

أثر التدريب المستمر علي تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة

(مطعم المرفأ- المملكة العربية السعودية)

The impact of ongoing training on improving the performance of
workers in small enterprises (Al Marfa Restaurant) - Najran -
Saudi Arabia

اسم الطالب

منى محمد صالح آل حوكاش

مشروع تخرج ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. مني مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- ٢٠٢٤

المحتويات

٥	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٦	1.1 مقدمة البحث.....
١٠	1.2 مشكلة البحث.....
١١	1.3 أهمية البحث.....
١٢	1.4 التساؤلات.....
١٣	1.5 الأهداف.....
١٣	1.6 الفرضيات.....
١٤	1.7 نموذج الدراسة.....
١٤	1.8 المنهجية.....
١٩	1.9 الدراسة الميدانية.....
٢١	1.10 هيكل المشروع المقترح.....
٢٣	٢ الإطار النظري.....
٢٤	٢,١ مقدمة.....
٢٤	٢,٢ المبحث الأول: أثر التدريب.....
٢٤	مفهوم التدريب.....
٢٦	نظرية التعلم النفسي.....
٢٧	نظرية التحفيز والمكافأة.....
٢٨	٢,٣ المبحث الثاني: أداء العاملين.....
٢٨	مقدمة.....
٢٩	مبادئ أساسية.....
٣٠	دراسة بعنوان "أثر التدريب على التطوير التنظيمي في الجهاز الحكومي في ظل استراتيجية التنمية المستدامة".....
٣١	دراسة بعنوان "دور القيادة التنموية في تنمية أداء العاملين في المؤسسات المحلية الحكومية بمصر".....
٣٢	دراسة بعنوان "إطار مقترح للتدريب الفعال لتحويل الوظائف التقليدية للوظائف الخضراء لتحقيق التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على مراكز الأورام التابعة لأمانة المراكز الطبية المتخصصة".....
٣٣	دراسة بعنوان "توسيط تحسين أداء العاملين في العلاقة بين أبعاد العمل اللائق وتحقيق التنمية المستدامة".....
٣٣	دراسة بعنوان "أثر التأهيل والتدريب المستمر على تحسين كفاءة الموارد البشرية".....

دراسة بعنوان "أثر تدريب العاملين على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء خدمة التعليم الجامعي:"	٣٤
٢,٤ العلاقة بين أثر التدريب وأداء العاملين	٣٥
٢,٥ الخاتمة	٣٦
المراجع	٣٧

قائمة الأشكال

الشكل ١ نموذج الدراسة.....	١٤
الشكل ٢ خطوات الدراسة الميدانية.....	٢١
الشكل ٣ هيكل الدراسة المقترح.....	٢٢

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة البحث

تعد الموارد البشرية الأصل الحيوي لأي منظمة أو مؤسسة، وتعتبر كفاءة وأداء العاملين أحد العوامل الرئيسية في تحقيق النجاح والتفوق التنظيمي. ومن أجل تحسين أداء العاملين وتطوير مهاراتهم، يعتبر التدريب المستمر أداة أساسية وفعالة. (ميا، ٢٠١٤).

يعد التدريب المستمر عملية نظامية ومنهجية تهدف إلى تعزيز وتطوير مهارات ومعارف العاملين في المؤسسة من خلال توفير فرص تعليمية وتدريبية مستمرة، يتضمن التدريب المستمر تقديم المعلومات والمهارات اللازمة للعاملين لتحقيق الأداء الأمثل في وظائفهم الحالية، بالإضافة إلى تطوير قدراتهم وتأهيلهم للتعامل مع تحديات ومتطلبات مستقبلية.

أحد الآثار الرئيسية للتدريب المستمر هو تحسين أداء العاملين، عن طريق توفير فرص التعلم والتطوير المستمر، يمكن للعاملين تحسين مهاراتهم ومعرفتهم وزيادة مستوى الكفاءة في أداء مهامهم. يساعد التدريب المستمر العاملين على مواكبة التطورات والابتكارات في مجالات عملهم، ويساهم في تعزيز قدراتهم على التعامل مع التحديات الجديدة والمتغيرات في بيئة العمل (الجعفري، ٢٠١٩).

بالإضافة إلى ذلك، يساهم التدريب المستمر في تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم. عندما يشعرون بأن المؤسسة تهتم بتطويرهم وتوفير الفرص للتعلم المستمر، فإنهم يشعرون بالتقدير والاهتمام، مما يعزز الروح المعنوية والولاء للمؤسسة. ومن خلال رفع مستوى المهارات والمعرفة، يمكن للعاملين أيضاً تحقيق فرص تقدم وتطور مهني، مما يحفزهم على تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية.

يُعدُّ التدريب المستمر أيضاً وسيلة لتعزيز الابتكار والتطوير في المؤسسة. فعندما يتاح للعاملين فرصة التعلم والاكتساب المستمر للمعرفة الجديدة، يمكنهم تطبيق هذه المعرفة في تحسين عمليات العمل وتطوير منتجات وخدمات جديدة. يساهم التدريب المستمر في خلق بيئة تنمية تعاونية وإبداعية، حيث يُشجع العاملون على مشاركة أفكارهم وتجاربهم، وتبادل المعرفة والمهارات مع بعضهم البعض. (ميا، ٢٠١٤)

يعد التدريب المستمر للعاملين في المشاريع الصغيرة، مثل مطعم المرفأ في المملكة العربية السعودية، عنصرًا حاسمًا لتحسين أداء العاملين وتعزيز كفاءتهم، هذه بعض الآثار الرئيسية للتدريب المستمر على أداء العاملين في المشاريع الصغيرة:

تطوير المهارات والمعرفة حيث يتيح التدريب المستمر للعاملين فرصة لاكتساب المهارات اللازمة لأداء مهامهم بشكل أفضل. سواء كان ذلك في مجال الطهي، الخدمة، الإدارة، أو أي جانب آخر من عمل المطعم، يمكن للتدريب المستمر أن يساعد العاملين على تحسين مهاراتهم وتطوير معرفتهم في مجالهم. (الجعفري، ٢٠١٩)

كما أن زيادة الكفاءة والإنتاجية يوفر التدريب المستمر للعاملين فرصة للتعلم واكتساب أفضل الممارسات والتقنيات في مجال عملهم. وبتحسين مهاراتهم ومعرفتهم، يصبح بإمكانهم القيام بمهامهم بشكل أكثر كفاءة وتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية. هذا يعني أن المطعم يمكنه تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وتحسين جودة الخدمة التي يقدمها.

تحسين رضا العملاء حيث أنه عندما يتلقى العملاء خدمة متفوقة ومرضية في مطعم المرفأ، فإنهم يصبحون راضين ومستعدين للعودة مرة أخرى وإعطاء توصيات إيجابية. التدريب المستمر يمكن أن يساهم في تحسين مهارات العاملين في التعامل مع العملاء، التفاعل معهم بشكل فعال، وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. وبذلك، يمكن للتدريب المستمر أن يساهم في بناء سمعة جيدة للمطعم وزيادة قاعدة العملاء المستمرة. (ميا، ٢٠١٤)

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع وذلك لأهميته حيث يعتبر تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة أمرًا حاسمًا لنجاحها واستمراريتها، التدريب المستمر للعاملين هو أحد العوامل التي يمكن أن تحقق هذا التحسين، وبالتالي فإن دراسة تأثيرها على الأداء تكون ذات أهمية كبيرة.

كما أنه يتناول العمليات الحقيقية والتحديات التي يواجهها أصحاب المشاريع الصغيرة، مثل إدارة العاملين وتحقيق الكفاءة وتلبية احتياجات العملاء. يساعد التدريب المستمر في معالجة هذه القضايا وتحقيق تحسينات فعالة.

ففكرة المشروع هي مفهوم يعود جذوره التاريخية إلى فترة طويلة. على مر العصور، كانت هناك حاجة للابتكار والتنمية وتنفيذ أفكار جديدة لتلبية احتياجات المجتمعات وتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي. فيما يلي بعض الجذور التاريخية لفكرة المشروع:

منذ العصور القديمة، كانت المجتمعات تعتمد على المشاريع والأعمال الصغيرة لتلبية احتياجاتها. كانت هذه المشاريع تتراوح بين الحرف اليدوية والتجارة والزراعة. كانت تلك المشاريع تعكس تنظيم العمل واستخدام الموارد بطريقة فعالة لتحقيق النجاح الاقتصادي.

في القرن الثامن عشر والتاسع عشر، جاءت ثورة الصناعة لتغير وجه العالم. ظهرت المصانع الكبرى والتكنولوجيا المتقدمة، وزادت حاجة المشاريع الصغيرة إلى التكيف والتطور للبقاء في سوق العمل المتغيرة. تم تطوير مفهوم الإدارة والتخطيط والتنظيم لتحقيق النجاح في المشاريع.

في القرن العشرين، شهد العالم نموًا اقتصاديًا هائلًا وتطورًا في الصناعات والتكنولوجيا. زادت حاجة الشركات والمشاريع إلى إدارة مشاريعها بطريقة مهنية ومنهجية لتحقيق النجاح وتحقيق الأرباح. تم تطوير العديد من المفاهيم والأدوات الإدارية مثل إدارة المشاريع وإدارة الجودة الشاملة وإدارة العمليات. (السيد، ٢٠٢٢)

في القرن العشرين، زاد الاهتمام بالابتكار والريادة والبحث عن فكر جديد يمكن أن يحقق تغييرًا إيجابيًا في المجتمعات والاقتصادات. تطورت مفاهيم مثل ريادة الأعمال والابتكار المؤسسي، وتم تعزيز دور المشاريع الصغيرة والمتوسطة كمحرك رئيسي للابتكار والتنمية الاقتصادية.

إن فكرة المشروع تتأثر بمجموعة متنوعة من العوامل التاريخية والاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية. تطورت الأفكار والمفاهيم المرتبطة بالمشاريع على مر العصور، وتم تطوير الأدوات والمنهجيات اللازمة لإدارة المشاريع بطريقة فعالة. اليوم، تعتبر الشركات الصغيرة والمشاريع الناشئة عمود فقري للاقتصاد ومصدرًا رئيسيًا للابتكار والتنمية.

كما أظهرت الدراسات السابقة أن التدريب المستمر يمكن أن يحسن أداء العاملين في المشاريع الصغيرة. فالمشاريع التي تستثمر في تطوير مهارات ومعرفة العاملين تشهد تحسناً في الإنتاجية والجودة والكفاءة، مما يؤدي إلى تحقيق أداء أفضل وتحقيق مزايا تنافسية.

وأشارت الدراسات إلى أن المشاريع التي تستثمر في التدريب المستمر تكون أكثر قدرة على الابتكار والتطور. حيث يتيح للعاملين اكتساب المهارات والمعرفة اللازمة لتوليد أفكار جديدة وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة، وبالتالي تعزيز نمو المشروع وتنميته. (الغفور، ٢٠١٩).

كشفت الدراسات أن التدريب المستمر يمكن أن يعزز قدرة المشاريع الصغيرة على التكيف مع التحديات والتغيرات في البيئة التجارية. من خلال تطوير مهارات العاملين وتعزيز مرونتهم، يصبح المشروع قادراً على التكيف مع التطورات التكنولوجية والمتطلبات القانونية والتغيرات في السوق. (الرازق، ٢٠٢٠)

إن الدراسة الحالية حول أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة تأخذ هذه الدراسات السابقة في الاعتبار وتسعى لتوفير إضافة علمية جديدة. يمكن أن تقدم الدراسة نتائج محددة وموثوقة تعزز فهمنا للعلاقة بين التدريب المستمر وأداء المشاريع الصغيرة، وتوفر مساهمة قيمة للمجال والممارسة، يمكن أن تستفيد منها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في تحقيق النجاح والاستدامة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم الدراسة في توجيه السياسات والبرامج التي تهدف إلى دعم المشاريع الصغيرة وتعزيز قدرتها على التطور والابتكار.

1.2 مشكلة البحث

تتمحور مشكلة البحث حول استكشاف وتحليل أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في مشروع المطعم الصغير "المرفأ" في المملكة العربية السعودية، يتم توجيه الاهتمام إلى التحديات والقضايا التي قد تواجهها المشروعات الصغيرة في تحقيق تحسين مستمر في أداء فريق العمل.

نقص القدرات والمهارات حيث يواجه العاملون في مشروع المطعم الصغير صعوبة في تنمية وتحسين مهاراتهم ومعرفتهم الفنية والتقنية المتعلقة بالعمل في المجال الغذائي، قد يكون من الصعب على العاملين تلبية المتطلبات المتغيرة لصناعة المطاعم وتقديم الخدمة المميزة للزبائن.

1.2.1 الفجوة النظرية:

رغم وجود بعض الدراسات السابقة التي تسلط الضوء على تأثير التدريب المستمر على أداء العاملين في المشاريع الصغيرة، إلا أن هناك فجوة نظرية تتمثل في عدم وجود دراسة شاملة ومتكاملة تستكشف هذا التأثير بشكل مفصل وتحلل آثاره على عدة جوانب مهمة مثل الإنتاجية، والابتكار، ورضا العملاء، وقدرة المشروع على التكيف في سياق المشاريع الصغيرة. لذا، تحتاج الدراسة الحالية إلى ملء هذه الفجوة النظرية وتوفير رؤية أكثر تفصيلاً حول أثر التدريب المستمر على أداء المشاريع الصغيرة.

1.2.2 الفجوة التطبيقية:

واحدة من الفجوات التطبيقية في الأدبيات هي نقص الدراسات التي تركز بشكل خاص على المشاريع الصغيرة وتأثير التدريب المستمر عليها. على الرغم من أن هناك العديد من الدراسات التي تبحث في تأثير التدريب على الأداء في سياقات أخرى مثل الشركات الكبيرة، إلا أنه لا يزال هناك حاجة إلى بحث مكثف يتناول المشاريع الصغيرة بشكل خاص. لذا، يهدف البحث الحالي إلى سد هذه الفجوة التطبيقية وتقديم تحليلات مفصلة ونتائج قوية حول تأثير التدريب المستمر على أداء المشاريع الصغيرة.

السؤال البحثي:

"ما هو تأثير التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة؟"

1.3 أهمية البحث

1.3.1 الأهمية النظرية:

يحمل هذا البحث أهمية كبيرة في إسهامه في مجال إدارة المشروعات وتطوير العمل الصغير والمتوسط. يساعد البحث في توسيع الفهم العلمي لتأثير التدريب المستمر على أداء العاملين في مشاريع المطاعم الصغيرة. يوفر البحث أدلة قوية وموثوقة تدعم أهمية استثمار الموارد في برامج التدريب والتطوير المستمر لتحقيق تحسين مستدام في الأداء والنجاح المؤسسي.

يعزز البحث الفهم النظري لكيفية تأثير التدريب المستمر على الأفراد والفرق والمشاريع الصغيرة. ويساهم البحث في توسيع نظريات إدارة الموارد البشرية والتطوير التنظيمي وتحسين أداء الفرق والمشاريع الصغيرة في قطاع المطاعم وغيرها من القطاعات ذات الصلة.

1.3.2 الأهمية التطبيقية:

يتمتع هذا البحث بأهمية كبيرة للمشاريع الصغيرة في قطاع المطاعم وصناعة الضيافة بشكل عام. يوفر البحث إرشادات قيمة لأصحاب المشروعات وإدارة المطاعم الصغيرة حول كيفية تحسين أداء العاملين وتحقيق التطور المستدام في العمل.

بفهم أثر التدريب المستمر على الأداء، يمكن لأصحاب المشروعات والمديرين تحسين استراتيجيات التدريب وتحديد المجالات التي يجب التركيز عليها لتحقيق أقصى قدر من الفائدة. كما أنه يعزز وعي صناع المشروعات الصغيرة بأهمية الاستثمار في تطوير وتدريب العاملين كأداة لتعزيز الأداء وتحقيق النجاح التجاري.

