

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

التدريب أثناء العمل وأثره في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في شركة STC السعودية

أسم الطالب

اسامه عبدالله العيافي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1.
4	المقدمة:	1.1.
5	مشكلة الدراسة	1.2.
5	فجوات على المستوى النظري	1.2.1.
6	فجوات على المستوى التطبيقي	1.2.2.
6	أهمية الدراسة	1.3.
6	لى المستوى النظري:	1.3.1.
6	على المستوى التطبيقي:	1.3.2.
7	أسئلة الدراسة	1.4.
7	أهداف الدراسة	1.5.
7	فرضيات الدراسة	1.6.
9	نموذج الدراسة	1.7.
9	منهجية الدراسة	1.8.
10	الدراسة الميدانية	1.9.
10	مخطط المشروع المقترح	1.10.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

لقد أصبح الاهتمام بالعنصر البشري من الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات والمنظمات لما له أهمية وتأثير في واقعها ومستقبلها، فالاستثمار في العنصر البشري وسيلة المنظمات للوصول الى أهدافها التي تسعى لها، ومن وسائل الاستثمار في العنصر البشري التي تتبعها المنظمات في وقتنا الحالي هو التدريب فيعتبر التدريب مطلب أساسي لزيادة قدرات وفاعلية العنصر البشري في المنظمة فبالفكر الإداري يعتبر التدريب ركن أساسي في العملية الإدارية ومطلب حتمي لنجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وغاياتها، وهو عملية مستمرة متجددة ومتطورة في مضمونها وأساليبها شأنه شأن أهداف المنظمة وغاياتها في التطور تبعاً لمعطيات الواقع المتغير الذي نعيش فيه.

فالتدريب ظاهرة طبيعية يتميز بها المجتمع الإنساني وضرورة حتمية لكل فرد يريد أن يتخذ مكانه في المجتمع فهو عملية هدفها نجاح وديمومة المنظمة من خلال تنمية مواردها البشرية، كما انه عملية ملازمة للفرد في حركته الرأسية والأفقية في العمل (سعيد، 2019)

ومن هذا المنطلق عملت المؤسسات على تنمية العنصر البشري وتطويره والارتقاء به، إذ يعتبر التدريب أحد الوسائل التي تستخدمها الإدارة من أجل تحقيق هذا التطوير وتنمية القدرات العلمية والسلوكية للعاملين بالشكل الذي يمهّد الطريق نحو ازدهار ونمو المؤسسة من أجل مواجهة التغيرات على صعيد البيئة الداخلية والخارجية (سويجاكي، كمال الدين، 2020)

ومما لا شك فيه أن التدريب يلعب دور هاماً في تطوير وتنمية مهارات العاملين في شتى المجالات ومن بين التفرعات الكثيرة للتدريب أثناء العمل أو خلال العمل وهو من المواضيع الهامة والضرورية التي تساعد المتدربين بالحصول على الخبرة المباشرة والتي تكون في ظل الظروف الفعلية للعمل والدور الذي يحدثه التدريب أثناء العمل بتنمية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين، حيث أن التركيز والاهتمام بتطوير الأداء الوظيفي يقود إلى زيادة الرضا للعاملين وزيادة الروح المعنوية، وأيضاً زيادة الحافز، والكفاءة في جميع العمليات، وزيادة القدرة على تبني تقنيات وأساليب جديدة، وتقليل معدل دوران الموظفين وبالتالي زيادة الإنتاجية.

1.2. مشكلة الدراسة

إن العالم يعيش عصرًا سريع التغير والتقدم، لذا يجب علينا مواكبة التغير التي تحدث في العالم في المجالات الثقافية والسياسية والاقتصادية، الأمر الذي يفرض ضرورة مسايرة هذا التقدم بالعمل الجاد، لتوفير الرعاية الكاملة للطاقات البشرية على اعتبار أنه استثمار، يمثل أعلى استثمار يحققه مواصلة التقدم في كافة المجالات، فالتدريب هام وضروري لبناء قوة منتجة، فقد تضع بعض المؤسسات خطة العمل، وتوفر كل الوسائل لتنفيذها، إلا أنها قاصرة إذا ما أغفلت عملية تدريب الأفراد على هذه الخطة. (الحربي، 2018)

