

أثر 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 شاركونا 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 ولازال داعماً وسنداً قوياً وازاح عني طريق المتاعب
إلى من شد الله به عضدي فكان خير معين: أخي
إلى الملاك التي غيرت مفاهيم الأخوة والصداقة والسند: أختي
إلى الداعم المعنوي الذي ساندني وكان خير داعم لي: عمتي الغالية
إلى جميع من امدوني بالقوة ودعموني بالأوقات الصعبة.

جدول المحتويات:

٢	الإهداء.....
٣	جدول المحتويات:.....
٤	المستخلص:.....
٦	قائمة الأشكال:.....
٧	قائمة الجداول:.....
٨	مقدمة.....
١١	مشكلة البحث:.....
١٣	أهمية البحث:.....
١٤	أسئلة البحث:.....
١٥	أهداف البحث:.....
١٦	فرضيات البحث:.....
١٧	نموذج البحث:.....
١٨	الدراسة الميدانية:.....
٢٠	منهجية البحث:.....
٢٢	هيكل المشروع المقترح.....
٢٣	الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث.....
٢٩	قائمة المراجع.....
٣١	الملاحق:.....

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة الى تحليل أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في قطاع الرعاية الصحية بمنطقة عسير. تمثلت الدراسة في استعراض الأدبيات السابقة لفهم العلاقة بين برامج التدريب والتطوير وأداء الموظفين، وتحليل الأنماط المتعددة لهذه البرامج. وقد أظهرت النتائج تأثيرًا إيجابيًا لبرامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي، حيث تساهم في تحسين مهاراتهم وكفاءتهم وزيادة رضاهم ومعنوياتهم.

توصي الدراسة بضرورة تخصيص وتنظيم برامج التدريب والتطوير لتلبية احتياجات القطاع الصحي المحددة في منطقة عسير، بالإضافة الى تقديم المتابعة والدعم المستمر للموظفين بعد التدريب. يمثل هذا البحث إضافة إيجابية إلى المعرفة العلمية في مجال تطوير الموارد البشرية في القطاع الصحي، ويقدم توجيهات عملية للتطوير المستقبلي في هذا الصدد.

ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في قطاع الرعاية الصحية في منطقة عسير، قامت الدراسة بتحليل الأدبيات السابقة لفهم العلاقة بين برامج التدريب والتطوير وأداء الموظفين، وتحليل الأنماط المختلفة لهذه البرامج. أظهرت النتائج أن برامج التدريب والتطوير لها تأثير إيجابي على أداء الموظفين في القطاع الصحي، حيث تعزز مهاراتهم وتزيد فعاليتهم في العمل. كما أشارت الدراسة إلى أهمية تخصيص وتنظيم برامج التدريب والتطوير لتلبية احتياجات القطاع الصحي في المنطقة، مع توفير المتابعة والدعم المستمر للموظفين بعد التدريب. يعتبر هذا البحث إسهامًا إيجابيًا في فهم أثر برامج التدريب والتطوير في تحسين أداء الموظفين في القطاع الصحي، ويقدم توجيهات عملية لتحسين ممارسات تطوير الموارد البشرية في هذا السياق.

قائمة الأشكال:

- الشكل ١ نموذج البحث من تصميم الباحث ١٧
- الشكل ٢ بصلة البحث من تصميم الباحث ٢١
- الشكل ٣ هيكل البحث من اعداد الباحث ٢٢

قائمة الجداول:

مقدمة

تعتبر القطاعات الصحية من أهم القطاعات في أي مجتمع حيث تلعب دوراً حيوياً في توفير الخدمات الطبية والرعاية الصحية للمجتمع.

ولضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة يتطلب الأمر وجود كادر طبي وإداري مؤهل ومتميز يمتلك المهارات والمعرفة اللازمة للقيام بمهامهم بكفاءة وفعالية.

ومن أجل تحقيق الهدف، تعتبر برامج التدريب والتطوير أداة حيوية لتطوير وتعزيز قدرات الموظفين في القطاع الصحي.

يهدف هذا البحث إلى استكشاف أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي، مع التركيز بشكل خاص أداء الموظفين ومستويات الكفاءة والفعالية والمهارات والذي يعكس النتائج المتوقعة لهذا البرنامج.

ويأتي أداء الموظفين ومستوى كفاءتهم وفعاليتهم في هذا البحث ليمثل المؤشرات الرئيسية التي تقاس لفهم تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين.

مما لا شك فيه أن العنصر البشري هو العامل الأساسي في نجاح أي نشاط، وحتى نستطيع الحكم على كفاءة هذا العنصر لابد من وجود نظام فعال وسليم لإدارة أدائه، وبالتالي تعد عملية إدارة الأداء أداة مهمة من أدوات إدارة الموارد البشرية في المنظمات بشكل عام، إذا لا ينظر إليها على أنها توفر أساساً موضوعياً عادلاً للقرارات المتعلقة بالموظفين مثل قرارات الترقية أو النقل فحسب، بل يمكن استخدامها لحثهم على بذل أقصى الجهود والتفاني في العمل علاوة على أنها تكشف نقاط القوة أو الضعف لدى الموظفين، ومن ثم تتيح الاستغلال الأمثل للطاقات البشرية المتاحة، وتقدير الاحتياجات التدريبية على أسس موضوعية. (نعساني، 2019:1)

ويعد التدريب أحد الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية (ثابت، ٢٠١٠) ويعتبر تدريب الموارد البشرية نشاطاً مهماً سواء أكانت منظمات متعددة الجنسيات، أو المشروعات الصغيرة أو القطاعات الحكومية، أو المؤسسات الأكاديمية أو المستشفيات (LONES, 2006) وتعد برامج التنمية البشرية ضرورة لبقاء المنظمات وتحقيق ميزة تنافسية في بيئة عالمية، وقد أدى التطور التكنولوجي وازدياد حدة المنافسة في القطاع الصحي إلى خلق حاجة لتنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي (Moy&Mcdonald, 2000; carnvale & Schulz, 1990)

تحتاج المنظمات إلى السعي لتحسين المهارات خلال مستويات عالية من الالتزامات والتحفيز. والمعرفة والقدرة على القوى العاملة الموهوبة لخلق (Shu-Rung & Chun Chieh, 2017). ميزة تنافسية ولتطوير المهارات والمعرفة والقدرات المرغوبة للموظفين ووضعهم لأداء مسؤولياتهم، يقوم المديرون المسؤولون عن تدريب الموارد البشرية بتصميم برامج تدريبية مختلفة (Lakra, ٢٠١٦).

اضحى 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 أدائه 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 لأنة بدون ذلك لن يكتب النجاح لأي جهود في التحسين المستمر. (عبدالفتاح، ٢٠١٣)

وبسبب قلة الدراسات السابقة في مجال تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي، توجد بعض الفجوات التي يمكن تحديدها:

١. قلة البيانات والأدلة: نظرًا لعدم وجود العديد من الدراسات السابقة، فإن هناك قلة في الأدلة المتاحة التي تدعم تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي.
٢. تنوع البرامج وطرقها: قد تظهر فجوات في فهم تأثير برامج التدريب والتطوير نظرًا لتنوع هذه البرامج التي تنفذ، مما يجعل من الصعب على الباحثين إجراء مقارنات فعالة بين الدراسات المختلفة.
٣. نقص في توجيهات البحث والتوجيه النظري: قد تكون الدراسات السابقة قليلة في توفير التوجيهات النظرية اللازمة للبحث في هذا المجال مما يصعب على الباحثين بناء فرضيات قوية لدراساتهم.
٤. قلة التوجيهات العلمية: يمكن أن تفتقر الدراسات السابقة إلى توجيهات علمية قابلة للتطبيق من قبل المديرين وصناع القرار في المؤسسات الصحية، مما يجعل من الصعب تحديد خطوات العملية لتحسين برامج التدريب والتطوير.

تعتبر معرفة تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي بمنطقة عسير مهمة نظرًا لأهمية تطوير مهارات وقدرات الموظفين في تقديم خدمات صحية عالية الجودة. ومع ذلك، تعاني من قلة الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في هذه المنطقة بشكل خاص، مما يجعل من الصعب فهم التأثير الكامل والشامل لبرنامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في هذا القطاع.

يجب فهم تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي بمنطقة عسير. فمن خلال فهم هذا التأثير، يمكن تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وتطوير مهارات الموظفين، وزيادة رضا المرضى، مما يدعم اتخاذ القرارات الفعالة والمدرسة في تطوير وتحسين القطاع الصحي.

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.

الفجوة النظرية:

في هذا البحث تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت تأثير التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، مما يعيق فهمنا الشامل لتأثير هذه البرامج على الأداء الصحي.

الفجوات التطبيقية:

تتمثل في قلة الدراسات التي توفر توجيهات عملية قابلة للتطبيق من قبل المديرين وصناع القرار في المؤسسات الصحية، مما يجعل من الصعب تحديد الخطوات العملية لتحسين برامج التدريب والتطوير.