يساهم البحث في تعزيز فهمنا لأفضل الممارسات في إدارة المشروعات الصغيرة وتحسين الأداء العام للعاملين في صناعة المطاعم وقطاعات الضيافة المرتبطة بها.

1.4 التساؤلات

السؤال الرئيسي ١ :

ما هو تأثير التدريب المستمر على أداء العاملين في مطعم المرفأ؟

الأسئلة الفرعية:

١. كيف يؤثر التدريب المستمر على مستوى المهارات والمعرفة لدى العاملين في مطعم المرفأ؟

٢. ما هو تأثير التدريب المستمر على مستوى الرضا الوظيفي والالتزام لدى العاملين؟

٣. هل يؤثر التدريب المستمر على كفاءة العمليات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن في مطعم المرفأ؟

السؤال الرئيسي ٢:

ما هي العوامل التي تؤثر على فاعلية التدريب المستمر في تحسين أداء العاملين في مطعم المرفأ؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما هي أفضل الممارسات في تصميم وتنفيذ برامج التدريب المستمر في مشاريع المطاعم؟

٢. كيف يمكن قياس فعالية برامج التدريب المستمر وتقييم نتائجها في سياق مطعم المرفأ؟

٣. ما هي العوامل الداعمة والمعيقة التي قد تؤثر على تطبيق واستمرارية التدريب المستمر في مطعم المرفأ؟

1.5 الأهداف

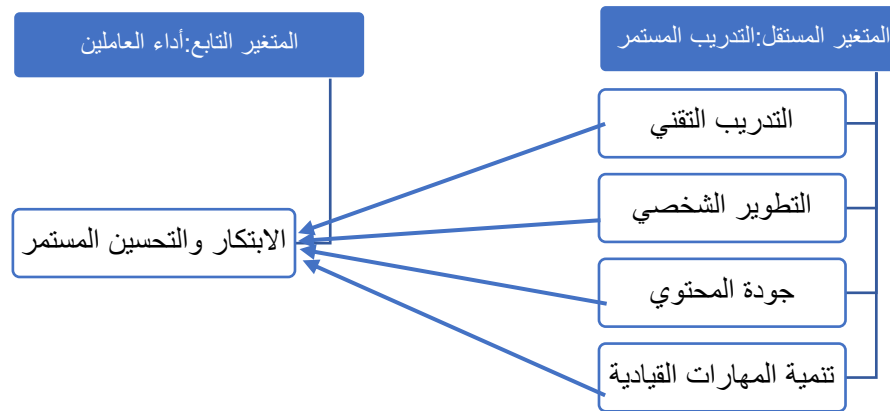
١. دراسة احتياجات التدريب بتحديد احتياجات التدريب المحددة للفريق وفقاً لمجالات الضعف والفرص التطويرية.
٢. استكشاف أفضل الممارسات بدراسة واستكشاف الأساليب والتقنيات الجديدة والمبتكرة التي يمكن أن تساعد في تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة.
٣. تقييم الأداء الحالي: تحليل الأداء الحالي للفريق لتحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.
٤. تحديد أهداف التدريب: وضع أهداف محددة للتدريب التي تستهدف تحسين أداء العاملين وتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم.
٥. تصميم برامج تدريبية: تطوير برامج تدريبية مخصصة تستند إلى احتياجات الفريق وأهداف التدريب المحددة.
٦. تنفيذ البرامج التدريبية: تنفيذ البرامج التدريبية المصممة بشكل فعال لتطوير مهارات وقدرات العاملين في المشاريع الصغيرة.

1.6 الفرضيات

- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين تقديم التدريب المستمر للعاملين في مطعم المرفأ وتحسين أدائهم.
- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين تقديم التدريب المستمر للموظفين في مطعم المرفأ وزيادة مستوى رضا العملاء والولاء للمطعم.
- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين تقديم التدريب المستمر في مطعم المرفأ وتعزيز مهارات العاملين وزيادة كفاءتهم في تقديم الخدمات.
- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين التزام العاملين بالتدريب المستمر وتحسين جودة الخدمة المقدمة في مطعم المرفأ.

- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين التدريب المستمر في مطعم المرفأ وتعزيز الفهم والالتزام بمعايير السلامة والنظافة والجودة في العمل.

1.7 نموذج الدراسة



الشكل ١ نموذج الدراسة

1.8 المنهجية

منهجية البحث تتمثل في:

تصميم البحث:

١. نوع البحث:

يعتبر هذا البحث من نوع الدراسات الوصفية التحليلية، حيث يتم دراسة العلاقة بين التدريب المستمر وأداء العاملين في مطعم المرفأ. يهدف البحث إلى وصف وتحليل تأثير التدريب المستمر على الأداء الوظيفي للعاملين في المشروع الصغير.

٢. مجتمع وعينة البحث:

- مجتمع البحث: يشمل جميع العاملين في مطعم المرفأ بالمملكة العربية السعودية.
- عينة البحث: سيتم اختيار عينة عشوائية من العاملين في المطعم، تتكون من ٥٠ موظفاً يمثلون الأقسام المختلفة في المطعم.

٣. منهجية جمع البيانات:

- الملاحظة: سيتم استخدام الملاحظة المباشرة لتقييم أداء العاملين قبل وبعد برامج التدريب.
- الاستبيانات: سيتم إعداد استبيان مخصص لجمع البيانات من العاملين حول تأثير التدريب على أدائهم الوظيفي.
- المقابلات: سيتم إجراء مقابلات مع بعض العاملين والمدراء لجمع معلومات نوعية حول تأثير التدريب المستمر.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

١. التدريب المستمر:
 - **التعريف الإجرائي:** يشمل جميع البرامج والورش التدريبية التي يتم تنظيمها بانتظام لتحسين مهارات ومعرفة العاملين في مطعم المرفأ. سيتم قياسه من خلال عدد الدورات التدريبية التي حضرها العاملون ومدة كل دورة.

٢. أداء العاملين:

- التعريف الإجرائي: يقاس من خلال مجموعة من المؤشرات مثل الكفاءة الإنتاجية، جودة العمل، الالتزام بالمواعيد، والرضا الوظيفي. سيتم تقييم الأداء من خلال استبيانات تملأها الإدارة وزملاء العمل بالإضافة إلى التقييمات الذاتية للعاملين.

٣. المشاريع الصغيرة:

- التعريف الإجرائي: يشير إلى الأعمال التجارية التي تتميز بصغر حجمها من حيث عدد الموظفين ورأس المال المحدود. سيتم تعريف مطعم المرفأ كمثال للمشاريع الصغيرة في هذا البحث.

أدوات البحث:

١. الاستبيان:

- تصميم الاستبيان: يتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين. القسم الأول يحتوي على أسئلة ديموغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)، والقسم الثاني يحتوي على أسئلة تتعلق بالتدريب المستمر وأداء العاملين.

- أسلوب التقييم: يستخدم مقياس ليكرت (Likert Scale) لقياس مدى تأثير التدريب على أداء العاملين، حيث يتراوح التقييم من ١ (غير مؤثر) إلى ٥ (مؤثر جداً).

٢. المقابلات:

- نوع المقابلات: مقابلات شبه منظمة مع مجموعة من العاملين والمدراء.

- محاور المقابلات: تشمل أسئلة حول تجارب العاملين مع التدريب المستمر، وأثر هذه التدريبات على أدائهم اليومي، ورؤيتهم حول كيفية تحسين برامج التدريب.

٣. الملاحظة:

- أسلوب الملاحظة: سيتم تنفيذ ملاحظات مباشرة لعمليات العمل اليومية قبل وبعد التدريب لتقييم التغيرات في الأداء.

- مجالات الملاحظة: تشمل مجالات الكفاءة في العمل، الالتزام بالمواعيد، وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

التحليل الإحصائي:

١. تحليل البيانات الكمية:

- سيتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية المجمعة من الاستبيانات.

