بلغ عدد من يحملون مؤهل ثانوي 3 مفردة بنسبة 7.9% من إجمالي الأفراد ، بينما بلغ من يحملون مؤهل جامعي 11 مفردة بنسبة 34.2% من إجمالي الأفراد ، و بلغ من يحملون دبلوم 16 مفردة بنسبة 36.8% من إجمالي افراد العينة ، أخيرا بلغ عدد من يحملون دراسات عليا 8 مفردة بنسبة 21.1% من إجمالي افراد العينة ، الشكل التالي يوضح ذلك .



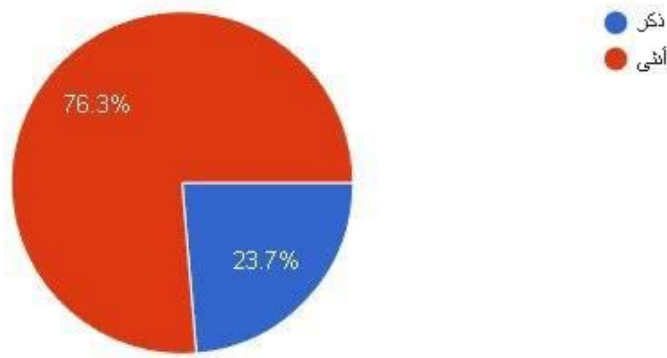
- أما بالنسبة للمنصب : فإن 22 مفردة موظف بنسبة 56.6% ، بينما كانت 15 مفردة لرئيس القسم بنسبة 39.6% من إجمالي أفراد العينة ، و مفردة 1 للمدير بنسبة 3.8% من إجمالي أفراد العينة ، الشكل التالي يوضح ذلك :



- و فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة : بلغ عدد أقل من 5 سنوات 12 مفردة بنسبة 29.4% من إجمالي أفراد العينة ، و بلغ عدد 5 – 10 سنوات جاء بها 21 مفردة بنسبة 47.1% ، و بلغ عدد 11 – 20 سنة جاء بها 5 مفردة بنسبة 23.5% ، كما هو موضح بالشكل التالي :



- فيما يتعلق بالجنس: أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور، حيث بلغ عدد الذكور 9 مفردة بنسبة 23.7% ، وعدد الإناث بلغ عدده 29 بنسبة 76.3% 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 (AVE) ، 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 (AVE) 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 ان 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 ( ) مقياس الصدق

| Variable<br>المتغير |                   | Statements<br>العبارات | KMO  | Factor<br>loading<br>معامل الارتباط | Standard<br>Deviation<br>الانحراف<br>المعياري | P<br>VALUES | Average<br>variance<br>Extracted<br>متوسط التباين<br>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 الرشيدة   | 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.

وفقا لذلك فقد تحقق 0.001 الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من, صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين وفقا  $0.5 > 0.565$ ، يتضح ان 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 وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي 0.001 احصائيا 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 الذ يساوي, 0.770 , 0.758, على الترتيب. وفقا 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 الاستبانات المستخدمة reliability لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرو نباخ، الثبات المركب al (2010). وفقا ل PLS-SEM بواسطة نموذج المعادلة البنائية A-rho, وقيمة Composite , يجب ان تكون القيم الثالثة أكبر من et Hair حتى يتحقق الثبات للمقياس . 0.7

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

كرو نباخ، reliability Composite, وقيمة A-rho).  
الثبات المركب

الجدول ( ) ثبات الدراسة

| Variable<br>المتغير |                      | Number of<br>Statements<br>عدد العبارات |      | Cronbach's alpha |
|---------------------|----------------------|-----------------------------------------|------|------------------|
| التدريب             | برامج التدريب        | 4                                       | .883 | .891             |
|                     | المدربون             | 4                                       | .884 |                  |
|                     | العمال               | 4                                       | .926 |                  |
| التميز<br>التنظيمي  | القيادة الرشيدة      | 6                                       | .927 | .930             |
|                     | الثقافة<br>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 الاستبانات للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة.