لاشك في أن الإنسان هو ذلك العنصر الفعال والمؤثر الذي تدور من حوله كافة العلوم والمعارف ساعية إلى تطويره والرقى 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. (جاءالله، ٢٠١٦: ٢٨)

يحتل التدريب دور هاماً وجوهرياً في تطوير الأفراد والمنظمات والمجتمعات كما أن السمة البارزة لأي عمل يقتدر بالتدريب لأنه تغير ونمو وأثره 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)

والأداء يعد حجر الزاوية الذي تركز عليه معظم جهود المدراء، وذلك لأنه يمثل وبشكل مميز أحد أهم أهداف الإدارة. ويلاحظ أن الكفاءة الأدائية لأي إدارة وفي أي جهة تعتمد بشكل رئيس على كفاءة أداء الموارد البشرية بتلك الإدارة أو القطاع، والذي يتوقع منها أن تؤدي الوظائف المسندة إليها بشكل فعال ومتميز. ولكي تضمن إدارات تلك القطاعات حدوث ذلك، يمارس مسؤولو تلك القطاعات وظيفة تتسم بالأهمية والتعقيد معاً، ألا وهي التقييم وقياس أداء الموظفين، وهي وظيفة قديمة تستعمل فيها مقاييس رسمية توضع على أساس علمي وموضوعي، وهذه الوظيفة تتوسط وظائف إدارة الموارد البشرية، حيث تزودهم جميعاً بالمعلومات الضرورية لأداء أدوارهم في الاتجاه الذي يحقق أهداف هذه الأخيرة ومن خلالها أهداف الإدارة. (ميساوي، ١٩٩١: ٢٠٢٠).

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 والممرضين 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.

ما هو تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين القطاع الصحي بعسير؟ وكيف يمكن تحسين هذا التأثير من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة لتطوير مهارات الموظفين وتعزيز رضاهم الوظيفي.

أهمية البحث:

تتسم القطاعات الصحية بأهمية بالغة في تقديم خدمات ذات جودة عالية للمجتمع، وتطوير مهارات الموظفين يعد جزءاً أساسياً من تحسين هذه الخدمات. يسعى هذا البحث إلى فهم تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي بمنقطة عسير. مما يعزز الفهم لمتطلبات تطوير المهارات وتحسين الأداء في هذا القطاع.

الأهمية النظرية: تكمن في إناء الفهم النظري لتأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي، مما يساهم في توسيع النطاق النظري والمعرفي في مجال إدارة الموارد البشرية وتطوير القطاع الصحي.

الأهمية التطبيقية: لهذا البحث تكمن في توفير توجيهات عملية وفعالة لإدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي، من خلال فهم تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين. يمكن ان تساعد النتائج في تحسين استراتيجيات التدريب والتطوير وتحديد الاستثمارات اللازمة لتعزيز الأداء ورفع مستوى الجودة في الخدمات الصحية.

أسئلة البحث:

- سؤال البحث الرئيسي: ما هو تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في قطاع الرعاية الصحية في منطقة عسير؟
- السؤال الفرعي الأول: ما هي أنواع برامج التدريب والتطوير المتاحة في قطاع الرعاية الصحية؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هي آراء الموظفين بشأن جودة برامج التدريب والتطوير المقدمة لهم؟
- السؤال الفرعي الثالث: ما هي النتائج المتوقعة من تطبيق نتائج هذا البحث على تحسين ممارسات التدريب والتطوير في القطاع الصحي؟

أهداف البحث:

- تحليل أثر برامج التدريب والتطوير على تحسين مستوى مهارات وأداء الموظفين في قطاع الرعاية الصحية في منطقة عسير
- استكشاف التحديات والعقبات التي تواجه عمليات تنفيذ برامج التدريب والتطوير وتقديم توصيات للتغلب عليها
- استكشاف استخدام التكنولوجيا والابتكار في تطوير برامج التدريب والتطوير وتحليل أثرها على الموظفين.
- فهم التحديات في برامج التدريب والتطوير المتاحة ومدى توافرها وفعاليتها على القطاع الصحي.

فرضيات البحث:
الهدف العام: أن برنامج التدريب والتطوير يؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين في قطاع الرعاية الصحية بعسير.

الاهداف الفرعية:

١. برنامج التدريب والتطوير يزيد مستوى المهارات والمعرفة لدى الموظفين في القطاع الصحي.
٢. برنامج التدريب والتطوير يرفع مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفين القطاع الصحي.
٣. برنامج التدريب والتطوير يزيد مستوى الكفاءة والفعالية في أداء المهام والواجبات الوظيفية للموظفين في القطاع الصحي.
٤. برنامج التدريب والتطوير يعزز من المعنويات والالتزام لدى موظفين القطاع الصحي.

الفرضية الرئيسية H1:

برنامج التدريب والتطوير يؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين في قطاع الرعاية الصحية في منطقة عسير.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

برنامج التدريب والتطوير يزيد مستوى المهارات والمعرفة لدى الموظفين في القطاع الصحي في منطقة عسير.

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

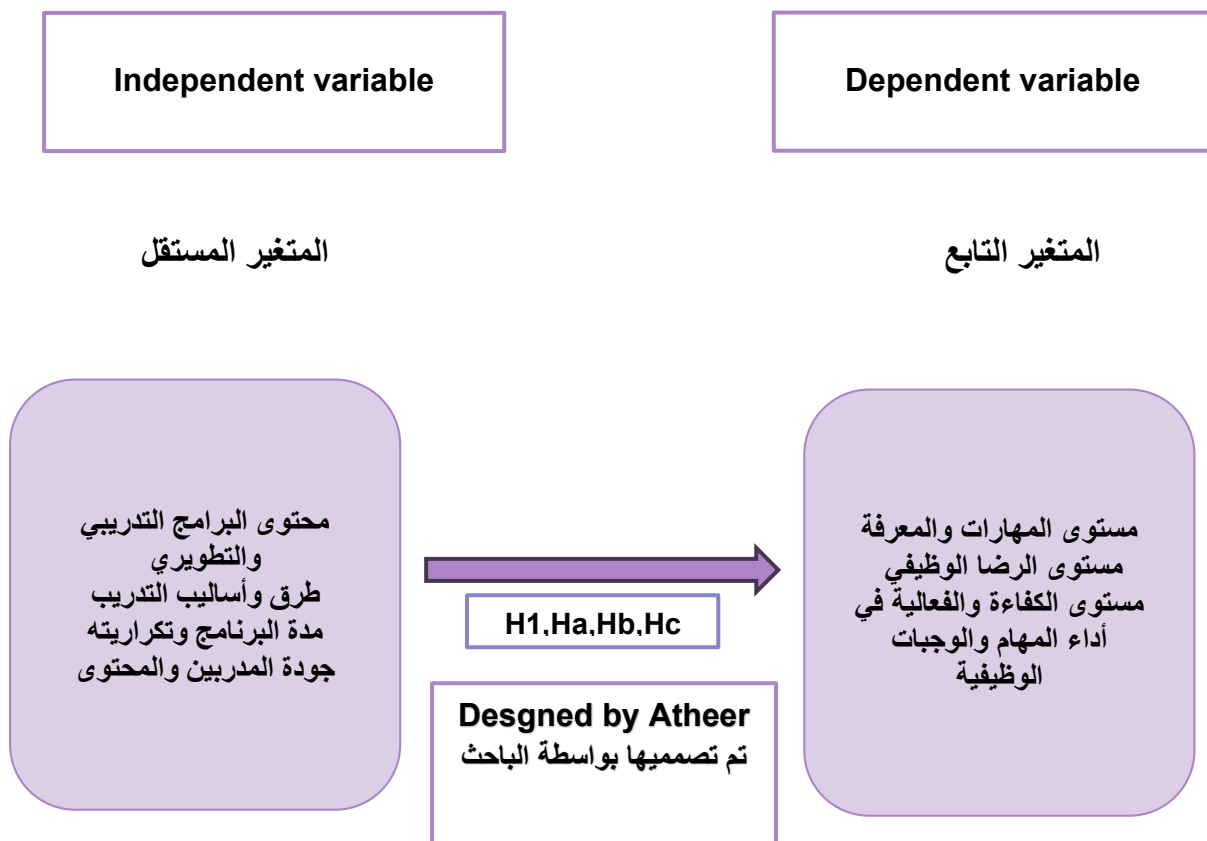
برنامج التدريب والتطوير يرفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي في منطقة عسير.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

برنامج التدريب والتطوير يزيد من مستوى الكفاءة والفعالية في أداء المهام والواجبات الوظيفية للموظفين في القطاع الصحي في منطقة عسير.

نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



الشكل ١ نموذج البحث من تصميم الباحث

الدراسة الميدانية:

تعد برامج التدريب والتطوير أداة أساسية في تطوير قوى العمل وتعزيز أداء الموظفين في القطاع الصحي، الذي يعتبر من أهم القطاعات في تقديم الخدمات الصحية للمجتمع. تأتي أهمية هذا الموضوع من التحديات المتزايدة التي تواجهها المنظمات الصحية في تحسين جودة الخدمات وتلبية احتياجات المرضى

أهمية الدراسة الميدانية:

تسعى هذه الدراسة الميدانية إلى استكشاف أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وفهم كيفية تطبيق هذه البرامج وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع

أهداف الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى:

- تقييم فعالية برامج التدريب والتطوير في تحسين أداء الموظفين الصحيين.
- استكشاف تطبيق برامج التدريب والتطوير في المنظمات الصحية بمنطقة عسير.
- تحديد التحديات والعوامل الناجحة في تطبيق هذه البرامج وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية.

تصميم الدراسة الميدانية:

سيتم تنفيذ الدراسة الميدانية من خلال استخدام استبانات موجهة للموظفين الصحيين ومقابلات مع الإدارة والمشرفين لتقييم فعالية برامج التدريب والتطوير وتحديد التحديات والعوامل الناجحة.

تنفيذ الدراسة الميدانية:

ستتم عملية جمع البيانات من مؤسسات صحية مختلفة في منطقة عسير، وسيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى النتائج الموثوقة والمفيدة.

تعتبر هذه الدراسة الميدانية خطوة مهمة في فهم أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، ومساهمة في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمجتمع

تعد برامج التدريب والتطوير أداة أساسية في تطوير قوى العمل وتعزيز أداء الموظفين في القطاع الصحي، الذي يعتبر من أهم القطاعات في تقديم الخدمات الصحية للمجتمع. تأتي أهمية هذا الموضوع من التحديات المتزايدة التي تواجهها المنظمات الصحية في تحسين جودة الخدمات وتلبية احتياجات المرضى

منهجية البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً (عدس، وآخرون ٢٠٠٣م، ص ١٩١)
في هذا القالب سنقدم هيكلاً يغطي خمسة أمور منهجية مهمة (كما هو موضح بالصورة) يعتمد هذا الهيكل بشكل فضفاض على "البصل البحثي"

فلسفة البحث Positivist : الوضعية

منهج البحث Research Approach : استنتاجي Deductive

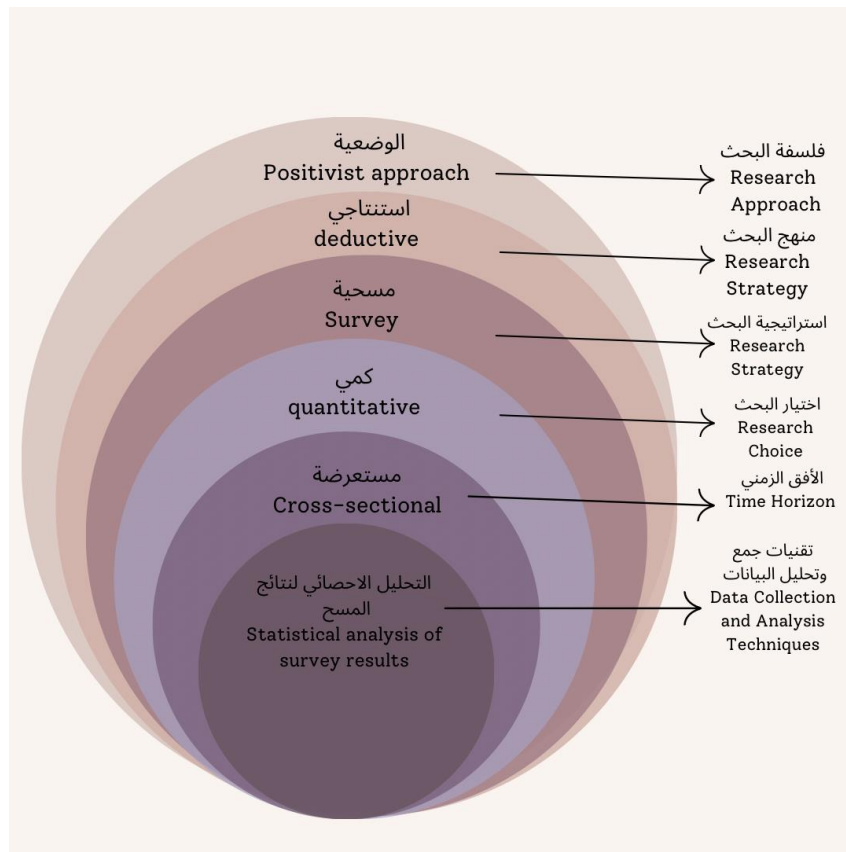
استراتيجية البحث Research Strategy : مسحي Survey

اختيار البحث Research Choice : كمي Quantitative

الأفق الزمني Time Horizon : مستعرضة Cross-sectional

تقنيات جمع وتحليل البيانات Data Collection and Analysis Techniques :

التحليل الإحصائي لنتائج المسح Statistical analysis of survey results



الشكل ٢ بصلة البحث من تصميم الباحث

هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة



الشكل ٣ هيكل البحث من اعداد الباحث

الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث

المقدمة:

سعيًا لفهم أفضل لتأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في القطاع الصحي، أجرت العديد من الدراسات السابقة البحوث والتحليل في هذا المجال. تنوعت نتائج هذه الدراسات بناءً على السياق والظروف التي تمت دراستها فيها، إلا أن هناك اتفاقًا عامًا على أن برامج التدريب والتطوير لها دور إيجابي في تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمة في القطاع الصحي.

الإطار النظري:

في هذا البحث، سنعتمد على عدة نظريات وإطارات نظرية لفهم العلاقة بين برامج التدريب والتطوير وأداء الموظفين في القطاع الصحي. من بين هذه النظريات

نظرية التعلم الاجتماعي: تشير إلى أن الموظفين يتعلمون من خلال الملاحظة والتفاعل مع الآخرين، ويمكن أن تؤثر برامج التدريب والتطوير في تشجيع هذه العمليات وتحفيز الموظفين لتطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم.

نظرية التحفيز: تقترح أن الاحتياجات الداخلية والخارجية تحفز الموظفين على العمل بكفاءة ويمكن أن تلعب برامج التدريب والتطوير دورًا مهمًا في تلبية هذه الاحتياجات وتحفيز الموظفين لتطوير مهاراتهم.

نظرية التطور المهني: تشير إلى أن التطوير المهني وتحسين المهارات يساهمان في رفع مستوى الكفاءة والأداء للفرد.

المتغير الأول: برامج التدريب والتطوير

مقدمة:

برامج التدريب والتطوير تمثل جزءاً أساسياً من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي. تهدف هذه البرامج إلى تطوير مهارات ومعرفة الموظفين، وتعزيز أدائهم في بيئة العمل والمتطلبات التي تتغير باستمرار.

مثل هذه البرامج التدريبية ليس فقط الهدف هو تحسين إلمام الموظفين بمسؤولياتهم، ولكنه يساعد أيضاً في ذلك تشجيع الموظفين على تطوير المزيد من الالتزام تجاه عملهم. هوانغ وجاو (٢٠١٦) وأوضح أن المنظمات تصمم برامج تدريبية لإعداد موظفيها للأداء ووظائفهم بالشكل الصحيح ووفقاً للمعايير الموضوعية. يصمم الموظفون التنظيميون دورات تدريبية للتأكد من أنهم يحسنون إمكانات الموظفين. رأى خان وبالشوش (2017)

التعريف: وفقاً للبنك الدولي، تدريب الموظفين هو برنامج يهدف إلى مساعدة الموظفين اكتساب مهارات ومعرفة محددة. يتم توفير المعرفة والمهارات المكتسبة للمساعدة دور الموظفين في تحسين أدائهم الوظيفي (البنك الدولي، ٢٠١١)

يتضمن التدريب والتطوير تحسين فعالية المنظمات والأفراد والفرق داخلها. (Aguinis, Herman; Kraiger, Kurt (2009).

التدريب: ويعرف باللغة الإنجليز (Training)

وهو عبارة عن مجموعة من النشاطات التي تساهم في تأهيل الأفراد من أجل القيام بعمل ما ويعرف أيضاً الكافية المرتبطة بمجال وظيفي، أو تعليمي معين.

يعد التدريب وسيلة من وسائل التعليم، وطريقة من الطرق المستخدمة في تحسين الأداء الخاص بالأفراد سواء ضمن مجال عمل معين أو في مناهج دراسية تحتاج إلى التدريب على مجموعة من المهارات التطبيقية وهكذا يساهم التدريب في تحسين أداء الأفراد، وجعلهم أكثر ثقة ومعرفة أثناء استعدادهم لتطبيق كافة المعلومات التي حصلوا عليها واقعياً .

التطوير: ويعرف باللغة الإنجليزية بمصطلح (Development) عن مجموعة من المعارف، والمهارات المستحدثة التي تتم إضافتها إلى المعرفة التي تم التدريب عليها مسبقاً بهدف زيادة كفاءة العمل، ويعرف أيضاً بأنه إعادة توجيه السلوك، وتنميته المهارات، وتطوير الأداء بالاعتماد على الخبرة السابقة في مجال العمل، أو الدراسة.