- اختبارات الفرضيات: سيتم استخدام اختبارات t-test وANOVA لتحليل الفروق في الأداء قبل وبعد التدريب.

٢. تحليل البيانات النوعية:

- سيتم تحليل البيانات النوعية المجمعة من المقابلات باستخدام أسلوب التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) لاستخراج الأنماط والرؤى الرئيسية حول تأثير التدريب.

الاعتبارات الأخلاقية:

- سرية المعلومات: سيتم الحفاظ على سرية جميع المعلومات الشخصية للمشاركين.
- موافقة المشاركين: سيتم الحصول على موافقة خطية من جميع المشاركين في البحث.
- الشفافية: سيتم شرح أهداف البحث وإجراءاته بشكل واضح لجميع المشاركين.

مجتمع الدراسة:

١. تعريف مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في مطعم المرفأ في المملكة العربية السعودية. يعتبر هذا المجتمع نموذجاً تمثيلاً للمشاريع الصغيرة في قطاع الضيافة.

٢. خصائص مجتمع الدراسة:

- عدد الموظفين: يتراوح بين ٣٠ و ٥٠ موظفاً.
- تنوع الوظائف: يشمل موظفين في مجالات الطهي، الخدمة، الإدارة، والنظافة.
- مستوى التعليم: يتنوع بين التعليم الأساسي والثانوي وبعض الحاصلين على تعليم عالي.
- الخبرة العملية: تتراوح بين الموظفين الجدد وذوي الخبرة الطويلة في المجال.

طرق وتقنيات أخذ العينة:

١. نوع العينة:

سيتم استخدام العينة العشوائية البسيطة لاختيار المشاركين من مجتمع الدراسة لضمان تمثيل متنوع للعاملين في مختلف الأقسام.

٢. حجم العينة:

سيتم اختيار عينة من ٣٠ موظفاً من مختلف الأقسام والوظائف في المطعم لضمان التمثيل الشامل.

٣. خطوات أخذ العينة:

- إعداد قائمة شاملة بجميع موظفي المطعم.

- ترقيم جميع الموظفين في القائمة.

- استخدام برنامج عشوائي لاختيار ٣٠ موظفاً من القائمة.

أنواع البيانات:

١. البيانات الكمية:

- مؤشرات الأداء: مثل عدد الأطباق المعدة، وقت الخدمة، نسبة الأخطاء في الطلبات.

- مؤشرات التدريب: مثل عدد الدورات التدريبية، مدة التدريب، موضوعات التدريب.

٢. البيانات النوعية:

- آراء الموظفين: حول فعالية التدريب وأثره على أدائهم اليومي.

- ملاحظات الإدارة: حول تحسين الأداء بعد التدريب وملاحظات على العمل الجماعي والتواصل.

إجراءات التحليل الإحصائية:

١. تحليل البيانات الكمية:

- سيتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية المجمعة.

- إحصاءات وصفية: لحساب المتوسطات، الانحراف المعياري، والنسب المئوية.

- اختبارات الفرضيات: استخدام اختبار t-test لتحليل الفروق بين الأداء قبل وبعد التدريب، وتحليل

ANOVA لمقارنة تأثير التدريب على مجموعات مختلفة من الموظفين.

٢. تحليل البيانات النوعية:

- سيتم تحليل البيانات النوعية المجمعة من المقابلات باستخدام أسلوب التحليل الموضوعي (Thematic Analysis).

- خطوات التحليل:

- ترميز البيانات لتحديد الموضوعات الرئيسية.

- تجميع النصوص ذات الصلة لكل موضوع.

- تفسير البيانات لاستخلاص الأنماط والتوجهات الرئيسية.

٣. إجراءات ضمان جودة البيانات:

- التحقق من صدق وثبات الاستبيانات: سيتم مراجعة الاستبيانات من قبل خبراء في مجال التدريب وتطوير الأداء لضمان دقتها.

- اختبار مصداقية البيانات النوعية: سيتم إجراء مقابلات متابعة مع بعض المشاركين للتأكد من صحة البيانات المجمعة.

توفر هذه المنهجية إطاراً شاملاً لدراسة تأثير التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في مطعم المرفأ. من خلال استخدام عينات عشوائية، جمع بيانات كمية ونوعية، وإجراء تحليلات إحصائية دقيقة، سيتمكن البحث من تقديم نتائج موثوقة تعزز فهمنا لكيفية تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة من خلال التدريب المستمر.

1.9 الدراسة الميدانية

مقدمة:

تتطلب إدارة مشاريع المطاعم الصغيرة مهارات متعددة لضمان توفير خدمة عالية الجودة وتحقيق رضا الزبائن. يعتبر التدريب المستمر للعاملين في المشروع أمراً بالغ الأهمية لتطوير وتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم، وبالتالي تحسين أدائهم وتحقيق نجاح المشروع. تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى تحليل أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في مشروع مطعم المرفأ في المملكة العربية السعودية (الغفور، ٢٠١٩).

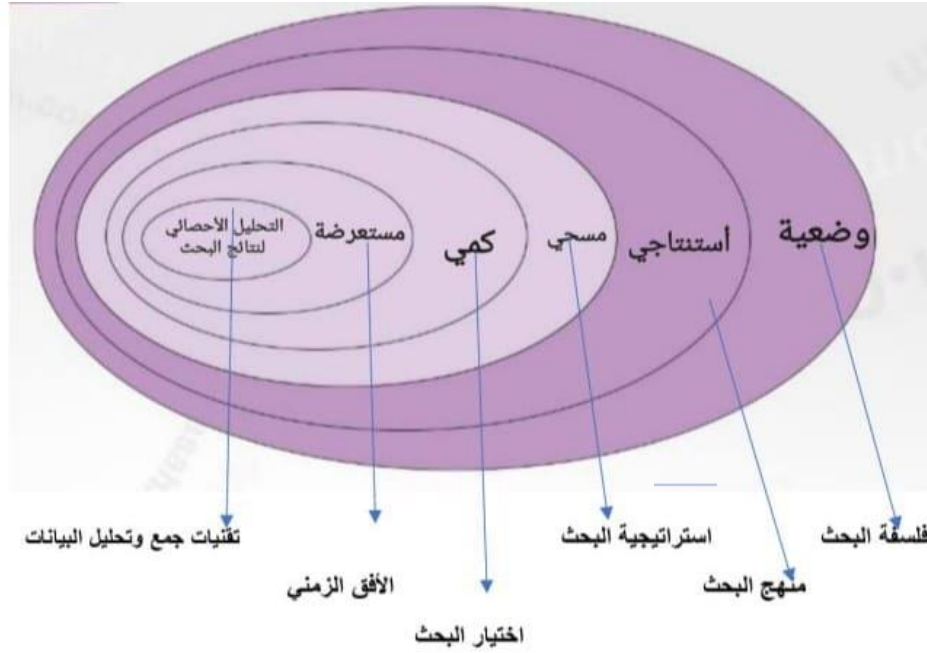
المنهجية:

تم استخدام منهجية الدراسة الميدانية لجمع البيانات وتحليلها، تم اختيار عينة من الموظفين في مطعم المرفأ وتم تقديم برامج تدريبية مستمرة لهم على مدار فترة زمنية محددة. تم استخدام أدوات البحث المناسبة، استبانة لقياس رأي العاملين فيما يتعلق بتأثير التدريب على أدائهم، وإحصاءات الأداء المالي لتحديد التغيرات في الأداء بعد التدريب، تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية للوصول إلى استنتاجات موثوقة.

