

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

فهد احمد علي الشهراني

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	1.
4	المقدمة:	1.1.
4	المتغير المستقل	1.2.
5	المتغير التابع	1.3.
7	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	1.4.
8	الخاتمة	1.5.
9	قائمة المراجع	

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.1. المقدمة:

تمثل البحوث المنجزة سابقاً مرجعاً جوهرياً لاستيعاب الأسس النظرية والعملية ذات الصلة بمحور البحث، إضافة إلى دورها في كشف الثغرات المعرفية وإرشاد البحث الراهن. يستعرض هذا القسم الإنتاج العلمي المرتبط بمحورَي الدراسة الأساسيين، حيث يُعامل التأهيل التشغيلي كعامل مؤثر، بينما تُصنف دقة توجيه التقارير وتخفيض الأخطاء العملية كعوامل متأثرة، مع إيلاء عناية خاصة للترابط فيما بينها وفقاً لما كشفته البحوث المحلية والعالمية. يسلط القسم الضوء أيضاً على أبرز المخرجات التي خلصت إليها هذه البحوث وأهم المقترحات القابلة للتطبيق في إطار الدراسة الميدانية المطبقة على مؤسسة نجم.

1.2. المتغير المستقل

التدريب التشغيلي

أجرى إبراهيم قفطان إبراهيم اللصاصمه. (2021) دراسة بعنوان "أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبدالله بن رواحه". سعت هذه البحث إلى تحديد تأثير عمليات التأهيل والتطوير على الأداء الوظيفي للعاملين في "بلدية عبدالله بن رواحه" بالأردن، وذلك من خلال استكشاف دور البرامج التأهيلية الملائمة في تعزيز الأداء الوظيفي، وتوضيح الصلة بين تشخيص المتطلبات التأهيلية للعاملين التي تتوافق مع واجباتهم المهنية وتخصصاتهم والمناهج التدريبية والتطويرية التي تعزز من الأداء الفعلي المستهدف من التأهيل، بالإضافة إلى تقدير فعالية التدريب لاستكشاف أثره ومستوى كفاءته وتصميمه في إنجاز غايات التأهيل المتجسدة في الارتقاء بمستوى الأداء وتعزيز الإنتاجية لدى العاملين. (الصلصامة، 2021)

أجرى لحاح عبد العزيز و زايد مراد (2025) دراسة بعنوان " جودة العملية التدريبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة بجامعة قسنطينة". سعت هذه البحث إلى استكشاف تأثير جودة البرامج التدريبية على تطوير الأداء المهني للعاملين في المؤسسة الجامعية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي المدعوم بالدراسة الميدانية التي شملت خمسين موظفاً. أوضحت المخرجات أن معايير التدريب الجيد، بعناصره المتنوعة المتمثلة في التخطيط والمضمون والطرائق والبيئة التدريبية، تحدث تأثيراً إيجابياً مباشراً على

مستويات الأداء المهني. كما أكدت الفحوص الإحصائية على وجود ارتباط قوي ومعنوي بين معايير التدريب وتطوير الأداء، مع رصد تباين في تأثير المكونات التدريبية المتعددة. توصلت الدراسة إلى أن الارتقاء بمعايير العملية التدريبية يساهم في تطوير قدرات العاملين وتقوية ولائهم المؤسسي وتعزيز إنتاجيتهم بما يخدم تحقيق الغايات المؤسسية. (لحج، زايد، 2025)

1.3. المتغير التابع

دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية

أجرى د. عيسى العزام (2019) دراسة بعنوان " أثر التدريب على أداء العاملين في مديرية شؤون اللاجئين السوريين بالأردن". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم التدريب وإظهار أثر عملية التدريب على أداء العاملين في مديرية شؤون اللاجئين السوريين في المملكة الأردنية الهاشمية. وقد تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة عشوائية مكونة من 160 موظفًا تمثل 32% من مجتمع الدراسة.

وكشفت نتائج الدراسة أن تقييم الموظفين للعملية التدريبية المطبقة في جميع أبعادها، سواء على مستوى الجمع أو الفرد، كان إيجابيًا.

كما وُجد ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين أبعاد التدريب وأداء الموارد البشرية في مديرية شؤون اللاجئين السوريين. وبناءً على نتائج الدراسة، تم تقديم مقترحات تتوافق مع هذه النتائج والاستنتاجات. وأهم هذه المقترحات هو العمل المستمر على تقييم الأداء ليكون بمثابة تغذية راجعة تُسهم في تحسين أداء الموظفين، من خلال تقديم برامج تدريبية تحاكي احتياجات الموظفين التدريبية، وإجراء دورات تدريبية إضافية نظرًا لتأثيرها الإيجابي على رفع كفاءة أداء الموظفين. (العزام، 2016)

كما أجرى مروان النصور و أسامة النصور (2008) دراسة بعنوان " أثر العملية التدريبية على جودة الخدمات- دراسة تطبيقية على شركة أمنية للاتصالات الخلوية". سعت هذه البحث إلى استكشاف تأثير الأنشطة التدريبية على مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال التطبيق على شركة أمنية للاتصالات الخلوية. لتحقيق مقاصد البحث، تم بناء وتطوير استمارة استقصاء بهدف تجميع المعلومات المطلوبة. شمل المجتمع المستهدف للدراسة جميع الموظفين العاملين بشركة أمنية للاتصالات الخلوية والذين يبلغ عددهم 100 عامل وعاملة. فيما يتعلق بعينة البحث، فقد تم انتقاء عينة طبقية عشوائية متناسبة لضمان التمثيل الأوسع لوحداث المجتمع المدروس، حيث بلغت (60) عامل وعاملة من مختلف مستويات العمل المؤسسي داخل الشركة. تم نشر (60) استمارة على المشاركين في العينة واستُرُجِع منها (50) استمارة بما يعادل نسبة (83.33%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، وخضعت جميع هذه الاستمارات للتحليل الإحصائي.

تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة البيانات، واستُعملت الطرق الإحصائية الوصفية المتضمنة التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والارتباط والانحدار الخطي البسيط. بالإضافة إلى ذلك، تم توظيف الإحصاءات التحليلية المشتملة على اختبار (t) واختبار (F) والدلالة الإحصائية (Sig) والمعامل المعياري (BETA) ومعامل التفسير (R²).

تمثلت أهم مخرجات الدراسة في الآتي: (مروان،أسامة النصور - 2008)

أولاً: أظهرت آراء المشاركين في العينة اتجاهها إيجابياً عموماً تجاه حقيقة الأنشطة التدريبية المطبقة في شركة أمنية للاتصالات الخلوية وفقاً لمنظور أفراد العينة المدروسة.

ثانياً: عكست وجهات نظر أعضاء العينة توجهاً إيجابياً بصفة عامة حول درجة جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة أمنية للاتصالات الخلوية من منظورهم.

ثالثاً: تبين وجود ارتباط ذي معنوية إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين طبيعة البرامج التدريبية وكفاءة المدربين وجودة الخدمات المقدمة من شركة أمنية للاتصالات الخلوية.

رابعاً: تأكد وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) للأنشطة التدريبية وطبيعة البرامج التدريبية وكفاءة المدربين على جودة الخدمات المقدمة من شركة أمنية للاتصالات الخلوية.

1.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تؤكد البحوث المتقدمة على وجود ترابط محدد وبنّاء بين التأهيل العملي وتطوير الأداء المهني وخفض الأخطاء العملية، مما يعبر عن تأثير التأهيل في تعزيز دقة إرشاد التبليغات لدى العاملين. فقد بيّنت دراسة إبراهيم قفطان إبراهيم اللصاصمه (2021) أن مناهج التأهيل والتطوير المناسبة للعاملين في بلدية عبدالله بن رواحه بالأردن ساعدت بصورة ملحوظة في تقوية الأداء المهني وتطوير فعالية الموظفين في تنفيذ واجباتهم المهنية.