•

## التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس، طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وفقاً لما يلي:

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

الجدول ( ) التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

| قيمة المتوسط الحسابي | النتيجة (الاتجاه العام) | الوزن النسبي %         | مستوى (درجة) الممارسة/الأهمية |
|----------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------------|
| من 4.20 إلى أقل من 5 | موافق بشدة              | من 84 إلى أقل من 100 % | مرتفع جداً                    |
| من 3.40 إلى 4.20     | موافق                   | من 68 إلى أقل من 84 %  | مرتفع                         |
| من 2.60 إلى 3.40     | محايد                   | من 53 إلى أقل من 68 %  | متوسط                         |
| من 1.80 إلى 2.60     | غير موافق               | من 36 إلى أقل من 52 %  | منخفض                         |
| من 1 إلى أقل من 1.80 | غير موافق بشدة          | من 20 إلى أقل من 36 %  | منخفض جداً                    |

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقاً 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 وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول ( ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

| المتغير         |                   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه العام | مستوى الأهمية |
|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| التدريب         | برامج التدريب     | 3.54            | .923              | موافق         | مرتفع         |
|                 | المدرّبون         | 3.63            | .883              | موافق         | مرتفع         |
|                 | العمال            | 3.26            | .594              | موافق         | مرتفع         |
| التميز التنظيمي | القيادة الرشيدة   | 3.62            | .767              | موافق         | مرتفع         |
|                 | الثقافة التنظيمية | 3.72            | .847              | موافق         | مرتفع         |

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 لأراء 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 لبعد برامج التدريب هو ( 3.54 ) بنسبة موافقة % 80.9 عند الانحراف معياري (923)، المتوسط الحسابي لبعد المدرّبون هو ( 3.63 ) بنسبة موافقة حوالي % 77.48 عند الانحراف معياري (883)، بلغ المتوسط الحسابي لبعد العمال هو (3.26) بنسبة موافقة % 77 عند الانحراف معياري (594).

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-V28. وذلك على النحو التالي :

الجدول ( ) 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**   | .810** | .639**          | .620**            |
|                 | Sig (2- tailed)     | <.001    | <.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             | .254**   | .638** | .057**          | .724**            |

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

## الارتباط الخطي بين التدريب و ابعاد (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 , 28 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 )

جدول رقم ( ) الفرضية الرئيسية

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .877 <sup>a</sup> | .770     | .762              | .218                       |

a. Predictors: (Constant), المتغير \_ التدريب

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

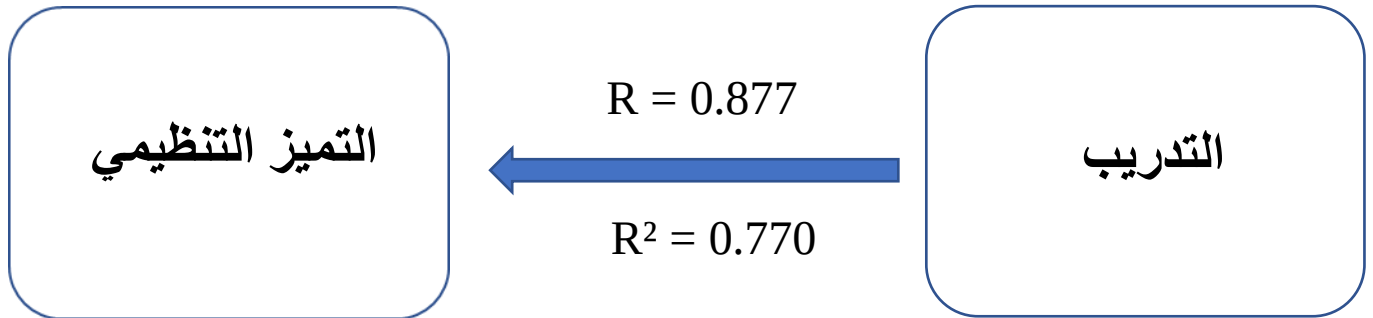
a. Dependent Variable: المتغير \_ التميز \_ التنظيمي

b. Predictors: (Constant), المتغير \_ التدريب

| Coefficients <sup>a</sup> |                 |                             |            |                           |        |       |                                 |             |
|---------------------------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|---------------------------------|-------------|
| 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 ( ) 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.
  - وتشير قيمة معامل الارتباط  $(R) = 0.877$  إلى وجود ارتباط موجب قوي بين التدريب و التميز التنظيمي ( اجمالي ).
  - يشير معامل التحديد المعدل ( $R^2$ ) 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 " .

