

عنوان البحث

جودة برامج التدريب والتطوير في المنظمات

إعداد الطالب/

إيلاف محمد الحمود

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تعتبر عملية التدريب والتطوير من أهم الوظائف الإدارية التي تساهم في بناء القدرات البشرية داخل المنظمة. في عصر يتسم بالتغيرات السريعة في التكنولوجيا، والعولمة، والتنافسية المتزايدة، أصبح من الضروري للمنظمات الاستثمار في رأس المال البشري لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. الموظفون هم العمود الفقري لأي منظمة، ومن خلال تطوير مهاراتهم وقدراتهم، يمكن تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإبداع والابتكار. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين، وكيف يمكن لهذه البرامج أن تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وتعزيز رضا الموظفين وارتباطهم الوظيفي.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الجهود المبذولة من قبل العديد من المنظمات في تصميم وتنفيذ برامج تدريبية متنوعة، إلا أن هناك تحديات مستمرة تتعلق بتقييم فعالية هذه البرامج ومدى تأثيرها الحقيقي على أداء الموظفين. تفتقر بعض المنظمات إلى أدوات قياس فعالة لتحديد العائد على الاستثمار في التدريب والتطوير، مما يؤدي إلى صعوبة في اتخاذ قرارات استراتيجية حول تخصيص الموارد. تتمثل مشكلة الدراسة في فهم العلاقة بين برامج التدريب والتطوير وأداء الموظفين، وتحديد العوامل التي قد تؤثر على فعالية هذه البرامج، مما يساعد المنظمات على تحسين استراتيجياتها التدريبية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

- تساهم الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية حول تأثير التدريب والتطوير على أداء الموظفين، من خلال تقديم تحليل متعمق لهذه العلاقة.
- تسلط الضوء على النظريات والمفاهيم الحديثة المتعلقة بتطوير الموارد البشرية ورأس المال البشري.
- توفر إطارًا نظريًا يمكن للباحثين استخدامه في دراسات مستقبلية حول موضوع التدريب والتطوير.

الأهمية التطبيقية:

- تساعد المنظمات على فهم أهمية الاستثمار في التدريب والتطوير وتأثيره المباشر على أداء الموظفين.
- تقدم توصيات عملية لتحسين تصميم وتنفيذ برامج التدريب بما يتناسب مع احتياجات الموظفين والمنظمة.
- تمكن المديرين من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات حقيقية حول كيفية تعزيز أداء الموظفين من خلال التدريب.

أهداف الدراسة:

1. تحليل تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين: من خلال دراسة العلاقة المباشرة بين المشاركة في هذه البرامج ومستويات الأداء الوظيفي.
2. تحديد العوامل المؤثرة على فعالية برامج التدريب والتطوير: مثل أساليب التدريب، وتأهيل المدربين، وملاءمة المحتوى التدريبي لاحتياجات الموظفين.
3. تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات التدريب والتطوير في المنظمات: بهدف زيادة كفاءة البرامج وتحقيق أقصى استفادة للموظفين والمنظمة.
4. دراسة دور التكنولوجيا الحديثة في تعزيز فعالية التدريب والتطوير: مثل التعلم الإلكتروني والتدريب عن بُعد.

تساؤلات الدراسة

- ما مدى تأثير برامج التدريب والتطوير على تحسين أداء الموظفين في المنظمات؟
- ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على فعالية برامج التدريب والتطوير؟
- كيف يمكن للمنظمات تحسين تصميم وتنفيذ برامج التدريب لضمان تحقيق الأهداف المرجوة؟
- ما دور التكنولوجيا الحديثة في تعزيز كفاءة وفعالية التدريب والتطوير؟
- كيف يؤثر رضا الموظفين عن برامج التدريب على أدائهم الوظيفي؟

فروض الدراسة:

1. **الفرضية الأولى:** يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في برامج التدريب والتطوير وأداء الموظفين.
2. **الفرضية الثانية:** جودة المحتوى التدريبي وأساليب التدريب المبتكرة تؤدي إلى تحسين فعالية التدريب وزيادة أداء الموظفين.
3. **الفرضية الثالثة:** مشاركة الموظفين في تحديد احتياجاتهم التدريبية تزيد من فعالية البرامج التدريبية وتنعكس إيجابياً على الأداء.
4. **الفرضية الرابعة:** استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريب (مثل التعلم الإلكتروني) يعزز من تأثير التدريب على أداء الموظفين.
5. **الفرضية الخامسة:** رضا الموظفين عن برامج التدريب يؤثر بشكل إيجابي على مستوى أدائهم الوظيفي.

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع تأثير التدريب والتطوير على أداء الموظفين، وساهمت في بناء قاعدة معرفية قوية حول هذا الموضوع:

- **دراسة الغانم: (2021)** أشارت إلى أن الاستثمار في التدريب يساهم في زيادة إنتاجية الموظفين بنسبة تصل إلى 30%، وأكدت على أهمية تصميم البرامج التدريبية بناءً على احتياجات الموظفين.
- **دراسة العنزي: (2020)** ركزت على دور التدريب الإلكتروني في تطوير مهارات الموظفين، ووجدت أن التعلم عبر الإنترنت يزيد من مرونة التدريب ويسمح بالوصول إلى جمهور أوسع.
- **دراسة أحمد وزملاؤه: (2019)** أوضحت أن مشاركة الموظفين في تصميم البرامج التدريبية يزيد من التزامهم و رغبتهم في تطبيق ما تعلموه.
- **دراسة: Smith (2019)** أكدت على أهمية تقييم فعالية التدريب باستخدام نموذج كيركباتريك، وأشارت إلى أن المنظمات التي تقوم بتقييم منتظم لبرامجها التدريبية تحقق نتائج أفضل.

هذه الدراسات وغيرها تبرز أهمية التدريب والتطوير كعامل أساسي في تحسين أداء الموظفين، ولكنها تشير أيضًا إلى وجود تحديات تتعلق بتصميم وتنفيذ وتقييم هذه البرامج، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على مجموعة من النظريات والمفاهيم التي توضح العلاقة بين التدريب والتطوير وأداء الموظفين:

1. **نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory):** تفترض أن الاستثمار في تطوير مهارات ومعارف الموظفين يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم وقيمتهم داخل المنظمة، مما ينعكس إيجابياً على الأداء التنظيمي.
2. **نموذج كيركباتريك لتقييم التدريب (Kirkpatrick's Model):** يقدم إطاراً لتقييم فعالية التدريب من خلال أربع مستويات:
 - **المستوى الأول (رد الفعل):** قياس مدى رضا المشاركين عن التدريب.
 - **المستوى الثاني (التعلم):** تقييم مدى اكتساب المشاركين للمعارف والمهارات.
 - **المستوى الثالث (السلوك):** قياس مدى تطبيق المشاركين لما تعلموه في بيئة العمل.
 - **المستوى الرابع (النتائج):** تقييم تأثير التدريب على الأداء التنظيمي.
3. **نظرية التعلم الاجتماعي (Social Learning Theory):** تشير إلى أن الأفراد يتعلمون من خلال الملاحظة والتقليد، مما يؤكد أهمية بيئة العمل الداعمة والتدريب العملي.
4. **نظرية التحفيز الذاتي (Self-Determination Theory):** تؤكد على أن الأفراد يكونون أكثر انخراطاً وفعالية عندما يشعرون بالاستقلالية والكفاءة والانتماء، مما يبرز أهمية إشراك الموظفين في عملية التدريب.

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** لتحقيق أهدافها، وذلك من خلال الخطوات التالية:

- **تصميم البحث:** سيتم استخدام تصميم بحثي كمي ونوعي لجمع البيانات وتحليلها.
- **مجتمع الدراسة:** يشمل الموظفين العاملين في منظمات قطاع الخدمات في مدينة الرياض.
- **عينة الدراسة:** سيتم اختيار عينة عشوائية مكونة من **200 موظف** من مختلف المستويات الوظيفية والأقسام.
- **خصائص العينة:** سيتم جمع معلومات ديموغرافية مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة.
- **جمع البيانات:**
 - **البيانات الأولية:** من خلال استبيانات ومقابلات شخصية.
 - **البيانات الثانوية:** من خلال مراجعة التقارير السنوية للمنظمات، والوثائق الداخلية المتعلقة بالتدريب.
- **أداة جمع البيانات:** استبيان مصمم بعناية يحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة، بالإضافة إلى مقياس ليكرت لقياس مستوى الاتفاق.
- **تحليل البيانات:** سيتم استخدام برنامج **SPSS** لإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة، مثل:
 - **الإحصاءات الوصفية:** لتوصيف خصائص العينة.
 - **اختبارات الثبات والصدق:** للتحقق من موثوقية الأداة البحثية.
 - **اختبارات الفرضيات:** باستخدام تحليل الانحدار والارتباط.

أدوات الدراسة:

1. الاستبيان:

○ المحاور الرئيسية:

- المحور الأول: المعلومات الديموغرافية.
- المحور الثاني: جودة برامج التدريب والتطوير.
- المحور الثالث: تأثير التدريب على الأداء الوظيفي.
- المحور الرابع: رضا الموظفين عن برامج التدريب.
- المحور الخامس: استخدام التكنولوجيا في التدريب.

○ تم اختبار الاستبيان من قبل مجموعة من الخبراء للتأكد من ملاءمته.

2. المقابلات الشخصية:

○ سيتم إجراء مقابلات مع 10 مديري موارد بشرية للحصول على فهم أعمق للتحديات والنجاحات في مجال التدريب والتطوير.

○ ستتضمن المقابلات أسئلة مفتوحة تتيح للمشاركين التعبير بحرية عن آرائهم.

3. مراجعة الوثائق:

○ سيتم جمع وتحليل تقارير الأداء، وخطط التدريب، والميزانيات المخصصة للتدريب في المنظمات المشاركة.

حدود الدراسة :

- **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على منظمات قطاع الخدمات في مدينة الرياض، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على قطاعات أو مناطق أخرى.
- **الحدود الزمانية:** تغطي الدراسة الفترة من يناير 2024 إلى يونيو 2024، وقد تتأثر النتائج بتغيرات اقتصادية أو اجتماعية تحدث بعد هذه الفترة.
- **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على تأثير التدريب والتطوير على أداء الموظفين فقط، دون التطرق إلى عوامل أخرى مثل الثقافة التنظيمية أو سياسات التحفيز.
- **الحدود البشرية:** تعتمد الدراسة على دقة وصراحة المشاركين في الإجابة على الاستبيانات والمقابلات، مما قد يتأثر بالعوامل الشخصية أو المهنية.

- **الغانم، سالم. (2021).** أثر التدريب على تحسين أداء الموظفين في القطاع الحكومي. *مجلة الإدارة العربية*، 12(2)، 145-123.
- **العنزي، فاطمة. (2020).** دور التدريب الإلكتروني في تطوير مهارات الموظفين. جدة: دار الثقافة للنشر.
- **أحمد، خالد؛ ومحمد، علي؛ والسيد، نور. (2019).** تأثير مشاركة الموظفين في تصميم البرامج التدريبية على فعالية التدريب. *مجلة تنمية الموارد البشرية*، 8(1)، 90-75.
- **Smith, J. (2019).** The Impact of Training and Development on Employee Performance. *Journal of Business Management*, 25(4), 50-65.
- **Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006).** *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- **Noe, R. A. (2017).** *Employee Training and Development*. New York: McGraw-Hill Education.