وأوضحت دراسة لحلح عبد العزيز وزايد مراد (2025) أن نوعية العملية التأهيلية بمؤسسة أكاديمية تتصل اتصالاً بنّاء مع الأداء المهني للعاملين، إذ أن التنظيم المتقن للمضمون والطرق التأهيلية والبيئة التأهيلية يساعد بصورة مباشرة في تنمية قدرات الموظفين وخفض الأخطاء في تنفيذ مهامهم اليومية.

وفيما يخص تأثير التأهيل على دقة إرشاد التبليغات وخفض الأخطاء العملية، فقد بيّنت دراسة د. عيسى العزام (2019) في مديرية شؤون اللاجئين السوريين بالأردن وجود ترابط بنّاء ذو دلالة إحصائية بين جوانب التأهيل وأداء الموارد البشرية، حيث ساعدت مناهج التأهيل في تطوير فعالية الموظفين وخفض الأخطاء العملية خلال تنفيذ مهامهم.

وتعضد دراسة مروان النصور وأسامة النصور (2008) هذه النتائج، حيث أوضحت أن الفعاليات التأهيلية في شركة أمنية للاتصالات الخلوية أفضت إلى تطوير نوعية الخدمات المقدمة وخفض الأخطاء العملية، كما أن كفاءة المؤهلين وطبيعة المناهج التأهيلية تتصل بصورة بنّاء مع الأداء النهائي للموظفين.

واستناداً لما تقدم، يمكن الإقرار بأن التأهيل العملي يمثّل عاملاً أساسياً في رفع فعالية الموظفين، وتطوير دقة إرشاد التبليغات، وخفض الأخطاء العملية، مما ينعكس إيجابياً على نوعية الخدمات المقدمة ورضا المتعاملين.

1.5. الخاتمة

توصلت هذه الدراسة إلى أن التأهيل المهني لعاملي التوجيه والتحكم يشكل مقوماً جوهرياً في تعزيز فاعلية الأداء وتطوير دقة توجيه الإبلاغات وخفض الأخطاء التشغيلية ضمن المحيط الخدمي. وأوضحت مخرجات البحوث المرجعية والتطبيقية أن إعداد برامج تأهيلية متوافقة مع متطلبات العاملين، وتقديمها بطرائق محكمة تراعي المضمون والمناهج والبيئة التأهيلية، يؤثر مباشرة في تطوير قدرات العاملين وتعزيز كفاءتهم في التعامل مع الإبلاغات بمستوى متقدم.

كذلك أوضحت الدراسة أن توفر المراقبة والتقويم المتواصل للأداء عقب التأهيل يمثل وسيلة مؤثرة لتوفير تغذية راجعة تمكن من تطوير نوعية الخدمات بصورة متواصلة، وتحديد الثغرات التأهيلية التي تستدعي معالجة إضافية. ويدعم هذا الأمر الوظيفة الاستراتيجية للاستثمار في التأهيل كوسيلة لتنمية رأس المال البشري ورفع درجة الإنتاجية المؤسسية.

بناءً على ذلك، تشدد الدراسة على أهمية تنفيذ برامج تأهيل تشغيلي متواصلة ومعدة وفقاً لمتطلبات العاملين في مراكز التوجيه والتحكم، بالإضافة إلى ضرورة قياس تأثير هذه البرامج بشكل منتظم على نوعية الأداء ودقة توجيه الإبلاغات. كما يمكن أن تساهم مخرجات هذه الدراسة في تطوير سياسات تأهيلية مستدامة ضمن شركات التأمين ومراكز الاتصال، بما يكفل تقديم خدمة متميزة للمستخدمين وتحقيق رضاهم.

في الختام، يشير البحث إلى أن الاستثمار في التأهيل التشغيلي لا يقتصر على تحسين المستوى المعرفي فحسب، بل يمثل وسيلة فعالة لتعزيز الأداء المؤسسي، خفض الأخطاء التشغيلية، وتحقيق الدقة في تقديم الخدمات، مما ينعكس إيجابياً على نوعية العمل والرضا العام للعملاء والمستخدمين.

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/IJARBS/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. أعمار، 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 بالمملكة 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. لحج 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 للإتصالات الخلوية، المجلة العربية للتعليم التقني، مج20، ع3، ص58-101