النتائج:

بناءً على تحليل البيانات، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- زيادة المعرفة والمهارات: أظهرت الدراسة أن التدريب المستمر ساهم في زيادة معرفة ومهارات العاملين في مطعم المرفأ. تمكن العاملون من تطوير مهاراتهم في مجالات مثل الخدمة العملاء، وتحضير الطعام، وإدارة الوقت، مما ساهم في تحسين أدائهم.
- رضا الزبائن: بفضل التدريب المستمر، ارتفع مستوى رضا الزبائن عن خدمة المطعم. تمكن العاملون من توفير تجربة أفضل للزبائن من خلال تقديم خدمة مهنية وجودة عالية، مما أدى إلى زيادة عدد الزبائن المتكررين وتعزيز سمعة المطعم.
- تحسين الكفاءة التشغيلية: أدى التدريب المستمر إلى تحسين الكفاءة التشغيلية في مطعم المرفأ. قام العاملون بتحسين عمليات المطبخ وإدارة الطلبات وتنظيم العمل، مما أدى إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء والتأخير في الخدمة.
- رفع مستوى الثقة والروح المعنوية: أظهرت الدراسة أن التدريب المستمر ساهم في رفع مستوى الثقة والروح المعنوية للعاملين. تمكن العاملون من التعامل بثقة مع التحديات والمواقف الصعبة، وزادت رغبتهم في تقديم أفضل ما لديهم في العمل.



الشكل ٢ خطوات الدراسة الميدانية

1.10 هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة



الشكل ٣ هيكل الدراسة المقترح

٢ الإطار النظري
المبحث الأول: التدريب المستمر
المبحث الثاني: أداء العاملين

٢,١ مقدمة

يُعتَبَر التدريب المستمر أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين في المشاريع الصغيرة. فهو يمثل العمود الفقري لتطوير مهارات العمل وتعزيز قدراتهم في أداء مهامهم بفعالية وكفاءة. توفير فرص التدريب المستمر يساهم في تعزيز مستوى التحصيل المهني والتطوير المستمر، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين أداء العاملين وتعزيز أداء المشاريع الصغيرة بشكل عام.

سنستكشف أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة، وكيف يمكن للتطوير المستمر للمهارات والمعرفة أن يؤثر بشكل إيجابي على النتائج والإنتاجية في هذه المشاريع الحيوية.

٢,٢ المبحث الأول: أثر التدريب

مفهوم التدريب

هو عملية توجيه الأفراد أو الفرق العاملة نحو تطوير المهارات واكتساب المعرفة والفهم اللازمين لأداء مهام معينة بفعالية وكفاءة. يُعتَبَر التدريب جزءًا أساسيًا من عملية تطوير الموارد البشرية في المؤسسات والمنظمات، حيث يساهم في تحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم وتطويرهم المستمر.

تشمل عملية التدريب عدة جوانب، بما في ذلك:

- نقل المعرفة: يتضمن التدريب نقل المعرفة والمهارات من الخبراء إلى المتدربين، سواء من خلال الدروس النظرية أو التدريب العملي.
- تطوير المهارات: يهدف التدريب إلى تطوير وتحسين مهارات العاملين في مجالات معينة، مما يجعلهم أكثر كفاءة في أداء مهامهم.
- زيادة الوعي: يمكن للتدريب زيادة الوعي بالمعايير والإجراءات والسلامة والجودة في العمل، مما يساعد في تحسين أداء العاملين وتعزيز سلامة العمل.
- تحفيز الفرق: يُعَدُّ التدريب أحد الطرق الفعالة لتحفيز الفرق العاملة وتعزيز رغبتهم في تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة أو المشروع.

• تطوير الثقافة التنظيمية: يمكن للتدريب أيضاً أن يساهم في تطوير الثقافة التنظيمية للمؤسسة، من خلال نشر القيم والمبادئ التي تؤيدها المؤسسة وتعزز هويتها الثقافية.

التدريب المستمر يعد عنصراً أساسياً لنجاح المشاريع الصغيرة، ويحمل العديد من الأهمية التي تجعله ضرورياً:

- تحسين الأداء والكفاءة: يتيح التدريب المستمر للعاملين فرصة تطوير مهاراتهم واكتساب المعرفة الجديدة، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وزيادة كفاءتهم في أداء مهامهم بشكل أفضل.
- تعزيز الابتكار والإبداع: يمكن لبرامج التدريب المستمر أن تشجع على التفكير الإبداعي وتعزز القدرة على التكيف مع التغييرات والابتكار في العمل، مما يمكن المشاريع الصغيرة من تحقيق التفوق التنافسي.
- زيادة رضا العملاء: من خلال تحسين مهارات العاملين وتطوير خدماتهم ومنتجاتهم، يمكن للتدريب المستمر أن يؤدي إلى تحسين رضا العملاء وبالتالي زيادة الولاء والتفضيل للمشاريع الصغيرة.
- تعزيز الثقافة التنظيمية: يمكن لبرامج التدريب المستمر أن تساهم في بناء ثقافة عمل إيجابية تعزز التعلم المستمر والتطوير الشخصي والمهني للعاملين، مما يؤدي إلى بيئة عمل ملهمة ومحفزة.
- تقليل التكاليف والاستدامة: يمكن للتدريب المستمر تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل الفاقد وتحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يقلل من التكاليف ويزيد من استدامة المشاريع الصغيرة على المدى الطويل.

نظرية التعلم النفسي

تركز على كيفية تطوير المعرفة والمهارات لدى الأفراد من خلال تفاعلهم مع البيئة وتجاربهم الشخصية.

التحفيز والانخراط:

يعتبر التحفيز جزءًا أساسيًا في عملية التعلم النفسي. عندما يشعر العاملون في المشاريع الصغيرة بالانخراط والاهتمام ببرامج التدريب المستمر، فإنهم يكونون أكثر استعدادًا للمشاركة والتعلم وتطوير مهاراتهم.

التعلم من التجارب:

يعتمد التعلم النفسي على فكرة أن الأفراد يتعلمون من تجاربهم وملاحظاتهم الشخصية. من خلال تقديم فرص التدريب المستمر، يمكن للعاملين في المشاريع الصغيرة تجربة مهارات جديدة وتطبيقها على أرض الواقع، مما يؤدي إلى تعزيز المعرفة وتطوير القدرات.

التغذية الراجعة:

يساعد تقديم التغذية الراجعة في عملية التعلم على تعزيز الفهم وتحسين الأداء. من خلال تقديم تقييمات دورية وملاحظات بناءة عن أداء العاملين، يمكن تعزيز التطور وتحفيزهم على مواصلة التعلم وتحسين أدائهم.

التعلم الذاتي:

تشجع نظرية التعلم النفسي على التعلم الذاتي والمبادرة في اكتساب المعرفة وتطوير المهارات. يمكن للعاملين في المشاريع الصغيرة الاستفادة من موارد التعلم الذاتي مثل الدورات عبر الإنترنت والكتب والمقالات لتعزيز مهاراتهم وزيادة معرفتهم.

نظرية التحفيز والمكافأة

تركز على كيفية استخدام المكافآت والتحفيزات لتعزيز السلوك المرغوب وزيادة الأداء:

تحفيز المشاركة:

من خلال تقديم فرص التدريب المستمر وتحفيز العاملين للمشاركة فيها، يمكن زيادة رغبتهم في تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم.

تقديم المكافآت المالية:

استخدام المكافآت المالية كمحفز للعاملين للمشاركة في برامج التدريب وتحقيق النتائج المرغوبة، مثل تحقيق الأهداف أو تطوير المهارات الجديدة.

توفير التقدير والاعتراف:

أن يكون التقدير والاعتراف بالجهود المبذولة خلال عملية التدريب محفزًا قويًا للعاملين للمضي قدمًا وتحسين أدائهم.

توفير فرص الترقية:

استخدام فرص الترقية والتطوير المهني كمكافأة للعاملين الذين يظهرون تطورًا في أدائهم بعد التدريب.

تقديم فرص النمو الشخصي:

يمكن أن تكون الفرص للنمو الشخصي وتطوير المهارات خلال برامج التدريب محفزاً قوياً للعاملين للمشاركة والتعلم.

٢,٣ المبحث الثاني: أداء العاملين

مقدمة

يعتبر أداء العاملين أمراً حاسماً في نجاح أي مشروع صغير أو مؤسسة ناشئة. فالعمل المثمر والمنتج يعتمد بشكل كبير على كفاءة وفاعلية الفريق العامل. ومن هنا تبرز أهمية تطوير وتحسين أداء العاملين كجزء أساسي من استراتيجية نجاح المشاريع الصغيرة.