جدول ( ) الفرضية الفرعية

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .925 <sup>a</sup> | .855     | .842              | .289                       |

a. Predictors: (Constant), العمال, المدربون, التدريب \_ برامج

**ANOVA<sup>a</sup>**

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

a. Dependent Variable: المتغير \_ التميز \_ التنظيمي

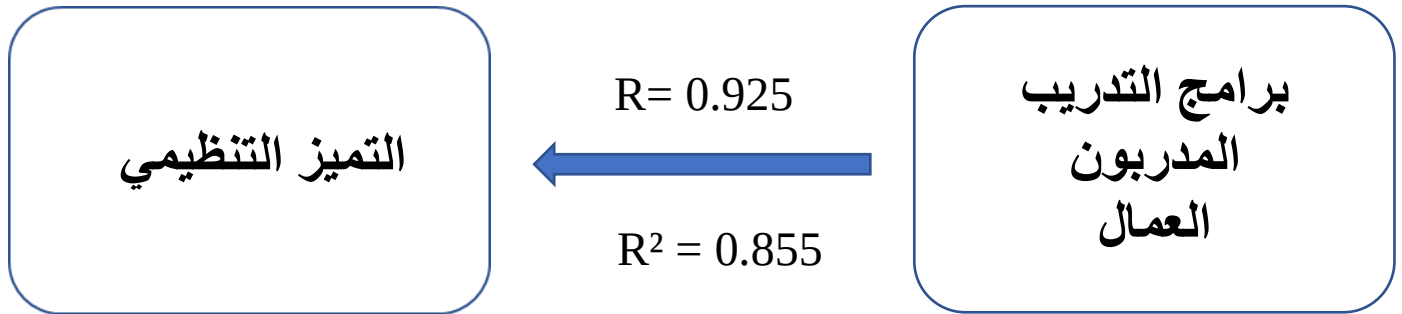
b. Predictors: (Constant), العمال, المدربون, التدريب \_ برامج

**Coefficients<sup>a</sup>**

| 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 ( ) 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 الصديق 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:

### 1. تطوير استراتيجيات تدريب مبتكرة لتعزيز التميز التنظيمي :

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

### 2. 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.

### 3. 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.

### 4. 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 (2016). "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، 2021.
- 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، 2020.
- العنزي، محمد بن عبدالله، شمسي، محمد أحمد، وغوش، أحمد. (2020). 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. (2020). 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. (2020). التدريب في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة. جامعة بسكرة.
- حسن، عبد الله. (2022). التميز التنظيمي كمدخل لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. مجلة الدراسات والبحوث التربوية، (1).
- البحيري، هشام محمد صبري. (2020). تأثير التدريب الخاص في تفعيل عمليات إدارة الاداء في المنظمات السعودية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية.
- الصادق، محمد أحمد، وعمران، عبده مشبب. (2020). دور التدريب وأثره في تحسين الاداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، (1)8، <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q180123> .

الدراسات الاقتصادية والإدارية، (0202) التميز التنظيمي وأثره على الاداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في

القطاع المصرفي عبد هلال العتيبي، وعائشة البغدادي

مجلة الادارة الدولية، (0222) إدارة الجودة الشاملة وأثرها على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية حسن

علي الزهراني، ورندا سعيد.

[https://journals.ekb.eg/article\\_290141\\_f41f3166d75192f679616f9f6e0](https://journals.ekb.eg/article_290141_f41f3166d75192f679616f9f6e0)

[506ca.pdf](#)

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

مجلة اتحاد الجامعات العربية لمبحوث في التعليم العالي

[https://journals.ekb.eg/article\\_290141\\_f41f3166d75192f679616f9f6e0506c](https://journals.ekb.eg/article_290141_f41f3166d75192f679616f9f6e0506c)

[a.pdf](#)

سليمة الغاوي، أهمية التدريب في المنظمة (2022)

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

### 1. العمر

- أقل من 30 سنة
- من 30 إلى 40 سنة
- من 41 إلى 50 سنة
- أكثر من 50 سنة

### 2. المستوى التعليمي

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

### 3. المستوى الوظيفي

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

### 4. عدد سنوات الخبرة

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 20 سنة
- أكثر من 20 سنة

| المتغير | الأبعاد       | عدد العبارات | المصدر             |
|---------|---------------|--------------|--------------------|
| التدريب | برامج التدريب | 11           | العنزي وآخرون 2020 |
|         | المدربون      | 10           |                    |
|         | العمال        | 7            |                    |

المحور الأول: التدريب

#### البعد الأول: برامج التدريب

1. يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:
2. تضع المؤسسة برامج تدريب بصفة دورية ومستمرة
3. تحدد المؤسسة الأهداف المتوقعة من برامج التدريب
4. تحقق البرامج التدريبية الأهداف الموضوعية لأجلها
5. توافق محتوى البرامج التدريبية مع متطلبات الوظيفة التي تعمل بها
6. يساهم التدريب في تغيير السلوكيات الوظيفية للعمال
7. توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام
8. برامج التدريب في المؤسسة تكون من خلال وسائل حديثة ومتطورة
9. تساعد البرامج التدريبية في تحسين مهارات ومعارف العمال
10. تساهم برامج التدريب في تغطية جوانب العجز في الأداء
11. تقوم المؤسسة بتقييم نتائج الدورات التدريبية

#### البعد الثاني: المدربون

1. يقوم بعملية التدريب في المؤسسة أشخاص متخصصين وذوي خبرة
2. للمدرب دور مهم في مدى نجاح برنامج التدريب
3. يستطيع المدربون في العادة توصيل المعلومات للمتدربين
4. في العادة يستطيع المدربون الإحاطة بجميع جوانب التدريب
5. يقوم المدربون بتحفيز العمال لتسهيل عملية التدريب
6. يعتمد المدربون على طرق ووسائل متنوعة في عملية التدريب
7. يوجد تواصل فعال بين المدربين والعمال خلال فترة التدريب
8. يحرص المدربون على مشاركة وتفاعل جميع العمال في أثناء التدريب

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

#### البعد الثالث المتدربين " العمال "

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

| المتغير         | الأبعاد           | عدد العبارات | المصدر     |
|-----------------|-------------------|--------------|------------|
| التميز التنظيمي | القيادة الرشيدة   | 7            | حسن (2022) |
|                 | الثقافة التنظيمية | 10           |            |

#### المحور الثاني: التميز التنظيمي

##### البعد الأول: القيادة الرشيدة

1. يتمتع العاملون بالمؤسسة بقدرات تؤهلهم لأداء أعمالهم على أحسن وجه.
2. تعتمد المؤسسة في تعيين الأشخاص وترقيتهم في الوظائف المختلفة على كفاءة ومؤهلات مميزة.
3. يتمتع العاملون في المؤسسة بقدرة كبيرة على التركيز على الأهداف والغايات.
4. يعمل القادة باستمرار على تحقيق مركز تنافسي جيد للمؤسسة.
5. تعمل القيادة على تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق.
6. تعتبر القادة قدوة حسنة للموارد البشرية في تنفيذ الأعمال.
7. يعمل المسؤولون في المؤسسة على متابعة التوجيهات في جميع مراحل العمل الإداري.

##### البعد الثاني: الثقافة التنظيمية الملزمة بالتميز

1. يعكس الهيكل التنظيمي للمؤسسة السلطة والصلاحيات بشكل واضح.
2. يستوعب الهيكل التنظيمي إجراءات التغييرات التي تحتاجها المؤسسة بسهولة ومرونة.
3. تقوم المؤسسة بوضع استراتيجية تتناسب مع احتياجات موظفيها.
4. تسمح المؤسسة للعاملين بالاطلاع على الاستراتيجية المعتمدة.
5. تقوم المؤسسة بوضع بدائل استراتيجية في حالة وجود اضطرابات في تنفيذ الاستراتيجية الحالية.
6. تتبنى المؤسسة ثقافة تنظيمية موحدة وواضحة يلتزم بها جميع العاملين فيها.
7. تعكس الثقافة التنظيمية السائدة الاحترام المتبادل بين الرئيس والمروءوس.
8. توجد قيم مشتركة بين العاملين في المؤسسة تلتزم بها مختلف المستويات الإدارية.
9. تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملياتها الإنتاجية.
10. تحرص المؤسسة على إجراء التحسينات المستمرة لمختلف عملياتها.

| موافق بدرجة |       |        |       |     | العبارات |  |
|-------------|-------|--------|-------|-----|----------|--|
| كافة        | بدرجة | متوسطة | قليلة | جدا |          |  |

| المحور الأول: التدريب في المؤسسة |  |  |  |  |                                                                |
|----------------------------------|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------|
| البعد الأول: برامج التدريب       |  |  |  |  |                                                                |
| 1                                |  |  |  |  | يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:   |
| 2                                |  |  |  |  | تضع المؤسسة برامج تدريب بصفة دورية ومستمرة                     |
| 3                                |  |  |  |  | تحدد المؤسسة الأهداف المتوقعة من برامج التدريب                 |
| 4                                |  |  |  |  | تحقق البرامج التدريبية الأهداف الموضوع لأجلها                  |
| 5                                |  |  |  |  | توافق محتوى البرامج التدريبية مع متطلبات الوظيفة التي تعمل بها |
| 6                                |  |  |  |  | يساهم التدريب في تغيير السلوكيات الوظيفية للعمال               |
| 7                                |  |  |  |  | توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام            |
| 8                                |  |  |  |  | برامج التدريب في المؤسسة تكون من خلال وسائل حديثة ومتطورة      |
| 9                                |  |  |  |  | تساعد البرامج التدريبية في تحسين مهارات ومعارف العمال          |
| 10                               |  |  |  |  | تساهم برامج التدريب في تغطية جوانب العجز في الأداء             |
| 11                               |  |  |  |  | تقوم المؤسسة بتقييم نتائج الدورات التدريبية                    |
| البعد الثاني: المدربون           |  |  |  |  |                                                                |
| 1                                |  |  |  |  | يقوم بعملية التدريب في المؤسسة أشخاص متخصصين وذوي خبرة         |
| 2                                |  |  |  |  | للمدرب دور مهم في مدى نجاح برنامج التدريب                      |
| 3                                |  |  |  |  | يستطيع المدربون في العادة توصيل المعلومات للمتدربين            |
| 4                                |  |  |  |  | في العادة يستطيع المدربون الإحاطة بجميع جوانب التدريب          |
| 5                                |  |  |  |  | يقوم المدربون بتحفيز العمال لتسهيل عملية التدريب               |
| 6                                |  |  |  |  | يعتمد المدربون على طرق ووسائل متنوعة في عملية التدريب          |
| 7                                |  |  |  |  | يوجد تواصل فعال بين المدربون والعمال خلال فترة التدريب         |
| 8                                |  |  |  |  | يحرص المدربون على مشاركة وتفاعل جميع العمال في أثناء التدريب   |
| 9                                |  |  |  |  | يملك المدربون القدرة على شرح محتوى برامج التدريب والهدف منها   |
| 10                               |  |  |  |  | يستطيع المدربون إدارة المناقشات والمداخلات أثناء عملية التدريب |
| البعد الثالث : العمال            |  |  |  |  |                                                                |
| 1                                |  |  |  |  | يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:   |
| 2                                |  |  |  |  | يتم منح جميع العمال فرص تدريب متكافئة                          |
| 3                                |  |  |  |  | يخضع العمال للتدريب في الوقت الرسمي للعمل                      |

|                                                         |                                                                                         |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 4                                                       | يخضع العمال للتدريب عند وجود نقص في أدائهم                                              |  |  |  |  |
| 5                                                       | يقوم العمال بأداء وظائفهم بسهولة وفي وقت أقل من السابق بعد القيام بدورات تدريبية        |  |  |  |  |
| 6                                                       | يساعد التدريب المكثف والمستمر على تحسين أداء العمال                                     |  |  |  |  |
| 7                                                       | يشعر العمال بزيادة مستوى النشاط والثقة بعد الخضوع لبرامج التدريب                        |  |  |  |  |
| <b>المحور الثاني: التميز التنظيمي</b>                   |                                                                                         |  |  |  |  |
| <b>البعد الأول: القيادة الرشيدة</b>                     |                                                                                         |  |  |  |  |
| 1                                                       | يتمتع العاملون بالمؤسسة بقدرات تؤهلهم لأداء أعمالهم على أحسن وجه.                       |  |  |  |  |
| 2                                                       | تعتمد المؤسسة في تعيين الأشخاص وترقيتهم في الوظائف المختلفة على كفاءة ومؤهلات مميزة.    |  |  |  |  |
| 3                                                       | يتمتع العاملون في المؤسسة بقدرة كبيرة على التركيز على الأهداف والغايات.                 |  |  |  |  |
| 4                                                       | يعمل القادة باستمرار على تحقيق مركز تنافسي جيد للمؤسسة.                                 |  |  |  |  |
| 5                                                       | تعمل القيادة على تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق.                                       |  |  |  |  |
| 6                                                       | تعتبر القائد قدوة حسنة للموارد البشرية في تنفيذ الأعمال.                                |  |  |  |  |
| 7                                                       | يعمل المسؤولون في المؤسسة على متابعة التوجيهات في جميع مراحل العمل الإداري.             |  |  |  |  |
| <b>البعد الثاني: الثقافة التنظيمية الملتزمة بالتميز</b> |                                                                                         |  |  |  |  |
| 1                                                       | يعكس الهيكل التنظيمي للمؤسسة السلطة والصلاحيات بشكل واضح.                               |  |  |  |  |
| 2                                                       | يستوعب الهيكل التنظيمي إجراءات التغيرات التي تحتاجها المؤسسة بسهولة ومرونة.             |  |  |  |  |
| 3                                                       | تقوم المؤسسة بوضع استراتيجية تتناسب مع احتياجات موظفيها.                                |  |  |  |  |
| 4                                                       | تسمح المؤسسة للعاملين بالاطلاع على الاستراتيجية المعتمدة.                               |  |  |  |  |
| 5                                                       | تقوم المؤسسة بوضع بدائل استراتيجية في حالة وجود اضطرابات في تنفيذ الاستراتيجية الحالية. |  |  |  |  |
| 6                                                       | تتبنى المؤسسة ثقافة تنظيمية موحدة وواضحة يلتزم بها جميع العاملين فيها.                  |  |  |  |  |
| 7                                                       | تعكس الثقافة التنظيمية السائدة الاحترام المتبادل بين الرئيس والمروءوس.                  |  |  |  |  |
| 8                                                       | توجد قيم مشتركة بين العاملين في المؤسسة تلتزم بها مختلف المستويات الإدارية.             |  |  |  |  |
| 9                                                       | تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملياتها الإنتاجية.                    |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |    |                                                            |
|--|--|--|--|--|----|------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | 10 | تحرص المؤسسة على إجراء التحسينات المستمرة لمختلف عملياتها. |
|--|--|--|--|--|----|------------------------------------------------------------|

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScZBtDebMUKAlcx6OjbPrnvHZyVx5-ja\\_sfiLMSNAI5BlyEQA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScZBtDebMUKAlcx6OjbPrnvHZyVx5-ja_sfiLMSNAI5BlyEQA/viewform?usp=sf_link)