حيث أصبح التدريب في هذا العصر ضرورة من الضرورات التي لا يمكن أن يتخلى عنها الأفراد والمؤسسات على حد سواء، حيث أصبح التدريب شرطاً لأية عملية إصلاح أو تطوير وظيفي في أي مكان وفي كل عمل، وأساساً ركيزاً للبناء المؤسسي، ووسيلة لا يمكن الاستغناء عنها لتحقيق الأهداف المستقبلية لأية مؤسسة طموحة. (أبو شعبان، 2017)

وتهتم المنظمات بالتدريب لأن ما ينفق فيه يمثل استثماراً في الموارد البشرية، قد يكون له عائد يظهر في شكل زيادة الانتاجية الكلية، أما على مستوى الفرد فتظهر أهمية التدريب في زيادة المعارف والمهارات. (محمد، 2016)

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

وبالنظر إلى قطاع الاتصالات فإن المملكة العربية السعودية صبت الكثير من تركيزها على تطوير هذا القطاع وذلك ضمنها في رؤية المملكة 2030 وكذلك زيادة حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات لمواكبة التطور العالمي، وهذا ما يزيد من أهمية الاهتمام بالعنصر البشري حيث يعتبر البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات في تنفيذ أنشطتها، وبرامجها وتحقيق أهدافها، ولا تزال إدارة المؤسسات تبحث كيف تجعل هذا العنصر الإنساني يقدم أفضل ما لديه لصالح المؤسسة، بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة نحو النمو والتطوير وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأرباح، أو تقديم الخدمات بكفاءة حيث أن أفضل استغلال لعناصر الانتاج أو المدخلات يعتمد بصورة سلبية على العنصر البشري، أو العاملين في المؤسسة (الحلايبة، 2013)

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

حيث تشير الدراسات إلى أن التدريب أثناء الخدمة يساهم بشكل كبير في تحسين أداء العاملين حيث اكدت دراسة (نشاش، 2020) إلى أن للتدريب اثناء الخدمة أثر في تطوير المهارات واكتساب الخبرات لدى العاملين وذلك من خلال أن التدريب أثناء الخدمة يساهم في استغلال القدرات الذهنية والجسمية والابداعية لمواردها البشرية باعتبارها الميزة الحقيقية للتفوق فهو يساهم بذلك في تحقيق الهدف الجوهري للمنظمة المتمثل في بقائها ونموها هذا من جهة ولا يتحقق هذا من التدريب إلا إذا قام على أساس الاحتياجات الفعلية للأفراد.

هذا ويتوافق أيضاً مع دراسة (اسماعيل، وطنبور، 2020) و دراسة (خرام، 2020) التي اشاروا إلى العلاقة ما بين التدريب والأداء الوظيفي علاقة متكاملة إذ من خلال تقييم الأداء تحدد الحاجات التدريبية وبلاستفادة من التدريب يطور الأداء الوظيفي.

وفي ضوء ما سبق وما اشارت إليه الدراسات لوجود العلاقة، مع قلة الدراسات والبحوث التي تناولت قطاع تدريب العاملين وتطوير ادائهم في قطاع الاتصالات بشكل خاص والشركات الخاصة بشكل عام على حد علم الباحث فإنه يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى تأثير التدريب أثناء العمل في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في شركة STC السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. لى المستوى النظري:

تكمن أهمية الدراسة من خلال اهتمامها بأحد أهم المواضيع التي تحتاجها أي مؤسسة وهي تدريب المورد البشرية وتزداد أهميتها في بيان مدي فاعلية التدريب عموماً والتدريب أثناء العمل خصوصاً على زيادة كفاءة وفاعلية مواردها البشرية ومن هنا تأتي الأهمية النظرية لهذا البحث حيث تنفرد بدراسة مجال التدريب في شركات الاصتلات ومحاولة ابراز الأهمية التي يكتسبها التدريب أثناء العمل في تطوير أداء الموظفين فيها.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتبع أهمية النظرية لهذه الدراسة من أهمية القطاع الذي ستطبق عليه الدراسة، وهو قطاع الاتصالات والتي تسعى لتطوير خدماتها بما يتوافق مع رؤية المملكة، فيمكن ان تفيد القائمين على هذه الشركات وصناع القرار

في إيجاد الحلول اللازمة لنقص الخبرة وقلة مهارات الإداريين من خلال التدريب وخاصة التدريب أثناء العمل.

1.4. أسئلة الدراسة

ويتفرع من السؤال الرئيس للدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق التدريب أثناء العمل في شركة STC السعودية ؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية ؟
- هل هناك علاقة بين التدريب أثناء العمل في الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.
- هل هناك أثر للتدريب أثناء العمل في الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين تعزي لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية) لتدريب أثناء العمل في ال شركة STC السعودية.