يعمل العاملون في المشاريع الصغيرة على مجموعة متنوعة من المهام والتحديات يومياً، وتأتي تلك المهام مع مجموعة من المتغيرات والضغوطات التي يتعين عليهم التعامل معها بشكل فعال. فعلى سبيل المثال، قد يكون عليهم مواجهة تغييرات في السوق، أو تحمل ضغوط العمل الزمنية، أو التعامل مع تقنيات جديدة.

مع تزايد تعقيدات البيئة التنافسية، يصبح تحسين أداء العاملين أمراً لا غنى عنه لضمان استمرارية المشروع وتحقيق النجاح المستدام. ومن هنا يأتي دور التدريب المستمر كأداة حيوية لتطوير وتعزيز أداء العاملين في المشاريع الصغيرة.

تعتبر عمليات التدريب المستمرة مفتاحاً لنجاح المشاريع الصغيرة، حيث توفر الفرصة للعاملين لتطوير مهاراتهم الحالية واكتساب مهارات جديدة، مما يعزز قدراتهم على التعامل مع التحديات المختلفة التي قد يواجهونها في بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، يساهم التدريب المستمر في بناء الثقة بالنفس وتعزيز الانخراط والولاء للمشروع، وبالتالي يؤدي إلى تعزيز الأداء الفردي والجماعي للفريق العامل.

مبادئ أساسية

١. التوجيه والتواصل الفعال:

أن يتمتع العاملون بتوجيه وتواصل فعال مع إدارتهم وزملائهم. يشمل ذلك توضيح الأهداف والتوقعات بشكل واضح وتوفير التوجيه والدعم اللازم للتحسين المستمر.

٢. توفير الفرص التعليمية:

توفير الفرص المناسبة للتدريب والتطوير المستمر للعاملين، سواء كان ذلك من خلال دورات تدريبية خارجية أو داخلية أو من خلال تبادل المعرفة والخبرات بين الزملاء.

٣. تشجيع الابتكار والإبداع:

تشجيع العاملين على تقديم الأفكار الجديدة والمبتكرة ودعمهم في تطبيقها. يمكن أن يسهم هذا في تحسين الأداء وتطوير العمليات داخل المشروع.

٤. تقديم الملاحظات البناءة:

أن يتم تقديم الملاحظات بشكل دوري وبناء على أداء العاملين، مع توجيههم نحو النقاط التي يمكن تحسينها وتطويرها.

٥. تعزيز الروح الجماعية والفريقية:

تشجيع العاملين على العمل كفريق واحد وتعزيز التعاون والتواصل بينهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الجماعي وتحقيق الأهداف بشكل أكثر فعالية.

٦. التقدير والاعتراف:

أن يتم التقدير والاعتراف بالجهود والإنجازات الفردية والجماعية، مما يعزز روح الانتماء والولاء للمشروع ويحفز العاملين على تحقيق المزيد.

دراسة بعنوان "أثر التدريب على التطوير التنظيمي في الجهاز الحكومي في ظل استراتيجية التنمية المستدامة"

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر التدريب على التطوير التنظيمي في الجهاز الحكومي، وذلك في سياق استراتيجية التنمية المستدامة.

المنهجية: تم تنفيذ الدراسة باستخدام منهجية البحث الكمي، حيث تم توزيع استبانة على عينة من الموظفين في الجهاز الحكومي. تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

النتيجة: أن التدريب يلعب دوراً هاماً في تحقيق التطوير التنظيمي في الجهاز الحكومي. وقد تم تحسين مستوى المعرفة والمهارات لدى الموظفين المشاركين في التدريب، مما أدى إلى تحسين أداءهم وزيادة فعالية الجهاز الحكومي بشكل عام.

التوصية: يوصى بتعزيز الاستثمار في التدريب وتطوير الموظفين في الجهاز الحكومي، وتوفير برامج تدريبية مستمرة تهدف إلى تعزيز المعرفة والمهارات التنظيمية. كما يوصى بضرورة تكامل استراتيجية التنمية المستدامة مع برامج التدريب والتطوير لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بشكل أفضل (الرازق، ٢٠٢٠).

دراسة بعنوان "دور القيادة التنموية في تنمية أداء العاملين في المؤسسات المحلية الحكومية بمصر"

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور القيادة التنموية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات المحلية الحكومية بمصر، وتسليط الضوء على أهمية القيادة في تحقيق التطوير المؤسسي والتميز.

-المنهجية: تم استخدام منهجية الأسلوب الاستقرائي والتحليل النظري في هذه الدراسة. تمت مراجعة الأدبيات المتاحة والدراسات السابقة المتعلقة بدور القيادة التنموية في المؤسسات الحكومية.

-النتيجة: أظهرت النتائج أن القيادة التنموية تلعب دورًا حاسمًا في تنمية أداء العاملين في المؤسسات المحلية الحكومية. تبيّن أن القادة الذين يتبنون نهجًا تنمويًا.

.التوصية: تعزيز القيادة التنموية في المؤسسات الحكومية والمؤسسات المحلية، وتوفير الدعم والتوجيه للموظفين من خلال القادة الذين يتبنون نهجًا تنمويًا ويسهمون في تعزيز التطوير المؤسسي. وتكامل استراتيجيات التنمية المستدامة مع برامج التدريب والتطوير، بهدف تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الوعي بأهمية البيئة والاستدامة في العمل.

دراسة بعنوان "إطار مقترح للتدريب الفعال لتحويل الوظائف التقليدية للوظائف الخضراء لتحقيق التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على مراكز الأورام التابعة لأمانة المراكز الطبية المتخصصة"

-الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى وضع إطار مقترح للتدريب الفعال يهدف إلى تحويل الوظائف التقليدية في مراكز الأورام إلى وظائف خضراء، بهدف تحقيق التنمية المستدامة في هذه المراكز.

-المنهجية: تم تنفيذ دراسة تطبيقية على مراكز الأورام التابعة لأمانة المراكز الطبية المتخصصة. تم جمع البيانات من خلال مقابلات مع الموظفين والخبراء في المجال الطبي والبيئي، وتحليل البيانات باستخدام الأساليب المناسبة.

-النتيجة: أظهرت النتائج أن هناك إمكانية لتحويل الوظائف التقليدية في مراكز الأورام إلى وظائف خضراء من خلال تطبيق برامج تدريب فعالة. تبين أن التدريب على الممارسات البيئية واستخدام التقنيات الحديثة يمكن أن يساهم في تحسين أداء الموظفين وتعزيز التنمية المستدامة في المراكز.

-التوصية: تعزيز الاستثمار في التدريب والتطوير في المؤسسات الحكومية والمؤسسات المحلية، وذلك لتحسين الأداء وتطوير المهارات والمعرفة لدى الموظفين. وتوفير برامج تدريبية مستمرة ومتخصصة تستهدف تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بما في ذلك التدريب على الممارسات البيئية والتقنيات الحديثة.

دراسة بعنوان "توسيط تحسين أداء العاملين في العلاقة بين أبعاد العمل اللائق وتحقيق التنمية المستدامة".

-الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين أبعاد العمل اللائق وتحقيق التنمية المستدامة، ودراسة دور تحسين أداء العاملين في توسيط هذه العلاقة.

-المنهجية: يتم جمع البيانات من خلال استبانة توزع على عينة من العاملين في مؤسسات مختلفة. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

-النتيجة: هناك علاقة إيجابية بين أبعاد العمل اللائق وتحقيق التنمية المستدامة. كما توضح النتائج أن تحسين أداء العاملين يلعب دورًا مهمًا في توسيط هذه العلاقة، حيث يمكن لتحسين أداء العاملين أن يساهم في تعزيز التنمية المستدامة.

-التوصية: تحسين أبعاد العمل اللائق في المؤسسات من خلال توفير بيئة عمل صحية وأمنه وعادلة، وتشجيع التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، وتعزيز المشاركة والتواصل في المؤسسة. كما يجب أيضًا تحسين أداء العاملين من خلال توفير التدريب والتطوير المستمر، وتشجيع الابتكار والإبداع، وتعزيز الرضا والتحفيز لديهم.

دراسة بعنوان "أثر التأهيل والتدريب المستمر على تحسين كفاءة الموارد البشرية".

-الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التأهيل والتدريب المستمر على تحسين كفاءة الموارد البشرية في السياق المؤسسي.

-المنهجية: يتم جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات المتاحة والدراسات السابقة، وأيضًا من خلال إجراء مقابلات مع خبراء في مجال التأهيل والتدريب المستمر.

-النتيجة: أن التأهيل والتدريب المستمر للموارد البشرية يساهم في تحسين كفاءة الموارد البشرية في المؤسسات. قد تظهر النتائج أيضًا أن التدريب المستمر يساهم في رفع مستوى المعرفة والمهارات لدى الموظفين، ويساهم في تعزيز الأداء الفردي والجماعي.

-التوصية: توفير برامج تأهيل وتدريب مستمرة للموارد البشرية في المؤسسات، بما في ذلك تطوير المهارات الفنية والقيادية والتنظيمية. يجب أيضاً توفير فرص تعلم مستمر وتبادل المعرفة داخل المؤسسة، وتشجيع الموظفين على المشاركة في برامج التدريب والتطوير المستمر.

دراسة بعنوان "أثر تدريب العاملين على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء خدمة التعليم الجامعي:"

-الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر تدريب العاملين على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء خدمة التعليم الجامعي.

-المنهجية: يتم استخدام منهجية البحث الميداني في هذه الدراسة، حيث يتم جمع البيانات من خلال ملاحظة ميدانية واستبانة توزع على العاملين في الجامعات. تتم مقارنة البيانات قبل وبعد التدريب لتحديد تأثيره على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة وتحسين أداء خدمة التعليم الجامعي.

-النتيجة: تدريب العاملين على نظم إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين أداء خدمة التعليم الجامعي وتعزيز جودتها. يمكن أن يشمل تأثير التدريب تحسين العمليات الإدارية والتنظيمية، وزيادة وعي العاملين بأهمية الجودة والمشاركة في تحسينها.

- التوصية: توفير برامج تدريبية متخصصة في نظم إدارة الجودة الشاملة للعاملين في الجامعات، وتشجيع المشاركة الفعالة في هذه البرامج. يجب أيضاً توفير الدعم اللازم لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات، بما في ذلك تخصيص الموارد وتعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر.

٢,٤ العلاقة بين أثر التدريب وأداء العاملين

العلاقة بين أثر التدريب المستمر وتحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة تتمثل في الآتي:

- تطوير المهارات والمعرفة: من خلال التدريب المستمر، يتم تحسين مهارات العاملين وزيادة معرفتهم في مجالات عملهم. هذا التطوير يؤدي إلى تحسين أدائهم وتعزيز كفاءتهم في أداء المهام.
- زيادة الثقة والاستعداد: بفضل التدريب المستمر، يتم تعزيز ثقة العاملين في قدراتهم ومهاراتهم، مما يجعلهم أكثر استعدادًا للتعامل مع التحديات والمسؤوليات بثقة وفاعلية.
- تحفيز العاملين: يعتبر التدريب المستمر محفزًا قويًا للعاملين، حيث يشعرون بأن الشركة تستثمر في تطويرهم وتقديم الفرص لتطوير مهاراتهم، مما يزيد من رغبتهم في تحقيق النجاح وتحسين أدائهم.
- تعزيز الولاء والانتماء: يشعر العاملون بتقدير أكبر وانتماء أقوى للمشروع عندما يتلقون التدريب المستمر، مما يؤدي إلى زيادة الولاء والانخراط في أداء مهامهم بشكل أفضل.
- التطور المستمر: يساهم التدريب المستمر في تطوير العاملين وتحسين مهاراتهم بمرور الوقت، مما يجعلهم مستعدين لمواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق النجاح على المدى الطويل.

بالتالي، يمكن القول إن وجود عمليات تدريب مستمرة وموجهة بشكل جيد يعتبر عنصراً أساسياً لتحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة، حيث يساهم التدريب المستمر في تطوير العمليين وتعزيز قدراتهم واستعدادهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

٢,٥ الخاتمة

يمكن القول إن أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة يعد أمراً بالغ الأهمية والفعالية. فالتطوير المستمر لمهارات ومعارف العاملين يسهم بشكل كبير في تعزيز كفاءتهم وتحسين أدائهم في مجالات عملهم. من خلال توفير الفرص التعليمية والتدريبية المستمرة، يمكن للمشاريع الصغيرة تحفيز وتشجيع العاملين على تحسين مهاراتهم وتطوير أدائهم بما يتناسب مع متطلبات السوق وتطلعات الشركة.

علاوة على ذلك، يساهم التدريب المستمر في بناء بيئة عمل محفزة ومنسجمة، حيث يشعر العاملون بالتقدير والدعم من جانب الإدارة، مما يعزز الثقة بالنفس والاستعداد لتحقيق الأهداف المنشودة. وبالتالي، يؤدي هذا التحسين المستمر في أداء العاملين إلى تعزيز قدرة المشاريع الصغيرة على التنافسية والنمو في سوق الأعمال.

في النهاية، يجب على الشركات الصغيرة والمشاريع الناشئة الاستثمار في برامج التدريب المستمر وتوجيهها بشكل فعال ومتجدد، بما يضمن تحقيق أقصى استفادة من جهود العاملين وتحقيق النجاح المستدام في السوق.

لذلك يوصى بالآتي:

- ضرورة استمرارية التدريب يُوصى بأهمية استمرارية برامج التدريب المستمر للعاملين في المشاريع الصغيرة، حيث يُعتبر هذا النهج أساسياً لتحقيق التحسين المستمر في أداء العمل وتعزيز القدرات والمهارات.
- تخصيص موارد للتدريب لذلك ينبغي على الشركات الصغيرة تخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة لتنفيذ برامج التدريب بشكل فعال ومتواصل، وضمان توفير البنية التحتية اللازمة لذلك.
- تحديد احتياجات التدريب يُوصى بإجراء تقييم دوري لاحتياجات التدريب للعاملين، وتحديد المواضيع والمهارات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين.
- تعزيز التفاعل والمشاركة ينبغي تشجيع العاملين على المشاركة الفعالة في عمليات التدريب، وتعزيز التفاعل وتبادل الخبرات والمعرفة بين الزملاء.

المراجع

أيمن محمد عبد الرازق. (٢٠٢٠). أثر التدريب على التطوير التنظيمي في الجهاز الحكومي في ظل استراتيجية التنمية المستدامة: رؤية مصر ٢٠٣٠. مجلة العلوم البيئية

https://jes.journals.ekb.eg/article_136166_23b580fa04a47317960e1d17ea668db8.pdf?lang=ar

حكمت علي جمال. (٢٠٢٠). دور القيادة التنموية في تنمية أداء العاملين في المؤسسات المحلية الحكومية بمصر. https://journals.ekb.eg/article_228024_0.html.

رانيا صالح. (٢٠٢٣). إطار مقترح للتدريب الفعال لتحويل الوظائف التقليدية للوظائف الخضراء لتحقيق التنمية المستدامة (دراسة تطبيقية على مراكز الأورام التابعة لأمانة المراكز الطبية المتخصصة). المجلة العلمية للبحوث و الدراسات

التجارة <http://research.asu.edu.eg/bitstream/123456789/205385/1/BB3590.pdf>

سامح محمد السيد. (٢٠٢٢). *توسيط تحسين أداء العاملين في العلاقة بين أبعاد العمل اللائق وتحقيق التنمية المستدامة*. *المجلة المصرية للدراسات*

التجارية https://alat.journals.ekb.eg/article_257176_12afa662d973c7e9be344c298d12ee96.pdf

[illegible]

%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%87%D9%8A%D9%84-
 %D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8-
 .%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%85%D8%B1-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%

محمد الناجي الجعفري. (٢٠١٩). أثر تدريب العاملين على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء خدمة التعليم الجامعي - دراسة تطبيقية على جامعتي (الخرطوم والسودان للعلوم والتكنولوجيا). المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية https://jasep.journals.ekb.eg/article_41602.html.

الأدائية والإنتاجية مجلة بحوث التربية النوعية

[.https://journals.ekb.eg/article_145139_c8844da67e22c216f57d7c91e109bfdd.pdf](https://journals.ekb.eg/article_145139_c8844da67e22c216f57d7c91e109bfdd.pdf)

هيثم عبد الغفور. (٢٠١٩). *قياس أثر التدريب في أداء العاملين*. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية https://sirbs.journals.ekb.eg/article_149201.html

الملاحق

يمثل التدريب المستمر أحد أهم الأدوات التي يمكن أن تساهم في تحسين أداء العاملين، خصوصاً في المشاريع الصغيرة. يهدف هذا الاستبيان إلى قياس أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في مطعم المرفأ بالمملكة العربية السعودية. سنركز على عدة متغيرات تشمل جودة التدريب، تكرار التدريب، تأثير التدريب على الأداء الوظيفي، وتطبيق المهارات المكتسبة.

الاستبيان

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

٢. العمر:

- أقل من ٢٥

- ٢٥-٣٤

- ٣٥-٤٤

- ٤٥-٥٤

- ٥٥ فأكثر

٣. الجنس:

- ذكر

- أنثى

٤. المستوى التعليمي:

- أقل من الثانوية

- الثانوية العامة

- الدبلوم

- البكالوريوس

- الماجستير أو أعلى

٥. الوظيفة الحالية:

٦. مدة الخدمة في المطعم:

- أقل من سنة

- ١-٣ سنوات

- ٣-٥ سنوات

- أكثر من ٥ سنوات

الجزء الثاني: جودة التدريب

٧. هل تعتقد أن البرامج التدريبية المقدمة في المطعم عالية الجودة؟

- نعم

- لا

- إلى حد ما

٨. ما مدى رضاك عن جودة التدريب الذي تلقّيته في مطعم المرفأ؟

- راضٍ جدًا

- راضٍ

- محايد

- غير راضٍ

- غير راضٍ جدًا

٩. ما مدى ملاءمة محتوى التدريب لاحتياجات عملك اليومية؟

- ملائم جدًا

- ملائم

- محايد

- غير ملائم

- غير ملائم جدًا

الجزء الثالث: تكرار التدريب

١٠. ما هو تكرار الدورات التدريبية التي تلقيتها في المطعم؟

- شهريًا

- كل ثلاثة أشهر

- نصف سنويًا

- سنويًا

- غير منتظم

١١. هل تعتقد أن تكرار الدورات التدريبية كافٍ لتطوير مهاراتك؟

- نعم

- لا

- إلى حد ما

١٢. هل ترغب في زيادة تكرار الدورات التدريبية؟

- نعم

- لا

- لا يهمني

الجزء الرابع: تأثير التدريب على الأداء الوظيفي

١٣. هل شعرت بتحسن في أدائك الوظيفي بعد تلقيك التدريب؟

- نعم

- لا

- إلى حد ما

١٤. ما هو تأثير التدريب على مستوى إنتاجيتك؟

- زيادة كبيرة

- زيادة متوسطة

- لا تغيير

- انخفاض

١٥. ما مدى تأثير التدريب على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها؟

- تأثير كبير

- تأثير متوسط

- لا تأثير

- تأثير سلبي

الجزء الخامس: تطبيق المهارات المكتسبة

١٦. هل تجد أن المهارات التي اكتسبتها من التدريب قابلة للتطبيق في عملك اليومي؟

- نعم

- لا

- إلى حد ما

١٧. ما مدى دعم الإدارة لتطبيق المهارات المكتسبة من التدريب؟

- دعم كبير

- دعم متوسط

- دعم ضعيف

- لا دعم

١٨. ما هي الصعوبات التي تواجهها في تطبيق المهارات المكتسبة من التدريب؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

- نقص الموارد

- عدم كفاية الوقت

- قلة الدعم من الإدارة

- صعوبة المحتوى التدريبي

- عدم وجود بيئة عمل مناسبة

الجزء السادس: الاقتراحات والملاحظات

١٩. ما هي الاقتراحات التي تود تقديمها لتحسين برامج التدريب في المطعم؟

٢٠. هل هناك أي ملاحظات إضافية تود ذكرها بخصوص التدريب وأثره على أداءك الوظيفي؟

نشكرك على وقتك ومشاركتك في هذا الاستبيان. ستساعدنا ملاحظاتك في تحسين برامج التدريب وزيادة كفاءة الأداء في مطعم المرفأ.

جدول أدوات البحث: أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة (مطعم المرفأ - المملكة العربية السعودية)

الأسئلة الخاصة بالاستبيان	الأدوات المستخدمة لقياس المتغير	المتغير الرئيسي
الأسئلة من ١ إلى ٦	استبيان	المعلومات الشخصية
الأسئلة من ٧ إلى ٩	استبيان	جودة التدريب
الأسئلة ١٠ إلى ١٢	استبيان	تكرار التدريب
الأسئلة من ١٣ إلى ١٥	استبيان	تأثير التدريب على الأداء الوظيفي
الأسئلة من ١٦ إلى ١٨	استبيان	تطبيق المهارات المكتسبة
الأسئلة من ١٩ إلى ٢٠	استبيان	الأقترحات والملاحظات

شرح الأدوات المستخدمة:

١. المعلومات الشخصية:

- الهدف: جمع البيانات الديموغرافية الأساسية للمشاركين مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية، ومدة الخدمة في المطعم.

- الأسئلة: من ١ إلى ٦

٢. جودة التدريب:

- الهدف: تقييم جودة البرامج التدريبية المقدمة في المطعم ومدى ملاءمتها لاحتياجات العاملين.

- الأسئلة: من ٧ إلى ٩

٣. تكرار التدريب:

- الهدف: قياس مدى تكرار الدورات التدريبية التي يتلقاها العاملون وتحديد مدى كفايتها.

- الأسئلة: من ١٠ إلى ١٢

٤. تأثير التدريب على الأداء الوظيفي:

- الهدف: قياس تأثير التدريب على أداء العاملين وإنتاجيتهم وجودة الخدمات التي يقدمونها.

- الأسئلة: من ١٣ إلى ١٥

٥. تطبيق المهارات المكتسبة:

- الهدف: تحديد مدى قابلية تطبيق المهارات المكتسبة من التدريب في العمل اليومي ودعم الإدارة لتطبيقها.

- الأسئلة: من ١٦ إلى ١٨

٦. الاقتراحات والملاحظات:

- الهدف: جمع اقتراحات وملاحظات العاملين لتحسين برامج التدريب وتطوير الأداء.

- الأسئلة: من ١٩ إلى ٢٠

كيفية استخدام الجدول:

- المعلومات الشخصية: يمكن استخدام هذه البيانات لتحليل تأثير الخصائص الديموغرافية على مدى فعالية التدريب.

- جودة التدريب: تقييم الجودة يمكن أن يساعد في تحسين محتوى البرامج التدريبية وتحديد جوانب القوة والضعف.

- تكرار التدريب: يمكن تحليل مدى كفاية تكرار الدورات التدريبية وتحديد الحاجة لزيادة أو تقليل التكرار.

- تأثير التدريب على الأداء الوظيفي: يساعد في تحديد العلاقة بين التدريب وأداء العاملين، مما يمكن من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الاستثمارات في التدريب.

- تطبيق المهارات المكتسبة: يمكن تحديد العقبات التي يواجهها العاملون في تطبيق المهارات المكتسبة والعمل على تذليلها.

- الاقتراحات والملاحظات: تمكن الإدارة من الحصول على أفكار جديدة لتحسين البرامج التدريبية وزيادة كفاءة الأداء.

هذا الجدول يمثل خريطة شاملة لأدوات البحث المستخدمة ويعزز من فهم المتغيرات وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة.