

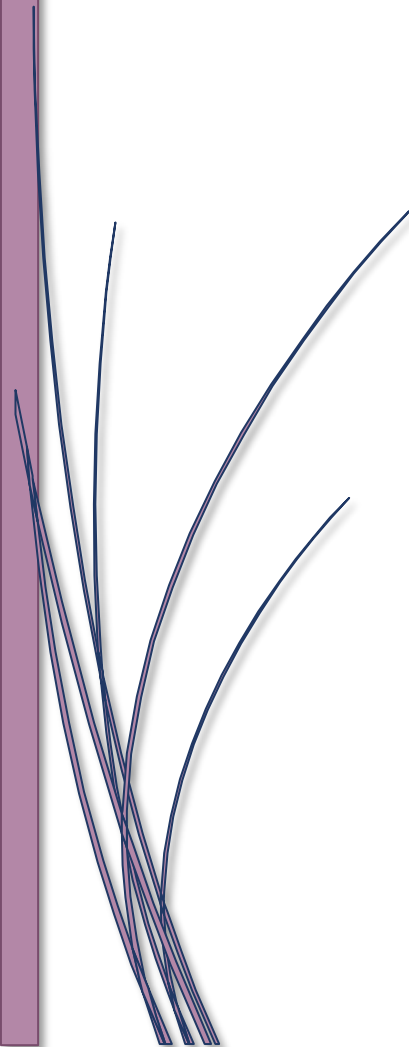


Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

Dr. Mona Moustafa Elashry
midocean university



أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين بالتطبيق على القطاع الصحي في منطقة عسير

إعداد الطالبة:

أثير مرعي علي عسيري

الرقم الجامعي:

2021202759

مشروع تخرج_٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني- 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 شاركوا مسارنا الجامعي وأثروا حياتنا العلمية بمعرفتهم وخبرتهم. كانت مساهمتهم لا تقدر بثمن في بناء قدراتنا وتنمية مهاراتنا 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 وعلمي معنى الإصرار والإيمان بالنفس الذي كان ركيزة قوية لي في كل التحديات سندي وقوتي بعد الله فخري واعتزازي: والدي

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 والصدقة والسند: أختي

إلى الداعم المعنوي الذي ساندني وكان خير داعم لي: عمتي الغالية

إلى جميع من امدوني بالقوة ودعموني بالأوقات الصعبة.

مستخلص الدراسة

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير برامج التدريب والتطوير على تحسين أداء الموظفين في مؤسسات الرعاية الصحية في منطقة عسير، والتعرف على العوامل التي تسهم في نجاح هذه البرامج.

المنهجية:

استخدمت الدراسة تصميم بحث استكشافي توزع فيه استبيانات على عينة ممثلة من الموظفين في المؤسسات الصحية بمنطقة عسير، تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية لتحليل العلاقة بين برامج التدريب والتطوير وأداء الموظفين.

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

يعزز هذا البحث فهمنا لأهمية استثمار القطاع الصحي في برامج التدريب والتطوير كأداة استراتيجية لتعزيز جودة الخدمات المقدمة وتحسين أداء الموظفين. يمكن للنتائج أن تساعد في تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين وتطوير السياسات الصحية المستقبلية.

الكلمات المفتاحية:

برامج التدريب والتطوير، أداء الموظفين، القطاع الصحي، منطقة عسير، تحسين الجودة، فعالية التدريب، تحسين الخدمات الصحية

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٨	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٩	١,١. المقدمة:.....
١٢	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٢	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٢	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٤	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٤	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٤	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٤	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٤	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٥	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٦	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٧	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٨	١,٩. مخطط المشروع.....
١٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٩	٢,١. المقدمة:.....
٢٠	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢١	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٢	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٣	٢,٥. الخاتمة.....

٢٤	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٥	٣, ١. المقدمة.....
٢٦	٣, ٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٧	٣, ٣. تصميم البحث.....
٢٨	٣, ٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٨	٣, ٥. طريقة جمع البيانات.....
٢٨	٣, ٦. أنواع البيانات.....
٢٩	٣, ٧. إجراءات التحليل الإحصائي.....
٢٩	٣, ٨. الخاتمة.....
٣٠	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٣٠	4.1. المقدمة.....
٣٠	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٣٠	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٣١	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٣١	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٣٢	٤, ٦. الخاتمة.....
٣٢	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٣٣	٥, ١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٣٣	٥, ٢. توصيات الدراسة:.....
٣٣	٥, ٣. الخاتمة:.....
٣٤	قائمة المراجع.....
٣٦	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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 لتحثهم 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 والأفراد 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 أنه 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 ومقدار 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 لأنه بدون ذلك لن يكتب النجاح لأي جهود في التحسين المستمر. (عبدالفتاح، ٢٠١٣)

ويسبب 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.

١,٢. مشكلة الدراسة

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 استثمارًا استراتيجيًا يساهم في تطوير قدرات العمالة وتعزيز فعاليتها، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق نتائج إيجابية ومستدامة للمنظمة.

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة

يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري:

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.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي:

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 والرفي به عن كافة المخلوقات لما أكرمه الله عز وجل بنعم شتى تميزه عن سواه. وقد سعى الإنسان منذ بداية الخليقة إلى تطوير نفسه تدريجيًا حتى المستوى الذي وصل اليه في وقتنا الحاضر وكان ذلك عن طريق الممارسة والمحاولة والتعلم والتدريب المستمر الذي أدى الى 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، ونظرًا 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. (جادل الله، ٢٠١٦: ٢٨)

يحتل التدريب دور هاماً وجوهرياً في تطوير الأفراد والمنظمات والمجتمعات كما أن السمة البارزة لأي عمل يقتصر 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 أثر 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 تكييف 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.

١,٣. أهمية الدراسة

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.

١,٣,١. على المستوى النظري:

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

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

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.

١,٤. أسئلة الدراسة:

- 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: ماهي آراء الموظفين بشأن جودة برامج التدريب والتطوير المقدمة لهم؟
- السؤال الفرعي الثالث: ماهي النتائج المتوقعة من تطبيق نتائج هذا البحث على تحسين ممارسات التدريب والتطوير في القطاع الصحي؟

١,٥. أهداف الدراسة:

- 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.

١,٦. فرضيات الدراسة

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:

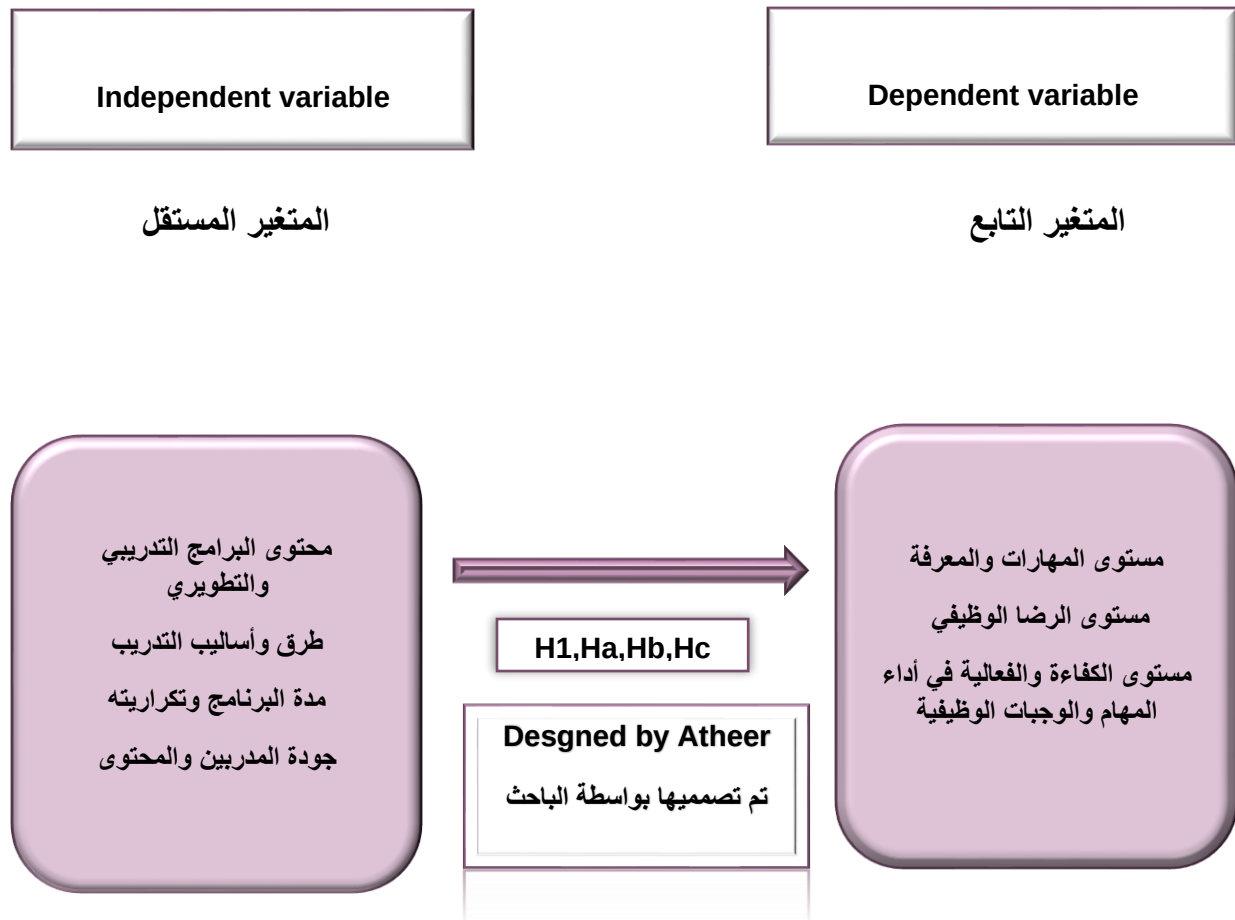
برنامج التدريب والتطوير يرفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي في منطقة عسير.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

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

١,٧. نموذج البحث:

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



الشكل ١ نموذج البحث من تصميم الباحث

١,٨. نطاق 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 استبيانات 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.

١,٩. مخطط المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة



الشكل ٢ هيكل البحث من إعداد الباحث

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. 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.

الدراسات السابقة:

١- دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية:

وتوضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومدى إمكانية اعتمادها في عمل المستشفيات التعليمية وتأثير العملية التدريبية حيث تم توزيع الاستبانات على المدربين والقائمين على العملية التدريبية من الأطباء والإداريين وعلي نماذج من الفئات المتدربة في المستشفى من طلاب الدراسات العليا والكادر التمريضي والإداريين. حيث توصلت الدراسة إلى

العديد من النتائج أهمها ما يلي:-

جودة التدريب تنعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية في المستشفى.

عدم توافر البرامج التدريبية الخاصة بنشر ثقافة الجودة والجودة الشاملة في الخدمات الطبية والتدريبية في المستشفى.

توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها:

الاستمرار في عملية التدريب.

ربط العملية التدريبية بعوامل تحفيزية مادية ومعنوية.

اعتماد مدخل إدارة الجودة الشاملة في التدريب بوصفه النواة التي يتم من خلالها تدريب الكوادر العاملة في المستشفى وتأهيلهم.

٢,٢. المتغير الأول المستقل: 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 إمام 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 وظائفهم بالشكل الصحيح ووفقاً للمعايير الموضوعية. يصمم الموظفون التنظيميون دورات تدريبية للتأكد من أنهم يحسنون إمكانيات 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 الإنجليزي (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.

٢,٣. المتغير الثاني التابع: 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: مجموعة السلوكيات والمهارات والنتائج التي تظهر كيفية أداء الموظفين مهامهم وواجباتهم في مؤسسات الرعاية الصحية.

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.

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

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 احتياج 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.

٢,٥ . الخاتمة

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

تعد دراسة فاعلية برامج التدريب والتطوير وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية موضوعاً مهماً وحيوياً. فالموارد البشرية هي الركيزة الأساسية لنجاح أي منظمة، ولذلك يجب الاهتمام بتطوير وتنمية قدرات الموظفين من خلال برامج تدريبية فعالة.

في هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى فاعلية برامج التدريب والتطوير المطبقة في المؤسسات الصحية بمنطقة عسير، ومدى تأثيرها على أداء الموظفين. وللوصول إلى هذا الهدف، سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة وتحليلها وتفسيرها.

وسيتم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، والتي ستتكون من ثلاثة أقسام رئيسية: معلومات ديموغرافية عن المشاركين، بنود لقياس مستوى فاعلية برامج التدريب والتطوير، وبنود لقياس مستوى أداء الموظفين. وستشمل عينة الدراسة عينة عشوائية بسيطة من جميع الموظفين في المؤسسات الصحية بمنطقة عسير.

وسيتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، باستخدام أساليب إحصائية مختلفة كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد.

وتأمل الدراسة أن تقدم نتائج وتوصيات قيمة للمسؤولين في المؤسسات الصحية حول سبل تعزيز فاعلية برامج التدريب والتطوير وانعكاسها الإيجابي على أداء الموظفين.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملامحة 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"

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

١. برامج التدريب والتطوير (المتغير المستقل):
التعريف الإجرائي: تشير إلى مجموعة الأنشطة والبرامج التي تنفذها المؤسسات الصحية بمنطقة عسير بهدف تطوير مهارات ومعارف الموظفين وتحسين كفاءتهم الوظيفية. وتشمل هذه البرامج التدريبية الرسمية والتطوير الوظيفي.
٢. أداء الموظفين (المتغير التابع):
التعريف الإجرائي: يُقصد به مستوى فعالية وكفاءة الموظفين في المؤسسات الصحية بمنطقة عسير في تنفيذ مهامهم الوظيفية وتحقيق أهداف المؤسسة. ويُقاس من خلال مؤشرات مثل: الإنتاجية، جودة العمل، سرعة إنجاز المهام، القدرة على حل المشكلات، والتفاعل مع الزملاء والمرضى.
٣. القطاع الصحي بمنطقة عسير (متغير الحيز المكاني):
التعريف الإجرائي: يُقصد به المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة التي تقدم الخدمات الصحية في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

٣,٣. تصميم البحث :

فلسفة البحث Research Philosophy : الوضعية Positivist

منهج البحث Research Approach : استنتاجي Deductive

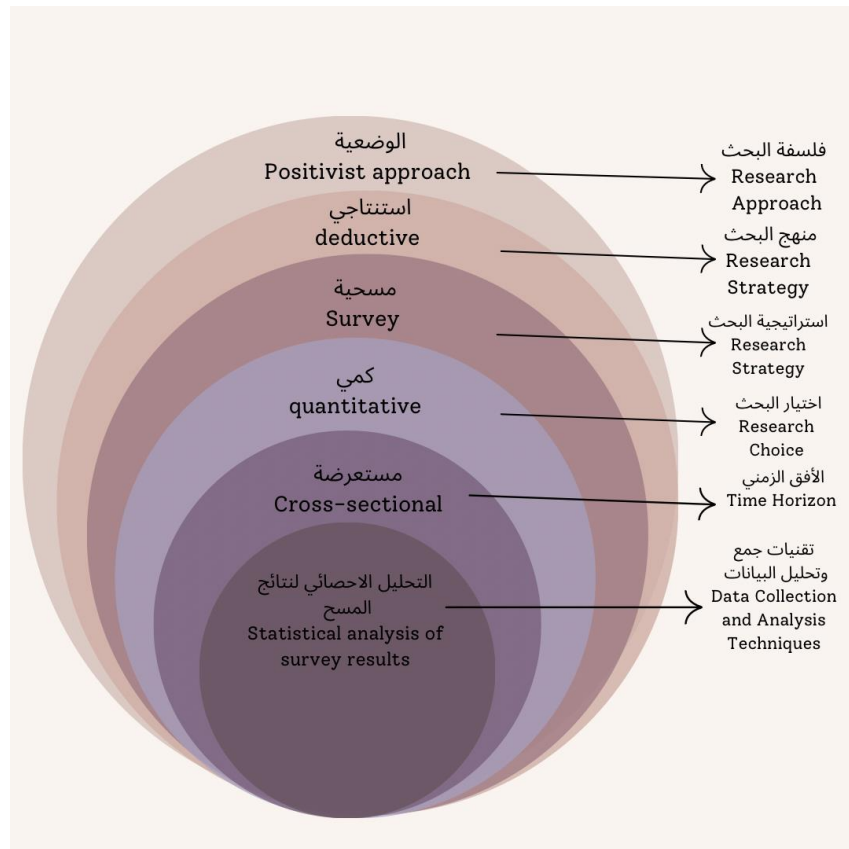
استراتيجية البحث Research Strategy : مسحي Survey

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 ٣ بصلة البحث من تصميم الباحث

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث يشمل الموظفين العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، بما في ذلك الأطباء، والممرضين، والإداريين، والفنيين، وغيرهم من العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية والخاصة في المنطقة. يتم التركيز على العاملين الذين شاركوا في برامج التدريب والتطوير الوظيفي التي تقدمها المؤسسات الصحية.

العينة العشوائية البسيطة:

يتم اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي من مجتمع البحث، مما يضمن أن كل فرد لديه فرصة متساوية للمشاركة.

٣,٥. طريقة جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً، يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة سيساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل (برامج التدريب والتطوير) والمتغير التابع (أداء الموظفين) في منطقة عسير.

٣,٦. أنواع البيانات

البيانات الكمية:

استبيانات الأداء: لقياس تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين باستخدام مقاييس رقمية.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

٣,٨. الخاتمة

هذه الدراسة اتبعت منهجاً استنتاجياً باستراتيجية مسحية كمية لتحقيق أهدافها. وتضمن ذلك الخطوات التالية:

- مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة بتأثير برامج التدريب والتطوير على الأداء الوظيفي. تم الاستفادة من هذه الدراسات في تطوير أداة الاستبيان وتحديد المتغيرات الرئيسية.
- تطوير استبيان شامل يتكون من قسمين:
الأول حول خصائص برامج التدريب والتطوير المطبقة، والثاني حول مستوى الأداء الوظيفي للموظفين. تم إجراء اختبار تجريبي للتأكد من وضوح الأسئلة وصلاحياتها.
- تحديد مجتمع الدراسة الذي يشمل جميع الموظفين في المؤسسات الصحية بمنطقة عسير. ثم اختيار عينة ممثلة باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية البسيطة.
- توزيع الاستبيان على أفراد العينة وجمع البيانات اللازمة. تم التحقق من اكتمال البيانات الواردة قبل البدء في التحليل.
- تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لاستخراج النتائج والاستنتاجات. شمل ذلك تحليلات الارتباط والانحدار واختبار العلاقة بين المتغيرات.
- تفسير النتائج والخروج بتوصيات عملية لتطوير برامج التدريب في القطاع الصحي بما ينعكس إيجابياً على أداء الموظفين.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١. المقدمة

٤,٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

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 ,
- نعتاني، 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، ط ١، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- خضري عبد الرحيم محمود، ه. & رءوف 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

هذا الاستبيان يهدف لدراسة تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية بمنطقة عسير. يتكون الاستبيان من قسمين:

١. المتغير المستقل: أسئلة حول خصائص برامج التدريب والتطوير المقدمة للموظفين.
 ٢. المتغير التابع: أسئلة حول مستويات أداء الموظفين في مجالات مختلفة.
- تم تصميم الاستبيان بالاستناد إلى الأدبيات السابقة التي ربطت التدريب والتطوير بتحسين الأداء الوظيفي. وقد تم اختبار الاستبيان تجريبياً لضمان وضوح الأسئلة.
- سيتم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من موظفي المؤسسات الصحية في المنطقة. ستساعد نتائج الاستبيان في تطوير برامج تدريبية فعالة لتحسين أداء الموظفين في القطاع الصحي.

المعلومات الشخصية:

ملاحظة الإجابة تكون بوضع علامة (√) في الخانة المناسبة

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر:

- | | |
|--|--|
| ☐ أقل من ٢٥ سنة | ☐ من ٢٦ الى أقل من ٣٥ سنة |
| ☐ من ٣٦ الى أقل من ٤٥ سنة | ☐ من ٤٦ الى أقل من ٥٥ سنة |
| ☐ أكبر من ٥٥ سنة | |

المستوى التعليمي:

- ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير

بيانات خاصة بالتدريب والتطوير.

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١. أتلقي تدريباً كافياً لتطوير مهاراتي في وظيفتي الحالية؟					
٢. يقدم مكان عملي برامج تدريبية فعالة لموظفيه؟					
٣. أشعر أن الفرص المتاحة للتطوير المهني كافية في وظيفتي الحالية؟					
٤. جهة عملي تشجع الموظفين على المشاركة في دورات تدريبية وحضور المؤتمرات؟					
٥. برامج التطوير المهني في عملي تساعدني على تحقيق أهدافي الوظيفية؟					
٦. أشعر أن إدارة جهة عملي تولي أهمية كبيرة لتطوير مهارات الموظفين؟					
٧. التدريب والتطوير المقدم لي من قبل جهة عملي ينسجم مع احتياجات عملي الحالية والمستقبلية؟					

بيانات خاصة بالأداء الوظيفي.

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١. أحقق الأهداف والمعايير المطلوبة لأداء وظيفتي؟					
٢. أساهم بشكل إيجابي في تحقيق أهداف وأولويات المنظمة؟					
٣. أطور مهاراتي وكفاءتي المهنية باستمرار؟					
٤. أتصرف بمسؤولية والتزام في إنجاز عملي؟					
٥. أظهر مستويات عالية من الإنتاجية والأداء الوظيفي في وظيفتي؟					

					٦. أتعامل مع المهام الصعبة بمرونة وفعالية؟
					٧. أحرص في تقديم أفضل ما لدي في جميع الظروف؟