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة التعرف بشكل أساسي على تحديد دور التدريب أثناء العمل على أبعاد الأداء الوظيفي وتحقيقاً لهذا الهدف تم صياغة الأهداف التالية:

- 1- التعرف على مدى تطبيق التدريب أثناء العمل بأبعاده في شركة STC السعودية.
- 2- إظهار مفهوم ومدى تطبيق الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.
- 3- الكشف عن طبيعة العلاقة بين التدريب أثناء العمل والأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.
- 4- الكشف عن تأثير التدريب أثناء العمل على الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.

1.6. فرضيات الدراسة

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $a \leq 5\%$ بين التدريب أثناء العمل بأبعاده (مكان التدريب، المدرب، الحقيبة التدريبية، المتدرب) على الأداء الوظيفي بأبعاده (سرعة

الإنجاز، لدقة في العمل، الإنتاجية العالية، تجويد العمل، العمل ضمن الفريق) في شركة STC السعودية ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مكان التدريب والأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المدرب والأداء الوظيفي بأبعاده في شركة STC السعودية.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الحقيبة التدريبية والأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتدرب والأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.

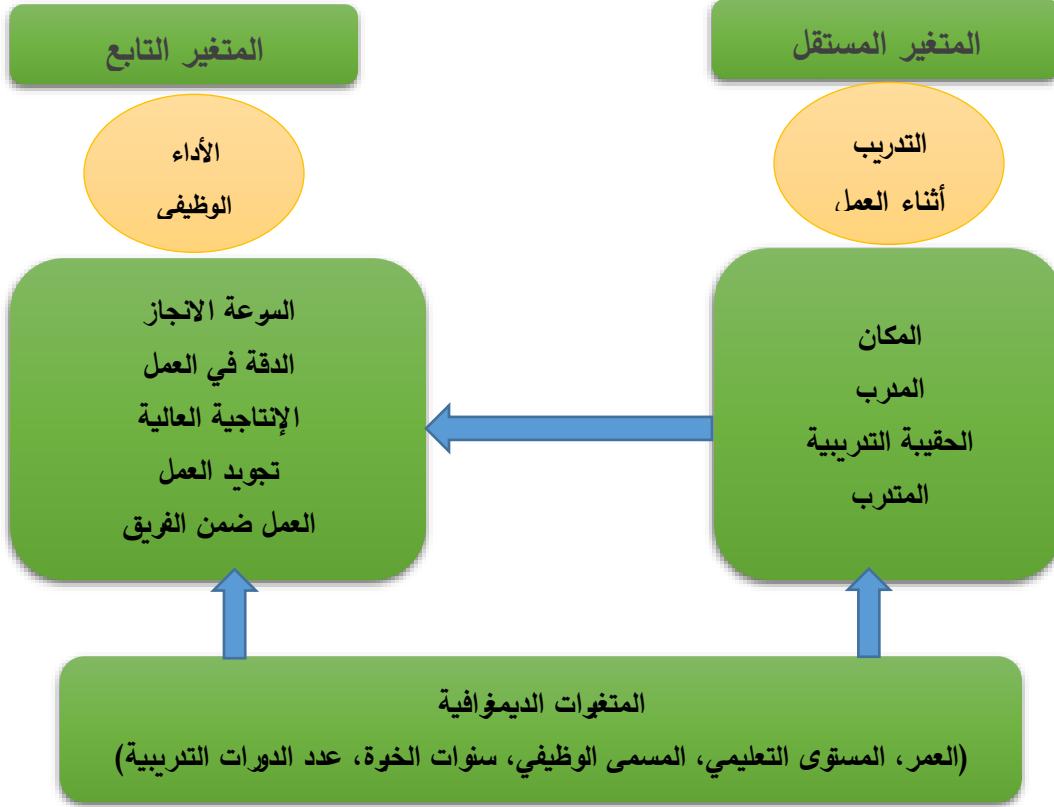
الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التدريب أثناء العمل بأبعاده (مكان التدريب، المدرب، الحقيبة التدريبية، المتدرب) والأداء الوظيفي في شركة STC السعودية، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمكان التدريب على الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.
2. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتدرب على الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.
3. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحقيبة التدريبية على الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.
4. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتدرب على الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تجاه التدريب أثناء العمل على الأداء الوظيفي في شركة STC السعودية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية).

1.7. نموذج الدراسة

شكل (1.1) نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

انطلاقاً من طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إليها تستند هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة لأنه المنهج المناسب الذي يحقق أهداف البحث، فهو يقوم على الرصد والمتابعة الدقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (عليان وغنيم، 2010)

تحقيقاً للهدف الأساسي من البحث، استخدم الباحث مصدرين أساسيين لجمع المعلومات وهي:

المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

المصادر الثانوية: اتجهت الباحثة لمعالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والدراسات والمجلات العلمية، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة التي تناولت موضوع الدراسة.

1.9. الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة.

وبناءً على موضوع ومشكلة الدراسة وأهدافها فقد تحدد المجتمع المستهدف في جميع العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC والبالغ عددهم 12643 وفقاً لآخر تقرير عام 2023. (التقرير السنوي لشركة STC السعودية، 2023).

وتتمثل عينة الدراسة بعينة عشوائية طبقية والتي تقدر بـ 373 عامل موزعين طبقياً وفقاً لنسب كل طبقة من مجتمع الدراسة حسب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها

- المقدمة:
- أولاً: مشكلة الدراسة:
- ثانياً: أهمية الدراسة:
- ثالثاً: أهداف الدراسة:
- رابعاً: فرضيات الدراسة:
- خامساً: نموذج الدراسة:
- سادساً: حدود الدراسة:

- سابعاً: مصطلحات الدراسة:

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

- المبحث الأول: تعريف التدريب أثناء العمل:

- تمهيد:

- مفهوم التدريب أثناء العمل:

- مفهوم التدريب:

- التدريب أثناء الخدمة (العمل):

- أهداف التدريب أثناء العمل:

- أهمية التدريب أثناء العمل:

- دوافع التدريب أثناء العمل:

- فلسفة التدريب أثناء العمل (الخدمة):

- طرق تدريب الموظفين في المنظمة:

- التدريب الوظيفي خارج العمل:

- أساليب التدريب أثناء الخدمة:

- أهمية تقييم التدريب:

- المبحث الثاني: مفهوم تطوير الأداء الوظيفي:

- تمهيد:

- مؤشرات أداء العاملين:

- أهمية تقييم الأداء:

- أسس التقييم الفعال للأداء الوظيفي:

- المتطلبات التي تسهم في تطوير أداء العاملين:

- أهداف تطوير الأداء الوظيفي للعاملين:

- أهمية تطوير الأداء الوظيفي:

ثانياً: الدراسات السابقة

- الدراسات العربية:

- الدراسات الأجنبية:

- التعقيب على الدراسات السابقة:

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

- المقدمة:

- 3.1 منهج الدراسة

- 3.2 مصادر جمع البيانات

- 3.3 مجتمع وعينة الدراسة :

- 3.4 أداة الدراسة:

- 3.5 خطوات بناء الإستبانة:

- 3.6 صدق وثبات الاستبيان:

- 3.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة

- المقدمة:

- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

- المحك المعتمد في الدراسة:

- نتائج تحليل فقرات الاستبانة

- نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

- مقدمة:

- نتائج الدراسة:

- توصيات الدراسة:

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- أبو شعبان، أحمد. (2017). "أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة.
- اسماعيل، عبد الرازق، وطنبور، رامت. (2020). أثر التدريب على الأداء الوظيفي في المؤسسات الخاصة غرفة التجارة والصناعة والزراعة في طرابلس ولبنان الشمالي، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد الواحد والعشرون.
- الحربي، فهد عيادة السنيني. (2018). الدورات التدريبية أثناء الخدمة ودورها في تحسين الأداء التدريسي لمعلمي التربية الفنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، مج16، ع1.
- الحلايبي، باسم. (2013). أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الحادي والثلاثون.
- خزام، ديماء. (2020). أثر التدريب في أداء العاملين، دراسة حالة قسم الدعاية الطبية في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية، رسالة ماجستير، الجمهورية العربية السورية، وزارة التعليم العالي، الجامعة الافتراضية السورية.
- سعيد، محمد. (2019). أثر استراتيجية التدريب على أداء العاملين دراسة تطبيقية على عينة من شركات البترول الخرطوم، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- سويجاكي، كمال الدين. (2020). أثر مخرجات البرامج التدريبية على تطوير مهارات التدريب الشخصية والتقنية من وجهة نظر المتدربين في لبنان، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون.
- محمد، هالة. (2016). أثر التدريب الفعال على أداء العاملين في المصارف السودانية بالتطبيق على عينة من المصارف السودانية. رسالة ماجستير. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا. السودان.