

أثر التدريب على تحسين الاداء الوظيفي في القطاع الخاص
في مدينة الرياض

مشروع تخرج

إعداد الطلاب :

دينا عبد العزيز العفيف 232000660

يحيى أحمد خرمي 232000031

حسين حسن شريفان 232000591

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

1445 هـ / 2024 م

الفصل الأول الإطار العام للدارسة

المقدمة :

إن التقدم العلمي الذي يشهده العالم اليوم يفرض على الشركات والمؤسسات سواء كانت عالمية أو إقليمية أو محلية أن تتبنى المفاهيم الإدارية الحديثة في الإدارة إذا أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية .

كثرت اهتمامات الباحثين في مجال القيادة وقدرتها علي التأثير بسلوك الآخرين وممارسة النمط الذي يؤدي الي توجيه ذلك السلوك بما يحقق أهداف المؤسسة وأهداف العاملين فيها. ويعد الإلتزام التنظيمي مهماً في ضمان ارتباط العاملين في المؤسسة إذ تحاول تنسيق جهود المرؤوسين في المؤسسة من أفراد وجماعات لتحقيق الأهداف التي نشأت من أجلها .

ويبقى المورد البشري العامل الحاسم في نجاح تحقيقه المؤسسة فمهما أزدادت درجة العلم التكنولوجي تبقي مهمة المحافظة علي المورد البشري الملتزم وتطوير قابلياته تحدي يواجه القيادة بشكل مستمر .

وأصبح أثر التدريب على تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الخاص بالرياض والتميز بالأداء للموظفين في موضع الاهتمام والنقاش الواسع من قبل مختلف الباحثين ، وذلك لأن عصر المعرفة والمعلومات لم يعد يعترف بعمالة نمطية تحكمها المواصفات الوظيفية البيروقراطية التي كانت سائدة في الهياكل التنظيمية التقليدية ، وإنما يعتمد علي العناصر التي تتسم بالتميز وتعدد المعارف كرؤساء أو مرؤوسين ، يتطلب تحقيق المؤسسة للتميز في الأداء المزيد من البرامج التدريبية التي ترفع مستوي المعرفة والمهارة للعاملين في المؤسسة لتحسين الأداء الوظيفي والسلوك المهني .

مشكلة الدراسة:

إن عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة والمدرّبة والقادر على التكيف مع كافة المتغيرات التحديات في البيئة الخارجية في يؤدي الى ضعف قدرة المؤسسات علي المنافسة عالمياً واقليمياً وبالتالي يحد من تميزها ، لذلك لابد من إيجاد برنامج تدريبي ناجح وفعال للموظفين من أجل تحسين أدائهم الوظيفي في المؤسسة ، ورفع كفاءتهم ، وتميز قدرتهم علي المتغيرات المستقبلية وبالتالي فإن للتدريب أثر بالغ في تحسين الأداء الوظيفي وخاصة القطاع الخاص . ولقد تم تناول العديد من الدراسات السابقة مشكلات تتعلق بأثر التدريب على أداء العاملين مثل دراسة الغزاوي 2017 والتي هدفت الي فحص أثر تدريب التنوع في الإلتزام التنظيمي . ومن هنا يجب النظر الي التدريب من منظور استراتيجي بحيث يتم تصميم وتنفيذ برامج التدريب لتحقيق أهداف وتميز العاملين.

وتكمن مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو أثر التدريب على تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الخاص بالرياض .

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

1. تنبثق أهمية الدراسة من حيث الموضوع الذي يتناول دور التدريب وأهميته على أداء القطاع الخاص داخل حدود المملكة العربية السعودية مدينة الرياض.
2. إن هذه الدراسة تعتبر مصدر من المصادر التي تناول موضوع وأهمية التدريب طبقاً لرؤية المملكة 2030 م .
3. تكمن أهمية هذه الدراسة بأنه تركز على موضوع يهم الشركات والمؤسسات ، حيث تعمل الشركات والمؤسسات علي تدريب كوادرها لتحسين أداء العاملين والمحافظة علي

تميزها الذي يؤثر على قدرة الشركة التنافسية وتحقيقها لأهدافها وهو موضوع التدريب ، حيث أن التدريب هو استثمار طويل الأجل لأهم موارد الشركة من خلال تنمية وتطوير المهارات والمعارف لدى العاملين ويؤدي بالتالي الي تحسين أدائهم وزيادة الإنتاجية وتحقيق المؤسسة لأهدافها وزيادة قدرتها التنافسية اقليمياً ودولياً وبالتالي يؤدي الي تميز هذه الشركات والمؤسسات .

