

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التدريب المستمر على تطوير الكفاءة المهنية
بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية

The Impact of Continuous Training on the
Development of Professional Competence: An
Application on Saudi Telecommunication
Companies

إسم الطالب

محمد جمال المحروق

الرقم الجامعي: 232001983

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني-2025

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8	1.4. أسئلة الدراسة
8	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
11	1.9. الدراسة الميدانية
11	1.10. مخطط المشروع المقترح
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13	2.1. المقدمة:
13	2.2. المتغير المستقل
13	2.3. المتغير التابع
13	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
13	2.5. الخاتمة
14	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعد التدريب أحد الركائز الأساسية في تطوير وتحسين أداء وكفاءة العاملين، إذ يساهم في تزويدهم بالمعارف والمعلومات التي يحتاجونها، وتنمية مهاراتهم وقدراتهم، وتعديل اتجاهاتهم نحو العمل بشكل إيجابي، ويهدف التدريب إلى رفع مستوى الكفاءة وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية بأعلى قدر ممكن من الجودة والسرعة، مما يجعله عنصرًا محوريًا في تنمية الموارد البشرية وتعزيز فاعليتها. (خزام، ٢٠٢٠)

ويهدف بصورة أساسية إلى تطوير قدرات الأفراد وإلى إكسابهم مهارات ومعارف جديدة وتغيير اتجاهاتهم وتطوير سلوكهم في اتجاه يختلف عن ذلك الذي اعتادوا عليه، فهو الأصلح للعمل والأفعل من وجهة نظر الكفاءة. (بوزرقاطة، ٢٠١٨)

ويعتبر التدريب من الأنشطة الإدارية ذات الأهمية البالغة، إذ يهدف إلى متابعة وتنفيذ البرامج التدريبية الملائمة، والعمل على إحداث تطوير في مهارات الأفراد وقدراتهم من جهة، كما يسعى من جهة أخرى إلى تعديل أنماط السلوك التي ينتهجونها أثناء أداء مهامهم الوظيفية بما يعزز من كفاءتهم وإنتاجيتهم. (الشنيقي، ٢٠٢٠)

وبما أن الإنسان يشكل العنصر الأساسي في عملية الإنتاج، فإنه يحتاج إلى التجديد والتطوير المستمر، ويحدث ذلك من خلال تزويده بالأساليب الحديثة والمتطورة التي تعمل على تحسين مهاراته وزيادة كفاءته في الأداء، فإذا أرادت المؤسسات تحقيق أهدافها ونشاطاتها بشكل فعال، فإن ذلك لا يتحقق إلا عبر برامج التدريب المستمرة. (قادر وآخرون، ٢٠٢٤)

وتتمثل الأهمية الجوهرية للتدريب في توفير الأنشطة والبرامج التي تساهم في رفع كفاءة المؤسسة وفعاليتها في أداء عملياتها، بما يتوافق مع احتياجاتها الحالية والمستقبلية، كما تهدف البرامج التدريبية إلى تحقيق الاستمرارية في العمل وتعزيز روح الإبداع والابتكار. (نشاش، ٢٠٢٠)

لذلك، ازداد اهتمام المنظمات الحديثة بالتدريب، باعتباره من أفضل الوسائل التي تربط بين جودة الخدمات وكفاءة الأفراد العاملين داخل المؤسسة، بما يضمن تحقيق أهداف المنظمة بأعلى درجات الفاعلية والإنتاجية،

فقد أصبح التدريب أداة أساسية تعتمد عليها المؤسسات الساعية إلى تحسين خدماتها وتعزيز أدائها. (بوزرقاطة، ٢٠١٨)

كما أن التقدم الهائل الذي يشهده العالم اليوم نتيجة ثورة الاتصالات والمعلومات يفرض على المنظمات استخدام التدريب كأداة استراتيجية لتحقيق التميز، والتركيز على رفع كفاءة أداء الموارد البشرية. وبذلك، يصبح من الضروري الاستغناء عن أساليب العمل التقليدية واستبدالها بطرق حديثة تتوافق مع متطلبات العصر ومتغيراته. (قادر وآخرون، ٢٠٢٤)

وتُعد وظيفة التدريب في المنظمات الاقتصادية الحديثة من أبرز ركائز التنمية، إذ تسهم في بناء كوادر قادرة على مواجهة الضغوط والتحديات المستقبلية، فالتدريب يركز على تنمية الفرد باعتباره العنصر الإنساني الأساسي والمحرك الرئيس لجميع عناصر الإنتاج داخل المنظمة. (الشنيتي، ٢٠٢٠)

ويتطلب نجاح برامج التدريب في تحقيق أهدافها عناية دقيقة في مراحل التخطيط والتنفيذ والمتابعة، لضمان الوصول إلى النتائج المرجوة، وتمكين العامل من أداء مهامه بأعلى مستوى من الكفاءة والإتقان. (خزام، ٢٠٢٠)

كما يسهم التدريب المستمر في تمكين الموظفين من مواكبة التطورات الحديثة في بيئة العمل، من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات الجديدة وتعديل سلوكهم واتجاهاتهم بما يتوافق مع المتغيرات التنظيمية والتقنية، ويُعد التدريب أداة أساسية لتنمية العنصر البشري وتحسين أداء العاملين. (نشاش، ٢٠٢٠)

ومن الأفضل أن تسعى المنظمة إلى تحسين أداء موظفيها بشكل مستمر لتتمكن من مواجهة المنافسة والبقاء في موقع قوي، إذ ترتبط القدرة التنافسية ارتباطاً وثيقاً بمفهوم الكفاءة، الذي يتأثر بدوره بجودة التدريب، فعندما يتلقى العاملون تدريباً كافياً وفعالاً، ينعكس ذلك إيجابياً على أدائهم في إنجاز المهام الموكلة إليهم بكفاءة أعلى. (خزام، ٢٠٢٠)

وانطلاقاً من ذلك، أصبح التدريب في الوقت الحالي بمثابة استثمار في رأس المال البشري، إذ يُعد الوسيلة الأساسية لتطوير وتكوين موارد بشرية مؤهلة من حيث الكفاءة والكمية، ما ينعكس بشكل إيجابي على أداء المؤسسات وفعالية عملها بشكل عام. (قادر وآخرون، ٢٠٢٤)

وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر التدريب المستمر على تطوير الكفاءة المهنية بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية، وذلك لسد الفجوات العلمية المتعلقة بهذا الموضوع

مشكلة الدراسة

تواجه شركات الاتصالات السعودية تحديات مستمرة في تطوير أداء وكفاءة موظفيها لمواكبة التطورات السريعة في قطاع الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة، وعلى الرغم من اعتماد هذه الشركات على برامج التدريب، إلا أن أثر التدريب المستمر على تطوير الكفاءة المهنية للعاملين لا يزال غير محدد بشكل واضح، مما يطرح التساؤل حول مدى فعالية هذه البرامج في رفع كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم بما يحقق أهداف المؤسسة ويعزز قدرتها التنافسية، وتنقسم المشكلة إلى قسمين:

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

- صعوبة تحديد مدى تأثير التدريب على تطوير المهارات المهنية والقدرات العملية للعاملين.
- الحاجة لمعرفة الأنماط التدريبية الأكثر تأثيراً على رفع مستوى الكفاءة وتحسين الأداء الوظيفي.
- عدم وجود تقييم كمي واضح لفاعلية برامج التدريب المستمرة في شركات الاتصالات السعودية.

1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- نقص الدراسات النظرية التي تحدد العلاقة المباشرة بين التدريب المستمر وتطوير الكفاءة المهنية.
- عدم وضوح الآليات التي من خلالها يسهم التدريب في تحسين مهارات الموظفين وقدراتهم العملية.
- الحاجة لتفسير علمي لكيفية تأثير التدريب المستمر على الأداء والإنتاجية والكفاءة داخل بيئة العمل الحديثة.

ومشكلة الدراسة هي: ما أثر التدريب المستمر على تطوير الكفاءة المهنية في شركات الاتصالات السعودية؟

1.2. أهمية الدراسة

تكتسب دراسة أثر التدريب المستمر على تطوير الكفاءة المهنية أهمية كبيرة لشركات الاتصالات السعودية، نظراً لدورها الحيوي في تعزيز أداء الموظفين ورفع كفاءتهم لمواكبة التغيرات السريعة في قطاع الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة، ففهم العلاقة بين التدريب المستمر وتطوير الكفاءة المهنية يتيح للمؤسسات تحسين استراتيجياتها التدريبية، مما يعزز الإنتاجية ويضمن استمرارية النمو والتنافسية في بيئة العمل الديناميكية، وتنقسم الأهمية إلى قسمين:

1.2.1. على المستوى النظري:

- المساعدة في رفع مستوى أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم بما يخدم أهداف المؤسسة ويعزز تنافسيتها.
- توفير أدوات ومعايير تقييمية لقياس أثر التدريب المستمر على الأداء الوظيفي واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.
- تمكين شركات الاتصالات السعودية من تصميم برامج تدريبية أكثر فعالية ترتبط بتحسين الكفاءة المهنية للعاملين.

1.2.2. على المستوى التطبيقي:

- المساهمة في إثراء المعرفة العلمية حول العلاقة بين التدريب المستمر والكفاءة المهنية.

- تقديم إطار نظري يوضح الآليات التي من خلالها يؤثر التدريب في تحسين الأداء والإنتاجية.
- دعم الدراسات المستقبلية التي تهتم بتطوير الأداء المهني وتنمية الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة.

1.3. أسئلة الدراسة

- ما العلاقة بين التدريب المستمر وتطوير الاتجاهات والسلوكيات المهنية للموظفين؟
- إلى أي مدى يسهم التدريب المستمر في رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسات؟
- كيف يؤثر التدريب المستمر على تحسين أداء الموظفين وكفاءتهم في إنجاز المهام الموكلة إليهم؟
- ما مدى فاعلية برامج التدريب المستمر في تطوير المهارات والمعارف المهنية للعاملين في شركات الاتصالات السعودية؟

1.4. أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة أثر التدريب المستمر على تطوير الكفاءة المهنية في شركات الاتصالات السعودية.

الأهداف الفرعية:

- تحديد العلاقة بين التدريب المستمر وتطوير الاتجاهات والسلوكيات المهنية للموظفين.
- تقييم مدى مساهمة التدريب المستمر في رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسات.
- تحليل أثر التدريب المستمر على تحسين أداء الموظفين وكفاءتهم في إنجاز المهام الموكلة إليهم.
- تقييم فاعلية برامج التدريب المستمر في تطوير المهارات والمعارف المهنية للعاملين في شركات الاتصالات السعودية.

1.5. فرضيات الدراسة

- H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التدريب المستمر على تطوير الكفاءة المهنية.
- Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مساهمة التدريب المستمر وتطوير الاتجاهات والسلوكيات المهنية للموظفين.
- Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التدريب المستمر ورفع مستوى الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسات.
- Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية التدريب المستمر وتحسين أداء الموظفين وكفاءتهم في إنجاز المهام الموكلة إليهم.
- Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية برامج التدريب المستمر وتطوير المهارات والمعارف المهنية للعاملين في شركات الاتصالات السعودية.

1.6. نموذج الدراسة

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

المتغير التابع

الكفاءة المهنية

- رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسات.
- تحسين أداء الموظفين وكفاءتهم في إنجاز المهام.

المتغير المستقل

التدريب المستمر

- تطوير الاتجاهات والسلوكيات المهنية.
- تطوير المهارات والمعارف المهنية.

H1, Ha, Hb, Hc, Hd

الشكل ١

النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب، ٢٠٢٥

1.7. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

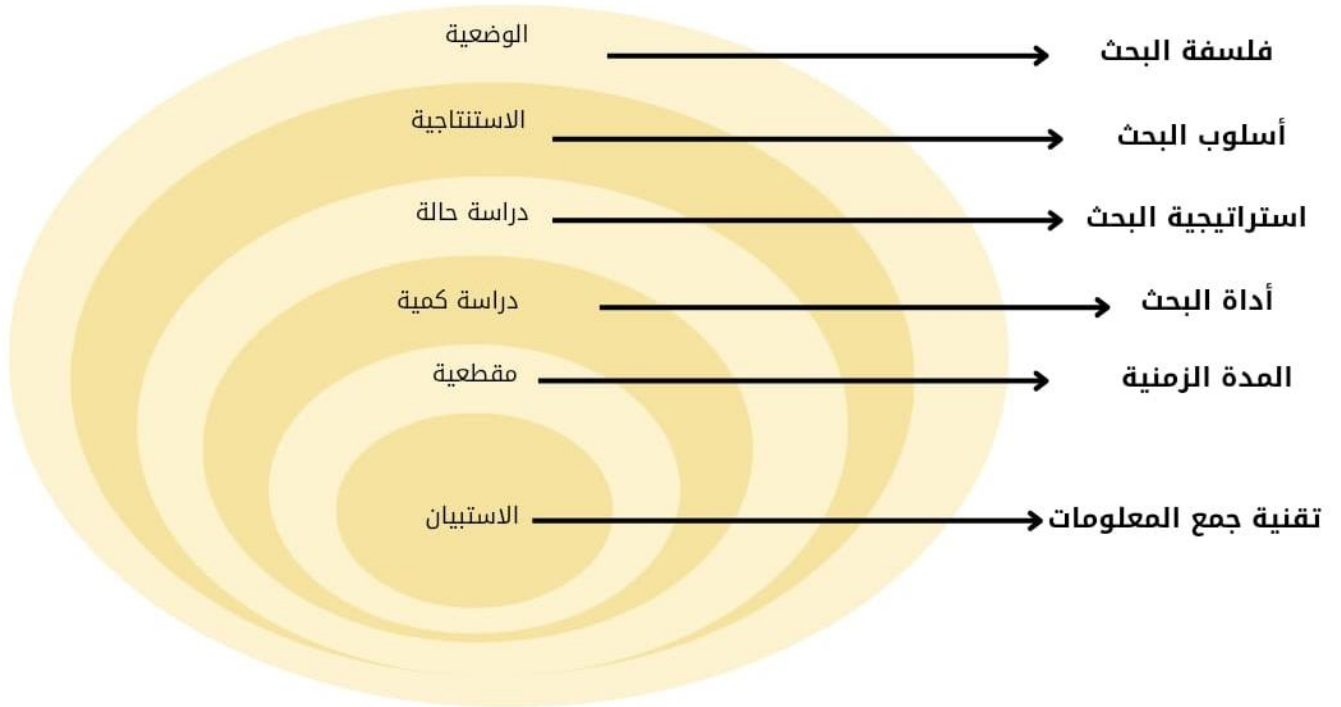
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق جمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص تصميم البحث

المصدر: الطالب، ٢٠٢٥

1.8. الدراسة الميدانية

دراسة أثر التدريب المستمر على تطوير الكفاءة المهنية من الموضوعات المهمة في بيئة العمل الحديثة، لما لها من دور في تعزيز مهارات ومعارف الموظفين، وتطوير اتجاهاتهم وسلوكياتهم المهنية، وبناء انطباع إيجابي تجاه المؤسسة.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، سيقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية في شركات الاتصالات السعودية، وهي من أبرز القطاعات الحيوية في المملكة، وتشمل شركات كبرى مثل شركة الاتصالات السعودية (STC)، وشركة موبايلي، وشركة زين السعودية، وشركة ليبارا، وشركة Virgin Mobile. وتُعد هذه الشركات من أكثر الجهات استثمارًا في الموارد البشرية والتقنيات الحديثة، حيث تولي اهتمامًا كبيرًا ببرامج التطوير والتدريب المستمر لموظفيها، بهدف مواكبة التحولات الرقمية وتحقيق رؤية المملكة 2030 في التحول الرقمي وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

1.9. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- الشنيتي، ٢٠٢٠، أثر نتائج التدريب على كفاءة العاملين بالمنظمة دراسة حالة معهد النفط.
- بوزرقاطة، ٢٠١٨، أثر التدريب على أداء العاملين دراسة حالة موظفي مديرية جامعة محمد خيضر بسكرة.
- خزام، ٢٠٢٠، أثر التدريب في أداء العاملين دراسة حالة قسم الدعاية الطبية في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية.
- قادر واخرون، ٢٠٢٤، أثر التدريب على أداء العاملين.
- نشاش، ٢٠٢٠، دور التدريب في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بمستشفى تيليلان الجديدة بإدرار.