

اثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين بالتطبيق على القطاع الصحي في منطقة عسير

إعداد الطالبة:

أنثى مرعى على عسيري

الرقم الجامعي:

2021202759

مشروع تخرج_1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

يقول النبي ﷺ: (من لا يشكر الناس لا يشكر الله)

اود أن اعبر عن خالص شكري وتقديري للدكتورة الفاضلة: منى مصطفى العشري على إرشاداتها القيمة ودعمها المستمر خلال إعدادنا لهذا البحث التخرج. إن اهتمامها وتفانيها في توجيهنا كان له أثر كبير في إثراء مضمون البحث وتطويره بشكل ملحوظ.

كما نود أن نعبر عن شكرنا العميق لجميع الدكاترة الذين شاركوا مسارنا الجامعي وأثروا حياتنا العلمية بمعرفتهم وخبرتهم. كانت مساهمتهم لا تقدر بثمن في بناء قدراتنا وتنمية مهارتنا العلمية.

كما أتوجه بالشكر الخاص لإدارة الجامعة وعميدها وكل منسوبيها، الذين ساهموا في توفير بيئة تعليمية محفزة وداعمة، وقدموا كل الدعم والتسهيلات لنا خلال مسيرتنا الجامعية.

جزيل الشكر والامتنان لكل من ساهم في إنجاح هذه الرحلة العلمية، ونتطلع إلى مواصلة العمل بنفس الحماس والاجتهاد في المستقبل.

الإهداء

الحمد لله شكرا وامتنانا على البدء والختام
أهدي هذا البحث إلى كل من شكلوا قصة حياتي بأثرهم
إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والذي الذي علمني معنى الإصرار والإيمان بالنفس الذي كان
ركيزة قوية لي في كل التحديات سندي وقوتي بعد الله فخري واعتزازي: والذي
وإلى سر قوتي جنتي وبطلتي: روح والدتي الغالية رحمها الله معلمتي الأولى التي كانت رمزاً للعطاء والمحبة
إلى الذي كان ولا زال داعماً وسنداً قوياً وازاح عني طريق المتاعب
إلى من شد الله به عضدي فكان خير معين: أخي
إلى الملاك التي غيرت مفاهيم الأخوة والصدقة والسند: أختي
إلى الداعم المعنوي الذي ساندني وكان خير داعم لي: عمتي الغالية
إلى جميع من امدوني بالقوة ودعموني بالأوقات الصعبة.

المستخلص:

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

تعتبر منطقة عسير واحدة من المناطق ذات الأهمية الكبيرة في المملكة العربية السعودية، حيث تشهد نمواً وتطوراً مستمراً في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي. يعتبر القطاع الصحي في منطقة عسير من بين القطاعات الحيوية التي تسهم في تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين والمقيمين. تأتي برامج التدريب والتطوير كوسيلة أساسية لتحسين وتطوير أداء الموظفين في القطاع الصحي، وهذا يعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع في المنطقة. إذ يمكن أن تساهم هذه البرامج في تحسين مهارات وكفاءات الموظفين، وزيادة مستوى الرضا لديهم ولدى المرضى، وبالتالي تعزيز الجودة الشاملة للرعاية الصحية.

أضحى العنصر البشري الكفاء والمدرّب والمؤهل لاستيعاب هذه التطورات والمتغيرات الركيزة الأساسية لنجاح أي منظمة عامة أو خاصة للنهوض بمهامها بكفاءة وفعالية، والطريقة المثلى لضمان حسن استخدام مواردها البشرية على النحو الذي يضمن لها القدرة على المنافسة العالمية والتي اتسعت دائرتها بدرجة كبيرة في ظل العولمة، ان منظمات الأعمال اليوم تهدف من وراء تدريبها للموارد البشرية تزويدها بمختلف المعلومات والمهارات والأساليب المتجددة عن طبيعة الأعمال الموكلة لهم، وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، ومحاولة تغيير بشكل إيجابي واكسابهم المرونة اللازمة بما يمكنهم من التصدي لمشكلات العمل، الذي سلوكهم واتجاهاتهم يعكس الأخير مدى قدرة المنظمة على مواجهة التحديات، وحتى يحقق هذا النشاط أهدافه لابد أن يصمم بشكل علمي يقوم على التحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية لكل من المنظمة و الأفراد والسهر على متابعة السير الحسن لأنشطتها. هذا إضافة إلى القيام بتقييم نتائجها لتقرير مدى النفع المحقق من هذا النشاط (عبدالرحيم، ٢٠١٨: ١٤)

فلا يمكن أن يطلق على أي عمل بأنه احترافي لمجرد الإيفاء بشروط إدارية أو سياسات بدون أن يكون هناك مسؤوليات واضحة وحقوق واجبة ومحاسبة الأطراف ذات العلاقة، ومن المهم أن تكون الشهادات الاحترافية على رأس اهتمام المؤسسات، لمساهمتها في تعزيز الأداء وتخلق سمعة جيدة لدى أي مؤسسة (الشريف، ٢٠٢٢)

فمن جهة أخرى، تعتبر كفاءة الأداء موضوعاً حديثاً أولاه الباحثون أهمية بالغة فيما يتعلق بتسيير الموارد البشرية؛ وذلك لما للعاملين من أولوية لدى أي مؤسسة، إذ انه من العناصر الهامة في إنجاز أهدافها عن طريق ما يمتلكه من خبرات، ومعارف، ومهارات، ومن هذا المنطلق، فإن كفاءة الأداء ركن رئيسي تعتمد عليه المؤسسات؛ في سبيل إنجاز أهدافها المرجوة (خضر، ٢٠١٨).

وبما أن العنصر البشري العامل الأساس في نجاح أي مؤسسة، وذلك من خلال العمل الذي يقوم به ومقار الجهد الذي يبذله، مما يستلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى أدائه، من أجل رفع روحه المعنوية و أداءه وبالتالي مستوى أداء المؤسسة التي يعمل فيها (حسين، ٢٠١٣)

ويعتبر التحسين المستمر فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والموارد والأفراد وطرق الإنتاج بشكل مستمر، وفلسفة التحسين المستمر هي إحدى ركائز منهجية إدارة الجودة الشاملة والتي تحتاج إلى دعم الإدارة العليا وتشجيعها من خلال منح الحوافز المادية والمعنوية المناسبة،

وبالتالي يقع على عاتق الإدارة مسؤولية توفير متطلبات نجاح جهود التحسين المستمر لأنه بدون ذلك لن يكتب النجاح لأي جهود في التحسين المستمر. (عبدالفتاح، ٢٠١٣)

مشكلة البحث:

مشكلة البحث تتمثل في أهمية التدريب والتطوير كمقومات أساسية للتنمية والتطور في القطاع الصحي. فهو يشكل الأساس لبناء بنية تحتية متينة تمكن المنظمات من مواجهة التحديات والضغوطات المتزايدة على المستوى النفسي والإداري والإنتاجي. وتزداد أهمية التطوير في هذا القطاع لأنه يمثل السبيل الوحيد لضمان استمرارية المؤسسات في تحقيق رسالتها وأهدافها. وقد اعتمدت بعض المؤسسات في هذا المجال على سياسة التدريب كخطوة حاسمة، حيث يُعد استثمار رأس المال البشري الحيوي للمؤسسة. وقد تحولت النظرة القديمة التي كانت تنظر إلى التدريب على أنه استهلاك للنفقات، إلى رؤية جديدة تعتبر التدريب استثماراً استراتيجياً يساهم في تطوير قدرات العمالة وتعزيز فعاليتها، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق نتائج إيجابية ومستدامة للمنظمة.

لاشك في أن الإنسان هو ذلك العنصر الفعال والمؤثر الذي تدور من حوله كافة العلوم والمعارف ساعية إلى تطويره والرفقي به عن كافة المخلوقات لما أكرمه الله عز وجل بنعم شتى تميزه عن سواه. وقد سعى الإنسان منذ بداية الخليقة إلى تطوير نفسه تدريجياً حتى المستوى الذي وصل إليه في وقتنا الحاضر وكان ذلك عن طريق الممارسة والمحاولة والتعلم والتدريب المستمر الذي أدى إلى تقدم في قدراته وتنمية مواهبه المختلفة، ولهذا تسعى جميع الدول والمؤسسات المختلفة إلى الاهتمام بالعملية التدريبية مؤمنة بالأهمية القصوى لذلك وخاصة عقب الثورة المعلوماتية والتقنية الحديثة التي يشهدها العالم، ونظراً لارتباط التدريب المباشر بالكفاءة الإنتاجية لأي جهاز، كما أنه أصبح ذلك الهاجس الذي يشغل تفكير القيادات والإداريين والمفكرين على حد سواء لما يشكله من تقدم ونجاح عمل أي منظمة أو منشأة إذا فعل عنصر التدريب وتمت الاستفادة منه. وطالما أن هذه الدراسة ذات علاقة بالتدريب فإنه يجب استعراض التدريب من حيث مفهومه وأهميته وأهدافه وأنواعه وأساليبه. (جاء الله، ٢٠١٦: ٢٨)

يحتل التدريب دور هاماً وجوهرياً في تطوير الأفراد والمنظمات والمجتمعات كما أن السمة البارزة لأي عمل يقتصر بالتدريب لأنه تغير ونمو و أثراء لخبرات الفرد والجماعة ولا يقتصر ور التدريب على كونه تطوير للطاقات البشرية من خلال ما يكسبه للفرد والجماعة من صقل لمهاراتهم وقدراتهم بل هو وسيلة لنقل الجديد من العلوم والخبرات المتخصصة. (عامر، ١٩٩٨: ٤٢)

ومن هنا يسعى بحثنا هذا للتعرف على اثر التطوير والتدريب على منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بمنطقة عسير وعلاقتها بكفاءة الأداء.

حيث تحتاج المؤسسات الصحية إلى فهم أفضل لكيفية تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين لديها، خاصة في ظل التحولات المستمرة في القطاع الصحي وتطور التقنيات والممارسات الطبية. ومن المهم أيضاً دراسة كيفية تكيف هذه البرامج مع احتياجات المؤسسات الصحية المحددة، وتحديد العوامل المؤثرة في نجاحها أو فشلها. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تنظر الدراسة أيضاً إلى التحديات والعقبات التي قد تواجه تنفيذ هذه البرامج، مثل نقص الموارد المالية أو البشرية، أو المقاومة التنظيمية. وبفهم أفضل لهذه المشكلة، يمكن للمنظمات الصحية تحسين استراتيجياتها وسياساتها التدريبية لضمان تحقيق النتائج المرجوة وتعزيز الأداء الشامل للمؤسسة.

تحتاج الدراسة أيضاً إلى استكشاف التأثير الفعلي لبرامج التدريب والتطوير على عناصر أداء الموظفين في القطاع الصحي، مثل الكفاءة والفاعلية والإنتاجية والرضا الوظيفي. كما يمكن أن تساعد الدراسة في تحديد الجوانب التي ينبغي تحسينها في برامج التدريب والتطوير لضمان أقصى استفادة منها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للدراسة استكشاف التأثير الإيجابي لهذه البرامج على مختلف أنواع الموظفين، بما في ذلك الأطباء والمرضى والإداريين والفنيين وغيرهم، وتحديد الاحتياجات الفردية لكل فئة لتحقيق أقصى فائدة. ومن خلال توجيه البحث نحو هذه النقاط، يمكن توجيه السياسات والاستراتيجيات بشكل أكثر دقة وفاعلية لتحقيق أفضل نتائج في مجال التدريب والتطوير في القطاع الصحي.

أهمية البحث:

- تحسين جودة الخدمات الصحية: يساهم التدريب والتطوير في تطوير مهارات وقدرات الموظفين الصحيين، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وتعزيز تجربتهم العلاجية.
- زيادة فعالية الأداء الإداري: يساعد التدريب والتطوير في تطوير مهارات الإدارة والقيادة في المؤسسات الصحية، مما يؤدي إلى تحسين إدارة الموارد وتحسين أداء العمليات الإدارية.
- تعزيز التواصل والتعاون: يساهم التدريب والتطوير في تعزيز التواصل والتعاون بين أفراد الفريق الطبي والإداري، مما يساهم في تحسين أداء العمل الجماعي وتحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة الصحية.
- تحسين الأداء المالي: يعتبر تطوير الموظفين وتحسين أدائهم عاملاً مهماً في تحقيق الأهداف المالية للمؤسسات الصحية، حيث يمكن أن يؤدي إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل التكاليف الإضافية.

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

- الشريف, خ. (٢٠٢٣). أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز، جدة. *المجلة العربية للإدارة* 51-66 ,
- عبدالرحيم، فضل محمد(٢٠١٨)، التدريب وأهميته للعاملين والموظفين، الإسكندرية، المعارف
- عبدالفتاح، رضوان محمد(٢٠١٣): إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق، ط١، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- خضري عبد الرحيم محمود, ه & , رءوف محمد عبد الرحمن, أ. (٢٠١٥). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية المعارف والمهارات لغرزة مجلة بحوث التربية النوعية. 337-375, (38) 2015 ,
- جاد الله، جمال محمد المرسي (2016) ، أساليب التدريب وتفعيلها بالمنظمات القاهرة ،
الأنجلو المصرية
- المدرس المساعد سحراء انور حسين. (٢٠١٣). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الإداء الوظيفي *Journal of Baghdad College of Economic sciences University*, (36).
- عامر، سعيد يسن، وعبدالوهاب، علي محمد عبد(١٩٩٨). الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة..
القاهرة، الأنجلو المصرية

الملاحق: