

أثر التطوير الفعال على الكفاءة الوظيفية بالتطبيق على شركة التأمينات اسيج في مدينة الرياض

مشروع تخرج - ١

الطالبة: إحسان فتحي فوجو
الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٥٣٦٨

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميد أوثن

المقدمة

أصبحت كافة المؤسسات والشركات والجهات الحكومية والخاصة تركز على العنصر البشري (الموظفين) ويلاحظ ذلك بشكل كبير لما لهم من أهمية وتأثير على واقع ومستقبل القطاع الذي يعملون فيه، فأصبح الاستثمار في العنصر البشري وسيلة مستخدمة للوصول إلى أهداف كافة المنظمات والشركات، وأحدى وسائل الاستثمار في العنصر البشري في الزمن الحاضر هو التطوير والتدريب والذي أصبح أساسي ضمن أولويات عدد كبير من في مختلف المجالات في جميع انحاء الدول، فالتدريب والتطوير الإداري للموظفين يكون هدفه تزويدهم بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة التي تعينهم على القيام بأعمالهم الموكلة لهم وتحسين وتطوير مهاراتهم وإمكانياتهم، ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي، وتكون النتيجة هي رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية التي تنعكس بشكل إيجابي على نجاح المؤسسة او الشركة (الغامدي، ٢٠١٤، ص ٥).

أصبحت بيئة المؤسسات في الوقت الحالي تتسم بالتقلب وحدة المنافسة، حيث أصبحت تمارس على مستوى عالمي نتيجة لنمو مظاهر العولمة من ناحية الإنتاج والتوزيع، كما تتسم بالتطور التقني، ولهذا فإن التحديات التي تواجه الشركات حالياً تعد تحديات كبيرة وشديدة الخطورة، لهذا يتوجب عليهم اتباع منهج عمل مركب من التكيف مع الضغوطات والتحويلات المستمرة لمحيط العمل، مع استخدام الأدوات التي تسمح بالتأثير على الأحداث المستقبلية التي تساهم بتحقيق الاهداف بدل الاستسلام لها والسير في طريقها، وإيضاً يجب على المنظمات العمل على تطوير المناصب والمهن والهياكل التنظيمية تبعاً لمجريات الحياة وتحديات السوق (الشهري والشمرى، ٢٠٢٢، ص ٤٥٦).

المشكلة الرئيسية اليوم لدى الإدارة هي مدى جودة تطبيق الموظفين لمهاراتهم، وإلى أي مدى يتم تحقق النتائج المرجوة من خلال ذلك، والنتيجة المرجوة هي أن أعضاء المؤسسة يقومون فعلاً بما يوكل لهم من مهام واعمال، وأن هذه القياسات توضع لتحديد مدى جودة أدائهم الوظيفي والتي ترتبط ارتباط قوي بالنجاح التنظيمي للشركة، ويتم قياس جميع هذه المهارات من خلال برنامج يتم وضعه من قبل الإدارة، ومع تطوير التعلم التنظيمي للموظفين، فإن دور الإدارة هو الحصول على تأثير ومشاركة أكبر في صياغة قياس الأداء كتغذية راجعة لتقديم المؤسسة ومخرجاتها بشكل عام لتكون ضمن المتوقع او المقبول (كريشان، ٢٠٢٢، ص ٦٥٨).

من المتعارف به من قبل مختصي الإدارة هو أن إدارة أداء الموظفين هي التي يمكن أن توجه أداء الموظفين ويكون لها تأثير إيجابي كبير على النجاح التنظيمي، ومع هذا يرتبط إدارة أداء الموظفين بالتحكم والإدارة الهرمية للشركة، فإن عملية إدارة أداء الموظفين هي عملية تعتبر مثيرة للجدل ومربكة نوعاً ما، فالمدراء يُظهرون ازدراءهم في كثير من الاوقات. هناك أدلة متزايدة على أن مشكلة إدارة أداء الموظفين غير الفعالة قد يعود سببها جزئياً إلى المدير او المشرف على الموظف، فلقد وجد أن العديد من المشرفين يطبقون أداء سيئ لإدارة أداء الموظفين وهذا بدوره يكون سبب اساسي مساهم في جعل إدارة أداء الموظفين غير فعالة، والأسوأ من ذلك أن نظام إدارة أداء الموظفين الذي يتم تنفيذه بشكل سيء يمكن أن يضر أكثر بيئة العمل. أن عمليات

إدارة أداء الموظفين سيئة التنفيذ قد يكون احد اسبابها ايضاً نظام القيم الشخصية للمشرف او المدير (الشنيتي, ٢٠٢٠, ص ٩).

نقطة الارتكاز الكبرى في الإدارة لجميع المؤسسات مهما كان مجالها هي رفع كفاءة أداء الموظفين، وأن عملية رفع الكفاءة الإدارية تحتاج إلى إعادة تعديل وتدريب وتطوير، وبناء برامج تدريب تطويرية حديثة تحسين وتطوير كفاءة أداء الموظفين، ان التدريب لم يعد أداة تطويرية لمهارات الموظفين فقط، بل هو يعتبر استثمار في الإنسان الذي يعد من اهم عناصر الإنتاج والتنمية البشرية، ويعتبر التدريب والتطوير من المهام الاساسية لقسم إدارة الموارد البشرية، ويشير مفهوم التدريب إلى إعداد منهجي اي يتم تدريب الموظفين على المعرفة المهارية المتعلقة بوظائفهم بهدف التركيز على تعليم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، لزيادة كفاءتهم في العمل.

وتكتمل عملية اكتساب الموظفين للمهارات من خلال التدريب والتطوير فالتدريب عملية تعتبر مستمرة، حيث أن المنظمات تعمل في بيئة تتسم بأنها دائمة التغيير، فالتدريب يضيف للموظفين معرفة متنوعة ومهارات وقدرات تؤثر على افعال وافكار المتدرب وهكذا يكتسب مهارات العمل بما يتناسب مع متطلبات القطاع، ويرتبط نجاح اكثر المؤسسات والشركات بكفاءة الموظفين الذين يعملون فيها، لذلك أهتم الباحثون بالاداء الوظيفي لأهميته المنعكسه على كلاً من الموظفين والجهة التي يعملون فيها، فالمؤسسات تسعى دوماً للارتقاء بأداء موظفيهم لهذا نجد ان برامج التدريب تعد مهمة اتجاه موظفيهم لانها تحفيزهم للوصول إلى اهداف المؤسسة (قرواط وآخرون, ٢٠١٩, ص ٥٤-٥٧).

حتى تنجح برامج التدريب والتطوير في تحقيق الاهداف، فإن الأمر يتطلب عناية عالية من ناحية التخطيط والإعداد للبرامج التدريبية، وكذلك يجب التنفيذ والمتابعة والتقييم ليكون هناك ضمان لتحقيق الاهداف المرجوة، وحتى يتمكن الفرد الموظف من تأدية عمله بالشكل المثالي. تسعى عملية التدريب لتطوير الموظفين وإمدادهم بالخبرات والمعرفة، وتطوير قدراتهم حتى يتمكنوا من تحقيق الأداء المثالي التي تتطلبها وظائفهم وايضاً لتحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها بكفاءة وفاعلية متكاملة، ويرتبط تحقيق النجاح في بيئة العمل بدرجة كبيرة مع كفاءة الموظفين ولهذا فإن الأمر يستحق الجهد المعطى من أجل احتواء هذه العملية بشكل شامل ومنتظم لصياغة برامج تدريب الموظفين في المستقبل والتي سوف ينتج عنها أفضل النتائج على المدى الطويل (الغامدي, ٢٠١٤, ص ٧).

مشكلة البحث

مع احداث رؤية المملكة ٢٠٣٠، واهتمامها البارز بتطوير الموارد البشرية، اصبح من المهم أن تتبنى المنظمات والمؤسسات في المملكة العربية السعودية المناهج الحديثة التي تكون مبنية على أساس علمي مدروس ليتم تدريب الموظفين بناءً عليها، وتظهر أهمية التدريب والتطوير الفعال من خلال البرامج الحديثة التي تكون على أسس علمية ممتازة وأثرها يظهر في رفع الكفاءة الإدارية للموارد البشرية في المنظمات والمؤسسات ويمكن التعرف على أثر البرامج التدريبية على كفاءة وأداء الموظفين من خلال مراحل التدريب الفعال لقياس مدى تحقيق هذه البرامج للأهداف المطلوبة في زيادة الكفاءة الإدارية والأداء والانتاجي للموظفين.

وتتمثل مشكلة البحث في في تحديد أثر التطوير الفعال على الكفاءة الوظيفية في شركة التأمينات اسيج في مدينة الرياض، وذلك لانه ليس هناك وجود تقييم محدد من قبل العاملين بعد انتهائهم من برامج التدريب، مما يؤدي إلى عدم معرفة الاثر التطويري الذي حصل عليه الموظفين، ولهذا يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال التالي:

- ما هو أثر التطوير الفعال على الكفاءة الوظيفية بالتطبيق على شركة التأمينات اسيج في مدينة الرياض.

وتتفرع الاسئلة الفرعية التالية من السؤال الرئيسي:

- ما اهمية التطوير الوظيفي في شركة التأمينات اسيج في مدينة الرياض
- ما نوع البرامج التطويرية التي تعتمد عليها شركة التأمينات اسيج في مدينك الرياض.
- ما هي الاحتياجات الوظيفي التي تبنى عليها البرامج التطويرية في شركة التأمينات اسيج في مدينة الرياض.

أهمية البحث

للعنصر البشري (الموظفين) أهمية في عملية إدارة بيئة العمل كالمؤسسات والشركات والوصل بها إلى تحقيق أهدافها المرجوة، لهذا أصبحت العملية التدريبية جزء اساسي من أهداف اي مؤسسة، فالتدريب يعتبر العنصر الحاسم في كفاءة وفاعلية الموظفين، وما يشهده العالم اليوم من تطور وتقدم وتحديداً في مجال التقنية جعل تدريب الموظفين وسيلة ضرورية حتى يكتسبوا المهارات والخبرات الضرورية في مجال عملهم، فتدريب الموظفين وإلحاقهم ببرامج تطويرية ذات مستوى مرتفع يُحسن من أدائهم ويرفع من مستوى كفاءتهم الوظيفية.

ويستمد هذا البحث أهميته النظرية والتطبيقية من خلال بعض النقاط تفصل فيما يلي:

الأهمية النظرية:

- توضيح مفهوم التدريب التطويري وربطه بمتغير الكفاءة الوظيفية.
- الإشارة إلى ضرورة إجراء تقييم فعال لكفاءة الموظفين الذين شاركوا في دورات تطويرية.

الأهمية التطبيقية:

- الأهمية التطبيقية لهذا البحث هو مساعدة إدارة شركة اسيج للتأمينات على فهم أهمية التطوير الفعال وتحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة مستويات كفاءة الأداء الوظيفي بعد عملية التدريب التطويرية.

مراجع البحث

الغامدي, خالد (٢٠١٤). دور التدريب في رفع كفاءة أداء الموظفين في القطاع العام. بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير. العلوم الإدارية والمالية. جامعة الباحة. الباحة.

http://www.geocities.ws/almrhani/The_Search/The%20role%20of%20training%20in%20raising%20the%20efficiency%20of%20the%20performance%20of%20public%20sector%20employees.pdf

الشهري, حمود والشمري, وائل (٢٠٢٢). أثر برامج التدريب على الكفاءة الإدارية للموارد البشرية لتحقيق رؤية ٢٠٣٠. دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في وزارة العدل في المدينة المنورة. المجلة العربية للنشر العلمي. ع(٣٩). ٤٤٩-٤٧٨.

<https://www.ajsp.net/research/%D8%A3%D8%AB%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1%D8%A7%D9%85%D8%AC%20%D8%A7%D9%84%D8%A%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8%D9%8A%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%81%D8%A7%D8%A1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9%20%D9%84%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9.pdf>

كريشان, رنا (٢٠٢٢). الإشراف على عمل الموظفين وتقديم الملاحظات لتحسين الكفاءة والفعالية. المجلة العربية للنشر العلمي. ع(٤٨). ٦٥٣-٦٦٩.

<https://www.ajsp.net/search.php?q=%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B4%D8%B1%D8%A7%D9%81+%D8%B9%D9%84%D9%89+%D8%B9%D9%85%D9%84+%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81%D9%8A%D9%86+%D9%88%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85+%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%AD%D8%B8%D8%A7%D8%AA+%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D9%88%D8%B1%D8%A9+%D9%84%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86+%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%81%D8%A7%D8%A1%D8%A9+%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9>

مراجع البحث

الشنيتي, جميلة (٢٠٢٠). اثر نتائج التدريب على كفاءة العاملين بالمنظمة. مجلة دراسات الإنسان والمجتمع. ع(١٣). ٢١-١.

<https://www.stcrs.com.ly/hcsj/docs/volumes/training%20results%20on%20organization's%20employees.pdf>

يونس قرواط, محمد صلاح, حنان زلاقي (٢٠١٩). تطوير الكفاءات البشرية والمزايا الناتجة عنها " التدريب والتعليم كآلية لتطوير الكفاءات البشرية ". المجلة الجزائرية للموارد البشرية. م(٤). ع(٢). ١٠٠-٤٨.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/139/4/2/106211>

محتويات البحث

م	محتويات البحث	صفحة
١	مقدمة البحث	٢-٣
٢	مشكلة البحث	٤
٣	أهمية البحث	٥
٤	مراجع البحث	٦-٧
٥	الملاحق	٩-١١

الملاحق

أتقدم بوضع هذا الاستبيان الخاص ببحثي المتم لنيل درجة البكالوريوس في تخصص إدارة مشاريع والذي يتناول موضوع " أثر التطوير الفعال على الكفاءة الوظيفية بالتطبيق على شركة التأمينات أسيج في مدينة الرياض"

دقة إجاباتكم ستساهم في نجاح ها البحث وتحقيق الأهداف المطلوبة فيه لذا ارجوا من حضراتكم تحر الدقة والمصادقية اثناء تعبئة هذا الاستبيان, مع العلم ان جميع بياناتكم سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن يتم استخدامها خارج إطار هذا البحث.

شاكرة ومقدرة لكم حسن تجاوبكم وتعاونكم...

الاسم: المنصب:

العمر: ☐ أقل من ٢٥ ☐ ٢٥ حتى ٣٥ ☐ ٣٥ حتى ٤٥ ☐ ٤٥ فأكثر

المستوى التعليمي: ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير

عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها: ☐ ١-٣ ☐ ٤-٧ ☐ ٨-١٠ ☐ ١٠ فأكثر

استبيان المتغير المستقل (التطوير الفعال)

فيما يلي بعض العبارات المتعلقة بدور التطوير الفعال, الرجاء اختيار العبارة التي تتوافق مع رأيك:

م	العبارات	نعم	أحياناً	لا
١	ألتحق دوماً ببرامج الشركة لأطور مهاراتي			
٢	التدريب والتطوير ساعدني بتحسين أدائي الوظيفي			
٣	يتم متابعة الموظفين بعد انتهاء برامج التطوير			
٤	التدريب والتطوير له تأثير إيجابي على تحسن الأداء			
٥	يوفر التدريب اكتساب مهارات ومعرفة جديدة			
٦	قلة مشاكل العمل بعد إلحاق الموظفين ببرامج التطوير			
٧	طبيعة عملي تحتاج لتطوير مستمر			
٨	محتوى برامج التطوير متناسبة مع مدتها			
٩	يتم تحديد برامج التدريب بعد سؤال الموظفين عن إحتياجهم			
١٠	يتم متابعة أداء الموظفين بعد انتهاء فترة التطوير وتقييمهم			
١١	تحقق برامج الشركة الأهداف العامة التي يتوقعه الموظف			

استبيان المتغير التابع (الكفاءة الوظيفية)

فيما يلي بعض العبارات المتعلقة بالكفاءة الوظيفية, الرجاء اختيار العبارة التي تتوافق مع رأيك:

م	العبارات	نعم	أحياناً	لا
١	يتم بناء برامج التطوير بحسب إحتياج الشركة			
٢	التدريب يساعد بتطوير الموظفين			
٣	أماكن التدريب تكون مجهزة بالكامل			
٤	تتعاون الشركة مع جهات تدريب وتطور معروفة			
٥	محتوى البرامج التطويرية متناسب مع حاجة بيئة العمل			
٦	برامج التدريب في الشركة معتمدة على الأساليب الحديثة			
٧	يوجد تحفيز للموظفين اثناء فترة تدريبهم			
٨	يتم تعديل البرامج التطويرية بحسب المتغيرات الجديدة			
٩	يتم تحقيق غاية التطوير بسبب نجاح تخطيط الإدارة			
١٠	برامج التدريب مختلفة ومتنوعة ما بين مهارات العمل والمهارات العامة			
١١	تهتم الشركة بالتطوير المستمر لبرامجها التأهيلية والتدريبية			