الأهمية العملية :

1. تعتبر هذه الدراسة مهمة لصانعي القرار داخل الجهاز الإداري في المؤسسة حيث تساهم في تحديد دور التدريب وتأثيره على أداء العاملين .
2. تساهم هذه الدراسة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2023 والتي تقضي بتنمية شاملة للقطاع الخاص بالمملكة .
3. كما تبرز أهمية هذه الدراسة أيضا في أنها قد تساهم في مساعدة الشركات بشكل عام بالاستفادة من نتائجها ومعرفة ما هو مطبق لديها وما يستوجب تطبيقه ، حيث أن تبني خطة عملياتية للتدريب يعتبر خطوة رئيسية في تحديد الرؤية المستقبلية لإدارة الموارد البشرية ويسهم بالتالي في تحسين مستويات أداء العاملين لهذه الشركات والمؤسسات وبالتالي الوصول الي الاحترافية والإبداع والأداء.
4. بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الدراسة مهمة للاقتصاد الوطني ويمكن من خلالها التوصل الي نتائج وتفسير لنا أهمية التدريب في الأداء وبالتالي ترفع من قيمة هذه الشركات بناء على النتائج والتوصيات التي يتم التوصل اليها كذلك أنها سوف تساهم بتزود المهتمين بالتدريب بالمعلومات التي يحتاجونها من أجل تبني خطة فعالة في ممارسة أنشطة التدريب وإيجاد الآليات والحلول المناسبة لنجاح تطبيق هذا المدخل من أجل رفع درجة أداء العاملين فيها .

أهداف الدراسة :

- تهدف الدراسة الي التعرف علي واقع العملية التدريبية في مؤسساتنا الإنتاجية وهل تهتم هذه المؤسسات بتنمية وتطوير كوادرها البشرية ويهدف الي القاء الضوء علي النقاط التالية:
- التعرف على قناعات القائمين على إدارة المؤسسات بالنسبة لموضوع التدريب ومدى الأهمية التي يولونه إياها من اهتمام .
 - التعرف علي أوجه القصور أو الضعف في البرامج التدريبية القائمة وتأثيراتها السلبية على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الخاصة.
 - التعرف على مدى متابعة إدارة الشركات والمؤسسات للتغيرات البيئية وأخذها بعين الاعتبار عند الإعداد للبرامج التدريبية .
 - التعرف على دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات والمؤسسات .
 - التعرف علي مستوي قيام الشركات بعملية تدريب العاملين بالصورة المطلوبة.

أسئلة الدراسة :

- يتمحور السؤال العام للدراسة حول أثر التدريب على تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الخاص بالرياض؟ تفرعت من أسئلة فرعية تدور حول النقاط التالية:
- ما هو دور إدارة المؤسسات القائمة علي التدريب وما هي رؤيتهم ؟
 - ما هي أوجه القصور في البرامج التدريبية وماهي تأثيراتها السلبية على أداء الموظفين ؟
 - هل إدارة الشركات والمؤسسات متابعة للتغيرات البيئية وأخذها بعين الاعتبار عن إعداد البرامج التدريبية ؟
 - ما هو دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات والمؤسسات ؟
 - هل المؤسسات والشركات تقوم بعملية تدريب العاملين بالصور المطلوبة ؟

فرضيات الدراسة:

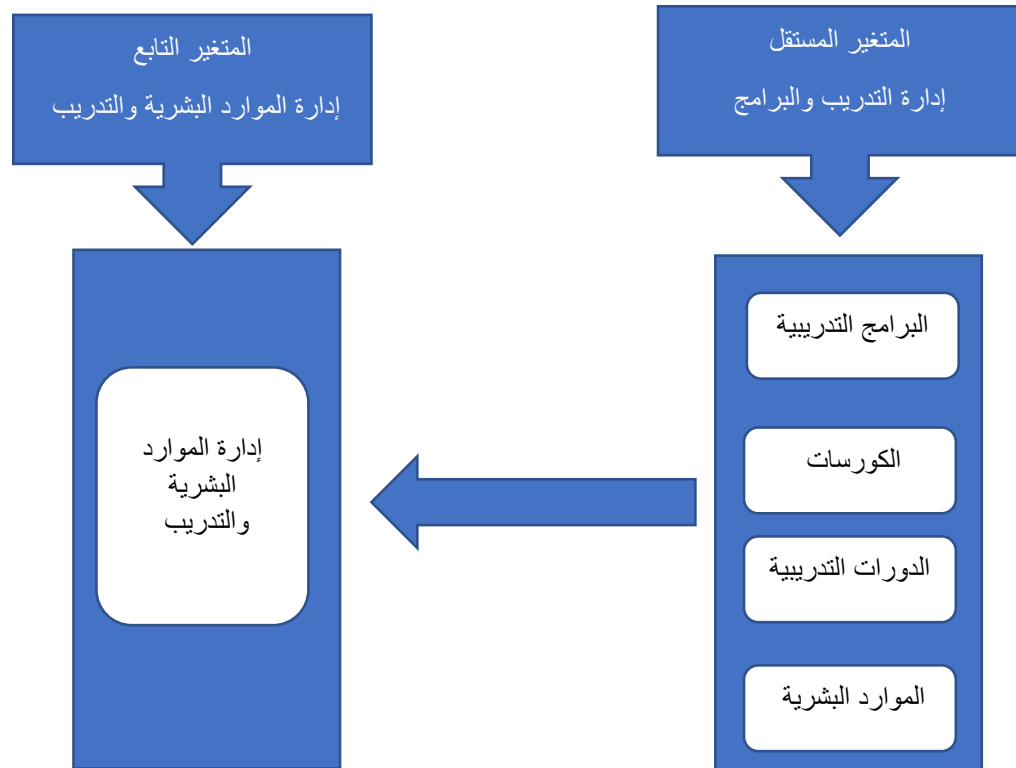
- بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في (وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين الأداء الوظيفي).
- ويندرج من الفرضية الرئيسية فرضيتان على النحو التالي:
- الفرضية الأولى: هنالك تأثير واضح في اثر التدريب على تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الخاص بالرياض.
- الفرضية الثانية: هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية على أثر التدريب في تطوير بيئة العمل واتخاذ القرار.

نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج على أثر التدريب على تحسين الأداء الوظيفي ف القطاع الخاص بالرياض بأبعاده المختلفة في تطوير وتحسين قدرة الموظفين في العمل بالمؤسسة ويتضمن المتغيرات التالية :

- **المتغير المستقل :** البرامج التدريبية ، الكورسات ، الدورات التدريبية بأنواعها وبرامجها والموارد البشرية
- **المتغير التابع :** إدارة الموارد البشرية والتدريب

الشكل أدناه يوضح متغيرات الدراسة



أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة على البحث في الكتب والمراجع المختلفة للدراسات السابقة في اثر التدريب على تحسين الأداء الوظيفي وأيضاً اعتمدت على المتغير في اثر التدريب في اتخاذ القرارات وتحسين بيئة العمل ومحدداته برامج التدريب ، عناصر التدريب ، المشاركة في اتخاذ القرار.

وتم العمل علي الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع علي الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة .

أسباب اختيار الموضوع:

وقع الاختيار على هذا الموضوع نظراً لأهمية التدريب في القطاع الخاص وللأهمية التي يكتسبها داخل المؤسسة بصفة عامة ، والأفراد بصفة خاصة وعملية تدريب الكادر البشري هي الاستراتيجية التي تمكن المؤسسة من التحسين في أداء عمالها واتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل تصحيح وتطوير سلوكياتهم من أجل الوصول الي النتائج والأهداف المرغوبة التي تسعى لها المؤسسة وقد تم اختيار موضوع الدراسة الحالية بعد توفر مجموعة من المبررات الذاتية والموضوعية نذكر منها التالي:

- الاهتمام الشخصي بموضوع التدريب أكثر من غيره من المواضيع الأخرى والرغبة الشخصية في الاطلاع ومعرفة موقع هذه العملية ضمن سياسية المؤسسات والشركات الخاصة بالرياض .
- محاولة التعرف علي مدي تأثير عملية التدريب على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الخاصة.
- التعرف على كيفية خطوات وضع البرامج التدريبية بالمؤسسات والشركات الخاصة بالرياض.

منهج الدراسة :

إن الهدف من هذه الدراسة واختيارنا لعنوانها أثر التدريب على تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الخاص بالرياض هو تحليل نشاط ونوع التدريب في المؤسسات والشركات الخاصة ودراسة فعاليته بسبب التعرف عليه وعلى أهمية التدريب ودور المؤسسات من أجل الوصول الي هذا اعتمدنا على المنهج الوصفي.

مصطلحات الدراسة:

التدريب: هو مجهود نشاط منظم ومخطط لإكساب أو تعديل أو تغيير المعارف والاتجاهات الخاصة بالمستهدفين للوصول الي افضل صور الأداء الإنساني في ظل الأهداف المطلوبة.

أن التدريب هو العملية التي يراد بها إحداث تغيير ما لمجموعة من الناس هم في حاجة لها ، أو ربما نحن نحتاجها منهم .

والتدريب بصورة عامة : هو عملية تعديل إيجابي ذي اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية وهدفه اكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج اليها الإنسان.

كما يعرف بأنه (تجهيز الفرد للعمل المثمر والاحتفاظ به على مستوى الخدمة المطلوبة فهو نوع من التوجيه الصادر من إنسان الي أنسان آخر)

الدراسات السابقة :

تناولت الدراسة بعض من الدراسات السابقة العربية ذات العلاقة ، وهي الدراسات التي تم الرجوع اليها بهدف معرفة متغيراتها والإفادة من نتائجها ولغايات اعداد هذه الدراسة.

أجرى الحمدان (2015) دراسة بعنوان : " التدريب وأثره في تميز أداء العاملين في الشركات الأردنية لصناعة الأدوية المساهمة العامة (دراسة حالة شركة أدوية دار الحكمة) "هدفت

الدراسة الي معرفة التدريب وأثرة على تميز أداء العاملين في الشركات الأردنية لصناعة الأدوية المساهمة العام شركة ادوية دار الحكم " دراسة حالة" استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد علي المصادر الثانوية والمصادر الأولية لجمع البيانات. ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين والعاملين في شركة أدوية دار الحكمة دراسة حالة والبالغ عددهم (1500) موظف موظفة ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة وتوزيعها علي عينة مكونة من (313) موظف وموظفة ، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية مجتمع الدراسة وبعد اجراء التحليل الاحصائي تبين ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة للتدريب علي تميز أداء العاملين ، وأوصت الدراسة الي ضرورة الاهتمام بموضوع التدريب وتشجيع العاملين علي طرح أفكار جديدة وزيادة مشاركة العاملين في عملية صنع القرار. كما أجري (السعودي، العنيزات،2016) دراسة بعنوان: تأثير التدريب على أداء الموظفين في وزارة التنمية الاجتماعية" وحيث هدفت الدراسة الي تأثير التدريب على أداء الموظفين في وزارة التنمية الاجتماعية من منظور الموظفين المدراء في الوزارة ولتحقيق أهداف الدراسة ، تم استخدام أسلوب نوعي وكمي واستخدمت الدراسة الأسلوب التحليلي الوصفي من خلال تطوير أداة الدراسة التي تظهر تأثير التدريب علي أداء الموظفين في وزارة التنمية الاجتماعية وقد تكونت الأداة من 25 فقرة تم التحقيق من صحتها وموثوقيتها وتم استخدام 43 استبانة وتوزيعها علي افراد عينة الدراسة كما تم إجراء المقابلات للحصول علي المزيد من التحليل ، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة إحصائية هامة بين التخطيط والفعالية ونوعية البرامج التدريبية في وزارة التنمية الاجتماعية وتوصي الدراسة بتوظيف ثقافة التخطيط وعدم الإدارة الاستراتيجية في الوزارة الخطط الطموحة لرؤيتها والتي سوف تنعكس إيجابيا علي نوعية البرامج التدريبية التي تقدمها الوزارة تم تلى تلك الدراسة التي أجراها بني سلامه (2016) بعنوان : " دور عملية التدريب في إدارة التغيير التنظيمي في شركات الاتصالات العاملة في محافظة إربد" والتي هدفت الي التعرف علي دور عملية تدريب العاملين في التغيير التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية العاملة في محافظة إربد حجمها (152) موظفاً ، واستردت

الباحثان من الاستبانات التي تم توزيعها (151) استبانة كانت جميعها صالحة للتحليل، ولغايات تحليل البيانات فقد اعتمدت الدراسة عل حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) خلصت الدراسة الي وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ادلالة (0.52.a) لعملية تدريب العاملين بأبعائها المتمثلة في تحديد الاحتياجات التدريبية ، وتصميم البرامج التدريبية وتنفيذ العملية التدريبية وتقييم العملية التدريبية) في التغيير التنظيمي في الشركات المبحوثة وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان منها : ضرورة اهتمام فروع شركات الاتصالات الأردنية في محافظ إربد بعملية تصميم البرامج التدريبية ، وضرورة التزام فروع الشركات المبحوثة بإجراء التغيير التقني ،و التغيير في الخدمات ، وأن يتم العمل على الاستفادة من تجارب المنافسين في عمليات توليد الأفكار الخاصة بالخدمات الجديدة، ولعل من أحدث الدراسات تلك التي أجراها (الغزاوي،2017) بعنوان " تدريب التنوع وأثره في الإلتزام التنظيمي للعاملين : الرضا الوظيفي كمتغير معدل في شركة الأزياء التقليدية لصناعة الألبسة الجاهزة " والتي هدفت الدراسة الي فحص أثر تدريب التنوع في الإلتزام التنظيمي ، والتعرف كذلك الي دور الرضا الوظيفي في تحسين أثر تدريب التنوع في الإلتزام التنظيمي للعاملين في الشركة المبحوثة وللحصول علي البيانات اللازمة للدارسة فقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الذي شمل جميع المديرين ونوابهم ، ورؤساء الأقسام ومراقبي العمال والبالغ عددهم (110) فرداً ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم تطوير استبانة لفحص متغيرات الدراسة حيث تم توزيع الاستبانات على افراد المجتمع المبحوثة واستردت الباحثة جميع الاستبانات التي تم توزيعها وكانت جميعها صالحة للتحليل ، ولغايات تحليل البيانات فقد اعتمدت الدراسة علي حزمة البرامج الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) — وتوصيات الدراسة الي مجموعة من النتائج كان من أبرزها : ان مستوي ممارسة تدريب التنوع في شركة الأزياء التقليدية لصناعة اللبسة الجاهزة كان متوسطاً ، ان مستوي الرضا الوظيفي للأفراد المبحوثين في شركة الأزياء التقليدية لصناعية الألبسة الجاهزة كان متوسطاً .

خطة الدراسة:

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- اهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- إشكالية الدراسة
- أسئلة الدراسة
- نموذج الدراسة
- أدوات الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- منهج الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- الدراسات السابقة
- خطة الدراسة

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول : مفهوم التدريب وأهمية ، مراحل العملية التدريبية ؟

المبحث الثاني : أساليب وطرق تدريب الموظفين في المؤسسة ؟

الفصل الثالث : دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الخاص بالرياض

المبحث الأول : مقدمة الفصل ، الأسس النظرية للتدريب في المؤسسات الخاصة ، وتعريف وخصائص التدريب ، أهمية وأهداف التدريب ، مبادئ وأنواع التدريب، مراحل عملية التدريب.

المبحث الثاني : عموميات حول الأداء الوظيفي، مفهوم ومحددات وأبعاد الأداء الوظيفي ، تقييم الأداء الوظيفي ، تحسين الأداء الوظيفي ، دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي ، خلاصة .

المراجع :

- الغزاوي، هديل هاني(2017). تدريب التنوع وأثره في الالتزام التنظيمي للعاملين : الرضا الوظيفي كمتغير معدل في شركة الأزياء التقليدية لصناعة الألبسة الجاهزة ، رسالة ماجستير ، جامعة جدارا، إربد.
- السلمي، علي محمد صالح، (2010) . تقيم العملية التدريبية وأثرها على الأداء" دراسة حالة هيئة الموانئ البحرية " خلال الفترة (2000-2010). الخرطوم: جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا ، كلية الدراسات التجارية .
- العامري، عبده قصير، حنان.(2017) . علاقة التفكير الاستراتيجي بالأداء الوظيفي لمدرء الإدارة الوسطي – دراسة ميدانية علي المصارف الإسلامية في العامة اليمينية صنعاء . مجلة الدراسات الاجتماعية 23(3)، 75-51.
- الحمدان، محمد راشد.(2015). التدريب وأثره في تميز أداء العاملين في الشركات الأردنية لصناعة الأدوية المساهمة العامة : دراسة حالة ركة أدوية الحكمة . رسالة ماجستير ، جماعة جدارا ، كلية الاقتصاد والأعمال ، إربد، الأردن .
- البدارين ،رقيا قاسم؛ بني سلامة— ميساء (2016). دور عملية التدريب في إدارة التغيير التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية العاملة في محافظة إربد" مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، إربد، الأردن .