يعد التطوير من الوسائل المفيدة في قطاعات العمل، ويساهم في دعم الموظفين، ومساعدتهم على التعامل مع الوسائل، والأدوات المهنية الجديدة مثل استخدام جهاز إلكتروني أحدث من الجهاز السابق، فيجب أن يتكامل تطور الجهاز مع تطور الأداء .

يركز التطوير على دعم الخطط المستقبلية للموظفين مما يسمح لهم بتنمية أدوارهم والتخطيط للمستقبل بدلاً من مجرد التركيز على وظائفهم الحالية.

تطوره: يشير برنامج التدريب والتطوير إلى سلسلة من الأنشطة المصممة لتحسين مهارات وأداء الموظفين من خلال توفير التدريب والتعليم.

أبعاده: تتنوع أبعاد برامج التدريب والتطوير بما في ذلك تطوير المهارات الفنية والمهارات القيادية وتعزيز الوعي بالسلامة والصحة المهنية.

نظرياته: يمكن أن تستند برامج التدريب والتطوير إلى مجموعة متنوعة من النظريات مثل نظرية التعلم الجماعي ونظرية التحفيز ونظرية التطور المهني.

المتغير الثاني: أداء الموظفين

مقدمة: أداء الموظفين هو مؤشر حيوي لفعالية وكفاءة القوى العاملة في القطاع الصحي. يؤثر أداء الموظفين مباشرة على جودة الخدمات التي يقدمونها وعلى تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام. في جميع أنحاء العالم، سعت المنظمات إلى الاعتماد على المهارات والمعرفة والخبرة المحسنة قدرة القوى العاملة الموهوبة على خلق ميزة تنافسية (Shu-Rung & ChunChieh, 2017).

التعريف:

تطوره: يشير أداء الموظفين إلى قدرتهم على تحقيق الأهداف المنشودة وتنفيذ المهام المسندة إليهم بفعالية وكفاءة داخل بيئة العمل. أبعاده: يمكن أن تشمل أبعاد أداء الموظفين الإنتاجية، والجودة، والابتكار، والالتزام، بالمعايير المهنية. نظرياته: يمكن أن تستند أداء الموظفين إلى مجموعة من النظريات مثل نظرية التحفيز والعدالة الاجتماعية ونظرية تقييم الأداء.

العلاقة بين المتغيرات:

إذا كانت البرامج فعالة وموجهة نحو تحسين المهارات والقدرات المطلوبة في العمل الصحي فمن المرجح أن ترتفع مستويات أداء الموظفين وجود برامج تدريب وتطوير متقنة يمكن أن يقلل من الثغرات في المهارات والمعرفة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام.

الأنماط:

قد يظهر أداء متغير باختلاف الفئات الوظيفية، يمكن أن يظهر أداء غير متجانس بين الأقسام والمراكز الصحية مما يشير إلى احتياجات تدريب متخصصة لتلك القطاعات. ويشمل التعليم من خلال التجارب العملية وتطوير المهارات الشخصية والقيادية وتعزيز التواصل والتفاعل بين الموظفين والتركيز على التطوير المستمر لتحديث وتطوير مهارات الموظفين مع مرور الوقت لتلبي احتياجات القطاع الصحي.

الصراعات:

قد تنشأ صراعات بين الموظفين بسبب الاختلاف في التفضيلات أو القدرات بعد تلقي التدريب، وقد تتطلب إدارة هذه الصراعات التدخل الفعال من إدارة الموارد البشرية وقد تنشأ صراعات بين الموظفين والإدارة إذا لم تكن التوجيهات الواضحة بشأن توقعات الأداء بعد التدريب والتطوير.

الفجوات:

يمكن أن تظهر فجوات في الأداء بعد التدريب إذا لم يتم تطبيق المهارات المكتسبة بشكل صحيح في بيئة العمل الفعلية.

قد تكتشف الفجوات احتياجات إضافية للتدريب أو الدعم المستمر للموظفين لتعزيز أدائهم وملء الفجوات. يفترض أن برامج التدريب والتطوير ستؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين في القطاع الصحي في منطقة عسير.

من خلال تطوير مهارات ومعرفة الموظفين، من المرجح أن يرتفع مستوى أدائهم، مما ينعكس على جودة الخدمة التي يقدمونها وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل.

الخاتمة:

بناءً على النتائج التي تم جمعها من الدراسات السابقة والتحليل الذي قمنا به في هذا البحث حول " أثر برامج التدريب المتطورة على أداء الموظفين في القطاع الصحي في منطقة عسير ، ويمكن التوصل إلى عدة استنتاجات :

تأثير إيجابي لبرامج التدريب والتطوير:

يوضح أن برامج التدريب والتطوير جزء مهم في تحسين أداء الموظفين في القطاع الصحي، حيث تزيد من مهاراتهم وكفاءتهم وفعاليتهم في العمل

زيادة رضا الموظفين ورفع معنوياتهم:

يبدو أن الاستثمار في تطوير الموظفين يؤدي إلى زيادة رضاهم ورفع معنوياتهم مما ينعكس إيجاباً على الأخلاق العامة في مكان العمل.

الحاجة إلى التخصيص والمتابعة:

يبرز أيضاً أهمية تخصيص برامج التدريب والتطوير لتلبية احتياجات القطاع الصحي المحددة في منطقة عسير، بالإضافة إلى تقديم المتابعة والدعم المستمر للموظفين بعد التدريب.

وبناء على ذلك، يعتبر استثمار القطاع الصحي في برامج التدريب والتطوير في منطقة عسير استثمار مهم و ضروري لتعزيز أداء الموظفين وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع

كما يمكن تحديد عدة مساهمات إيجابية لهذا البحث:

١. توضيح أهمية التدريب والتطوير في القطاع الصحي: تقدم هذه الدراسة فهماً أعمق لأهمية برامج التدريب والتطوير في تحسين أداء الموظفين في القطاع الصحي، وبالتالي جودة الخدمات الطبية المقدمة للمجتمع.
٢. تحليل العلاقة بين المتغيرات: تقدم هذه الدراسة تحليل بين برامج التدريب والتطوير وأداء الموظفين مما يساعدهم في فهم كيفية تأثير هذه البرامج على الأداء العام.
٣. توجيهات للتطوير المستقبلي: من خلال توصيات هذا البحث، يمكن أن يستفيد القطاع الصحي في منطقة عسير من التوجيهات في عملية لتطوير برامج التدريب المستقبلية وتحسين استخدام الموارد البشرية بشكل أفضل.
٤. إضافة إلى المعرفة العلمية: تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في مجال تطوير الموارد البشرية في القطاع الصحي، وتفتح الباب أمام الباحثين لإجراء دراسات مستقبلية لتوسيع فهمنا لهذا الموضوع المهم.

قائمة 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 ,
- نعساني، عبدالمحسن (٢٠١٩). إدارة الأداء الوظيفي مدخل لتحسين الفعالية التنظيمية، دار جامعة الملك سعود للنشر، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض
- 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 & ,رعوف محمد عبد الرحمن, أ. (٢٠١٥). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية المعارف والمهارات لغزة. *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
- ميساوي، أحمد (٢٠٢٠) . تقييم الأداء الوظيفي وعلاقته بتحسين جودة الخدمات بالقطاع العام، *مجلة القانون والأعمال جامعة الحسن الأول - كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية - مختبر البحث قانون الأعمال*, ع ٢١.
- سعيد، خالد بن سعد بن عبد العزيز (٢٠٠٣). إدارة الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي، المكتبة الوطنية، الرياض.
- ثابت، وائل (٢٠١٠)، مشاكل التدريب الإداري في المؤسسات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة- فلسطين، *مجلة جامعة الأزهر، المجلد الثاني عشر، العدد الأول*.
- Huang, W. & Jao, Y. (2016). Comparison of the influences of structured on-the-jobResource Development International training and classroom training approaches on trainees' motivation to learn. *Human* , 19(2), 116-134
- Khan, K. & Baloch, N. (2017). Impact of training on employee development and other behavioral outcomes: a case of public accountant trainees in Khyber Pakhtunkhwa. *Journal of Managerial Sciences*, 11(1), 93-107.
- World Bank (2011). The challenge of informality in the Middle East and North Africa. Washington: World Bank

- **Shu-Rung, L. & Chun-Chieh, H. (2017). A study of impact on - job training on job performance of employees in catering industry. International Journal of Organizational Innovation, 9(3), 125-138.**
- **Lakra, N. (2016). Assessment of employee training: the case of steel industry in India. IUP Journal of Management Research, 15(4), 59-75.**
- **Jones, P.(2006) Training evaluation practices in large Illinois hospitals, University of Illinois at Urbana- Champaign.**
- **Carnvale, A., Schulz, E.(1990).Return on investment: Accounting for training, Journal of Training and Development,Vol.44, No.7, pp 1-32.**
- **Aguinis, Herman; Kraiger, Kurt (January 2009). "Benefits of Training and Development for Individuals and Teams, Organizations, and Society". Annual Review of Psychology. 60 (1): 451–474.**

الملاحق: