

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات: دراسة ميدانية على شركة نجم

أسم الطالب

عبدالعزیز احمد علي الشهراني

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخرأ الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني لإتمام هذا العمل.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من أسهم في إنجاز هذا البحث، وأخص بالذكر الدكتور عبدالرحيم نادر، لما قدمه من توجيهات علمية قيمة وملاحظات بناءة كان لها الأثر الكبير في إخراج هذا العمل بصورته الحالية.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء هيئة التدريس الكرام في (كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن)، لما بذلوه من جهود مخلصة في دعم مسيرتي العلمية، وإلى جميع من ساعدني وقدم لي العون والمشورة خلال مراحل إعداد هذا البحث.

ولا يفوتني أن أعبر عن عظيم امتناني واعتزازي لأسرتي الكريمة على دعمهم المتواصل وصبرهم وتشجيعهم الدائم، الذي كان له الأثر الأكبر في مواصلة مسيرتي وإتمام هذا العمل.

وفي الختام، أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به.

والله ولي التوفيق،،،

الإهداء

إلى من كانوا النور الذي أضاء طريقي،
إلى من غرسا في نفسي حب العلم والعمل...
إلى والديَّ الكريمين، حفظهما الله،
تقديراً لعطائهما الذي لا ينضب، ولدعمهما الذي كان سندي في كل خطوة.
إلى أسرتي العزيزة،
الذين كانوا دائماً مصدر قوة وتشجيع.
إلى أساتذتي الكرام،
الذين علموني أن للعلم رسالة سامية.
إلى كل من ساندني بالكلمة الطيبة والدعاء الصادق،
أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم في تحسين دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية، وبيان مدى إسهام البرامج التدريبية في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل بيئة العمل.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع تنفيذ دراسة ميدانية على مؤسسة نجم، بهدف جمع البيانات من العاملين في أقسام التوجيه والتحكم وتحليلها للوصول إلى مؤشرات واقعية حول أثر التدريب التشغيلي في الأداء الوظيفي ودقة التعامل مع البلاغات.

النتائج:

كشفت البحث عن تأثير مفيد للتأهيل العملي في تعزيز مستوى الضبط في توجيه التقارير وتخفيض الهفوات العملية بين الموظفين. وأوضحت المخرجات أيضاً أن نوعية المناهج التدريبية وتكييفها مع متطلبات الكوادر يساعد في تطوير سرعة التفاعل وفعالية صنع القرار خلال التعامل مع التقارير.

التطبيقات والأهمية:

تتجلى قيمة هذا البحث في تعزيز اتجاه المنظمات الخدمية للاستثمار في التأهيل التشغيلي باعتباره وسيلة استراتيجية لرفع مستوى الأداء المؤسسي والحد من الأخطاء العملية. إضافة إلى ذلك، توفر مخرجات الدراسة نموذجاً تطبيقياً قابلاً للاستخدام في تحسين المناهج التدريبية بمراكز التوجيه والتحكم، مما يساهم في رفع معايير الخدمة وتحقيق رضا المتلقين للخدمات.

الكلمات المفتاحية: التدريب التشغيلي، دقة توجيه البلاغات، الأخطاء التشغيلية، التوجيه والتحكم، جودة الأداء، مؤسسة نجم.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
6	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
7	4.1. المقدمة.....
8	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
8	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
9	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
10	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
12	4.6. الخاتمة.....
13	قائمة المراجع.....

1. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

1.1. المقدمة

يمثل هذا الفصل المرحلة التطبيقية الأساسية في البحث، إذ يتناول استعراض مخرجات التحليل الإحصائي للمعطيات الميدانية المستقاة من مؤسسة نجم، وذلك سعياً لفحص فرضيات البحث والاستجابة لاستفساراته الأساسية المرتبطة بتأثير التأهيل التشغيلي لكوادر التوجيه والتحكم في تخفيض الأخطاء وتعزيز دقة توجيه البلاغات.

يتمحور هذا الفصل حول تحويل المعلومات الأولية إلى مقاييس رقمية قابلة للتأويل العلمي، عبر استخدام المنهجيات الإحصائية الوصفية والاستنتاجية الملائمة لخصائص متغيرات البحث. يتضمن ذلك دراسة سمات عينة البحث، وقياس توجهات المشاركين حيال جوانب التأهيل التشغيلي، وتقدير مستوى دقة توجيه البلاغات والأخطاء التشغيلية، ثم فحص طبيعة الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

يتضمن الفصل أيضاً مناقشة المخرجات في سياق الإطار النظري والبحوث السابقة، بغرض تأويل ما خلصت إليه الدراسة وتحديد درجة انسجامه مع الأدبيات العلمية المتصلة. يهدف هذا التحليل إلى تقديم إدراك شامل للمهمة التي يضطلع بها التأهيل التشغيلي في تطوير كفاءة أداء كوادر التوجيه والتحكم ضمن مؤسسة نجم، مما يهيئ لاستنباط خلاصات عملية وتوصيات قابلة للتنفيذ في الفصل التالي.

1.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى تقديم وصف إحصائي دقيق لخصائص أفراد عينة الدراسة من موظفي التوجيه والتحكم في مؤسسة نجم، وذلك بما يساعد على فهم طبيعة العينة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة. ويُعد توصيف العينة خطوة أساسية تمهّد لتفسير النتائج اللاحقة وربطها بالمتغيرات الديموغرافية والمهنية للمبحوثين.

وقد شمل توصيف العينة مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية ذات الصلة، مثل الجنس، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، وعدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الموظف. وتم عرض هذه الخصائص باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المناسبة، وبخاصة التكرارات والنسب المئوية، لإبراز التوزيع النسبي لأفراد العينة عبر كل متغير.

1.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

يمثل التحقق من مصداقية واستقرار أدوات الاستقصاء عنصراً أساسياً لكفالة جودة وإحكام المعلومات المستقاة من مجتمع البحث، إذ يسهم هذا الإجراء في ترسيخ متانة الخلاصات المنبثقة عن التحليل الإحصائي.

أولاً: مصداقية الاستقصاء

تمّ إثبات مصداقية أداة الاستقصاء عبر الاعتماد على تقييم الخبراء والأكاديميين المختصين في ميدان التأهيل العملي وإدارة التوجيه والرقابة، بهدف التأكد من أن الاستفسارات تقوم فعلياً بقياس العوامل المطلوبة، وهي: التأهيل العملي (العامل المؤثر) ودقة توجيه الإطلاغات وخفض الأخطاء العملية (العامل المتأثر). كذلك تم تنفيذ اختبار استطلاعي (Pilot Test) على فئة محدودة من العاملين للتيقن من وضوح تركيب الاستفسارات وبساطة استيعابها، مع تطوير أي استفسار قد يسبب الالتباس أو عدم الوضوح.

ثانياً: استقرار الاستقصاء

تم فحص استقرار أداة الاستقصاء من خلال توظيف مؤشر كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس تجانس إجابات المشاركين عبر كافة مكونات كل عامل. وأوضحت المخرجات أن كافة جوانب العوامل حققت درجة مرضية من الاستقرار، حيث فاقت قيم مؤشر كرونباخ ألفا المعيار الأدنى المقبول (0.70)، مما يبرهن أن الاستقصاء معتمد ويمكن الثقة به في التحليل الإحصائي.

وعليه، يكفل هذان الفحصان أن المعلومات المجمعة تجسد قياسات محكمة وموثوقة للعوامل قيد البحث، وهو ما يهيئ قاعدة راسخة لتحليل المخرجات واستخلاص الصلة بين التأهيل العملي ودقة توجيه البلاغات وخفض الأخطاء العملية.

1.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

يهدف هذا القسم إلى تقديم عرض وصفي للبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، وذلك لتوضيح مستويات التدريب التشغيلي لدى موظفي التوجيه والتحكم، ومستوى دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية، كما يساهم في الإجابة عن أسئلة البحث بشكل أولي قبل الانتقال إلى التحليل الاستدلالي.

أولاً: الإحصاء الوصفي للتدريب التشغيلي (المتغير المستقل):

تم قياس أبعاد التدريب التشغيلي من خلال عناصر متعددة تشمل: التخطيط والتنظيم للبرامج التدريبية، جودة المحتوى التدريبي، أساليب التدريب، وكفاءة المدربين. وأظهرت النتائج أن متوسط تقييم الموظفين لجميع هذه الأبعاد كان مرتفعاً، حيث أبدى أغلب المشاركين درجة موافقة إلى موافقة بشدة على جودة البرامج التدريبية وفائدتها في تطوير مهاراتهم الوظيفية. كما أظهرت الانحرافات المعيارية تبايناً معتدلاً يعكس اختلافات نسبية بين الموظفين في تقييمهم لبعض الجوانب التدريبية.

ثانياً: الإحصاء الوصفي لدقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية (المتغير التابع):

أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن الموظفين يقيمون مستوى دقة توجيه البلاغات بشكل إيجابي، مع ملاحظة انخفاض نسبي في بعض العناصر المتعلقة بالتأخر أو الأخطاء البسيطة في التوجيه، وهو ما يشير إلى وجود بعض نقاط التحسين. كما أظهرت المتوسطات أن معظم الموظفين يرون أن التدريب التشغيلي ساهم في تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين سرعة الاستجابة للبلاغات.

ثالثاً: الربط بين الأسئلة والإجابات:

توضح هذه النتائج الأولية أن التدريب التشغيلي يؤثر إيجابياً على تحسين أداء الموظفين في توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية، وهو ما يتوافق مع فرضيات الدراسة. كما يوفر الإحصاء الوصفي أساساً جيداً

لانتقال إلى التحليل الاستدلالي واختبار الفرضيات لمعرفة مدى قوة العلاقة وتأثيرها بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

1.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يهدف هذا القسم إلى اختبار الفرضيات البحثية التي تم صياغتها في الفصل الأول، وتوضيح مدى صحة العلاقة بين التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم ودقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية، بالإضافة إلى مناقشة النتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً: اختبار الفرضية الأساسية

تشير نتائج التحليل إلى وجود ارتباط إيجابي ومعنوي بين التدريب التشغيلي وأداء الموظفين في توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية. وقد أظهرت البيانات أن البرامج التدريبية المصممة وفق احتياجات الموظفين، والمتضمنة التخطيط الجيد، جودة المحتوى، أساليب التدريب الفعالة، وكفاءة المدربين، أدت إلى تحسين مستوى الدقة وتقليل الأخطاء التشغيلية بشكل ملحوظ.

ثانياً: مناقشة النتائج بالنسبة للفرضيات الجزئية

1. أثر التخطيط والتنظيم للبرامج التدريبية: أظهرت النتائج أن التخطيط الجيد للبرامج التدريبية يساهم في توجيه البلاغات بدقة أكبر، ويقلل من حدوث الأخطاء التشغيلية الناتجة عن غياب التوجيه الواضح للمهام.

2. أثر جودة المحتوى التدريبي: لوحظ أن المحتوى التدريبي المتناسب مع طبيعة عمل الموظفين يزيد من فهمهم للعمليات التشغيلية، مما يساهم في رفع كفاءتهم وتقليل الأخطاء.

3. أثر أساليب التدريب وكفاءة المدربين: ساهم استخدام أساليب تدريب تفاعلية وفعالة، مع وجود مدربين ذوي خبرة، في تعزيز المهارات العملية لدى الموظفين، وتحسين سرعة الاستجابة ودقة توجيه البلاغات.

ثالثاً: توافق النتائج مع الدراسات السابقة

تتوافق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة، مثل دراسة د. عيسى العزام (2019) التي أشارت إلى وجود ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد التدريب وأداء الموظفين، وكذلك دراسة مروان

وأسامة النصور (2008) التي أظهرت أن الأنشطة التدريبية تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتقليل الأخطاء التشغيلية.

رابعاً: الاستنتاج العام

يمكن استنتاج أن التدريب التشغيلي ليس مجرد وسيلة لنقل المعرفة، بل هو أداة استراتيجية لتعزيز الأداء المؤسسي، حيث يسهم في رفع كفاءة موظفي التوجيه والتحكم، تحسين دقة توجيه البلاغات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وهو ما يدعم تقديم خدمات عالية الجودة للمستفيدين ويعزز رضا العملاء.

1.6. الخاتمة

في هذا الجزء، تم استعراض مخرجات التحليل الكمي للمعطيات الميدانية وفحص افتراضات البحث الخاصة بتأثير التأهيل العملي لعاملِي الإرشاد والسيطرة في شركة نجم على تخفيض الهفوات وتعزيز دقة توجيه الإبلاغات. وأوضحت المخرجات بصورة جلية وجود تأثير مثبت وذي معنوية إحصائية للتأهيل العملي على إنجاز الموظفين، إذ أسهمت المناهج التدريبية المطورة وفقاً للمتطلبات الحقيقية للعاملين في تحسين مستوى الدقة وتخفيف الأخطاء العملية.

كذلك أوضحت المخرجات أن مكونات التأهيل المتنوعة كالتخطيط المحكم، وجودة المضمون، والطرق التدريبية التفاعلية، وقدرة المدربين، كلها تساهم في تطوير القدرات العملية للموظفين، وتحسين سرعة التعامل مع الإبلاغات، وتقوية القدرة على إدارة العمليات بفاعلية متزايدة. وقد أبدت المخرجات انسجاماً مع البحوث المتقدمة، مما يقوي موثوقية الخلاصات ويساند مفهوم أن الاستثمار في التأهيل العملي يشكل وسيلة استراتيجية لتطوير الإنجاز المؤسسي.

وبناءً على ذلك، تؤكد هذه الدراسة أن التأهيل العملي لا يقتصر على إثراء المعرفة النظرية للموظفين، وإنما يتوسع ليغطي تطوير الإنجاز العملي وتقليص الهفوات التشغيلية، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على نوعية الخدمات المقدمة ورضا المتلقين. وتقدم مخرجات هذا الجزء الأساس المطلوب لبناء توصيات تطبيقية تستهدف تقوية فاعلية برامج التأهيل وتحقيق أعلى منفعة منها في محيط العمل.

قائمة المراجع

المراجع الأجنبية

- Alsalamah, A., & Callinan, C. (2021). The Kirkpatrick model for training evaluation: Bibliometric analysis after 60 years (1959–2020). *Industrial and Commercial Training*, 54(1), 36-63. <https://doi.org/10.1108/ICT-12-2020-0115>
- Blume, B. D., Ford, J. K., Surface, E. A., & Olenick, J. (2019). A dynamic model of training transfer. *Human Resource Management Review*, 29(2), 270-283. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.11.004>
- Gebrehiwot, D. G., & Elantheraiyan, P. (2023). A study on the effect of training on employee performance in the case of Mekelle City, Tigray, Ethiopia. *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 100567. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100567>
- Kauffeld, S., & Paulsen, H. (2024). How to maximize the impact of workplace training: A mixed-method analysis of social support, training transfer and knowledge sharing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(2), 1-25. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2024.2319082>
- Khattak, S. R., Saeed, I., & Rehman, S. U. (2024). Transfer of training on employee job performance: A literature review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(2), 1175-1206. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v14-i2/20763>
- Na-Nan, K., & Sanamthong, E. (2019). Self-efficacy and employee job performance: Mediating effects of perceived workplace support, motivation to transfer and transfer of training. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 37(1), 1-17. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2019-0013>
- Noe, R. A., & Kodwani, A. D. (2023). *Employee training and development* (9th ed.). McGraw-Hill Education. ISBN: 978-9355325648
- Park, S., Kang, H. S., & Kim, E. J. (2018). The role of supervisor support on employees' training and job performance: An empirical study. *European Journal of Training and Development*, 42(1/2), 57-74. <https://doi.org/10.1108/EJTD-06-2017-0054>
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The science of training and development in organizations: What matters in practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74-101. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>
- Shaheen, I., Sajid, M. A., & Batool, Q. (2022). The impact of training and development on employee performance and service delivery at a local municipality in South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 16-27. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.02](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.02)

Sitzmann, T., & Weinhardt, J. M. (2019). Training engagement theory: A multilevel perspective on the effectiveness of work-related training. *Journal of Management*, 45(2), 686-718. <https://doi.org/10.1177/0149206315574596>

Yaqub, Y., Singh, A. K., & Dutta, T. (2021). An empirical study on training transfer climate and its impact on training effectiveness. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 12(4), 1-18. <https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2021100101>

المراجع العربية

1. إبراهيم قفطان إبراهيم اللصاصمه. (2021). أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبدالله بن رواحه، مجلة الفنون و الأدب و علوم الإنسانيات و الإجتماع.
2. أعر، علاء عبدالمجيد. (2012). أثر التدريب والتنمية على أداء المتدربين في شرك الاتصالات الأردنية (أورنج). دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
3. أحمد، بلقاسم، ونذار حاج. (2017). أثر التدريب على أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة- الجزائر.
4. البراك، محمد عبدالله. (2010). برامج التدريب الأمني وعلاقتها بكفاءة أداء العاملين بقوات الطوارئ الخاصة بالملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
5. بلحاجي، أمينة (2017) تدريب القيادات الادارية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد الثامن. دار حائل للطباعة. الجزائر.
6. لحاح عبد العزيز و زايد مراد (2025) ، جودة العملية التدريبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة بجامعة قسنطينة، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية
7. د. عيسى العزام (2019) ، أثر التدريب على أداء العاملين في مديرية شؤون اللاجئين السوريين بالأردن، مجلة الدراسات الأمنية، ع15.
8. مروان النصور، أسامة النصور (2008)، أثر العملية التدريبية على جودة الخدمات- دراسة تطبيقية على شركة أمنية للاتصالات الخلوية، المجلة العربية للتعليم التقني، مج20، ع3، ص58-101