

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة موارد بشرية



عنوان البحث

أثر برامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي
لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض

إعداد الطالبة/

الهتوف عبدالله الحويطان

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

تُعد الموارد البشرية من أهم المصادر التي تعمل على نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها، لذا يجب إعدادها والاهتمام بالجانب المهني والنفسي، والعمل على تنمية مهاراتها وإشباع حاجاتها المادية والمعنوية بشكل علمي ومنظم، إذ فرضت الحداثة والتلاحق التكنولوجي الحاجة إلى التطوير المستمر لهذه الموارد البشرية على الجانب المهني، كما فرضت العلوم الإنسانية الاهتمام بالعنصر البشري، وهو ما يتوافر من خلال برامج التدريب والتطوير المختلفة.

وتُعد البنوك إحدى القطاعات الهامة التي يتحقق من خلالها الاستقرار الاقتصادي للدول، إذ تلعب دورًا هامًا في الاقتصاد على المستوى المحلي والعالمي، ومع التلاحق التكنولوجي وعوامل المنافسة يجب أن يكون هناك اهتمامًا بتنمية وتطوير الموارد البشرية سواء على الجانب المهني أو النفسي؛ لذا تظهر أهمية برامج التدريب والتطوير للموارد البشرية بالبنوك، والعمل إعادة تشكيل النمط السلوكي والمهني لديهم من خلال تنمية بعض المهارات والقدرات والسمات، وثقل الخبرات كالتدريب على التقنيات الحديثة في التعاملات المصرفية، والتعامل مع تغيرات السوق المالية ومخاطر الائتمان وعوامل المنافسة، ومواجهة التحديات المحلية والعالمية بطرق علمية حديثة ومنظمة، والقدرة على حل المشكلات بأسلوب أكثر فاعلية، وتنمية مهارات التفاوض والتعامل مع العملاء، كما يجب العمل على تنمية بعض السمات السلوكية التي تعمل على تنمية وتعزيز الروابط بين العاملين والعملاء من جهة، وبين العاملين وبيئة العمل من جهة أخرى.

إذ تُعد برامج التدريب أحد الأنشطة التي تهدف إلى تنمية وتطوير مهارات وقدرات العاملين، وتزويدهم بالمعارف الحديثة في مجالاتهم. (الغامدي، ٢٠٢١)

فهي عملية منظمة ومستمرة تستخدمها المؤسسات والمنظمات؛ بهدف اكتساب مواردها البشرية بعض المعارف والقدرات والخبرات التي تحتاج لها في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية (المطيري، ٢٠٢٠).

كما يرى كل من (Onyango & Wanyoike, 2014) أنها عامل مهم في نقل الخبرات والتعليمات إلى المتدرب؛ لتحسين أدائه الحالي وتحقيق مستوى معين من المعرفة.

كما تعمل برامج التطوير على اكتساب العاملين المهارات الجديدة والتي لا تتواجد لديهم بالفعل بهدف مواكبة الحداثة أو تعديل الاتجاهات والسلوكيات لتتقلد بعض المناصب القيادية (Chovarda, 2021).

ومن الأنماط السلوكية التي تعمل برامج التدريب والتطوير على تنميتها لدى العاملين بالبنوك نمطي الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

إذ يُعد الولاء التنظيمي أحد العوامل التي ترتبط ارتباطًا مباشرًا في التأثير على أداء العاملين، كما يُظهر الولاء التنظيمي مدى انسجام العاملين وارتباطهم بمكان العمل ومدى رغبتهم في البقاء ببيئة العمل؛ مما يؤدي إلى نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها. (الطريسي، ٢٠٢٤)

فهو حالة داخلية من الاستعداد لدى الفرد لبذل تحفزه على تقديم أقصى جهد لصالح بيئة العمل وتحقيق أهدافها، كما يصاحبها رغبة قوية في البقاء بالعمل (Nwachukwu et al., 2019)

لذا تولي المنظمات أهمية بالولاء التنظيمي كونه أحد عناصر الربط بين المنظمة والعاملين، الذي تظهر جدواه عند تعرض المنظمة للآزمات أو حدوث تغييرات في سياستها. (Joseph et al., 2022)

كما يُعد الرضا الوظيفي أحد العوامل الهامة التي تسعى المنظمات لتنميتها، فهو معيار للأداء؛ إذ يرتبط الرضا الوظيفي بالعامل النفسي لدى العاملين، والذي يعود بدوره على مستوى أدائهم وكفاءتهم (عبد الفتاح، ٢٠١٧)

فهو حالة إيجابية يشعر بها الفرد نتيجة تقييمه لعمله ولذاته داخل بيئة العمل (Fu & Deshpande, 2013).

والرضا الوظيفي ينشأ من خلال شعور الفرد بالتكامل مع عمله، وأن هذا العمل هو السبيل الوحيد إلى تحقيق طموحاته المهنية وأهدافه المستقبلية. (Dziuba et al., 2020)

ويضيف جراح وآخرون (٢٠٢٢) أن الرضا الوظيفي يتولد نتيجة شعور العاملين بالانسجام والارتياح نحو بيئة عملهم، وذلك من خلال ما يحصلوا عليه من إشباعات على المستويات المادية والمعنوية، كالراتب، والحوافز، وفرص الترقية والرعاية الصحية.

مشكلة الدراسة:

مما لا شك فيه أن موارد واقتصاديات الدول هي العامل الأول لاستقرارها، وذلك ووفقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠م، وأنه تم عام ٢٠١٨م أن أطلق برنامج تطوير القطاع المالي من أجل التركيز على زيادة قوة وفاعلية المؤسسات المالية السعودية، وتطوير السوق المالية وتحويلها إلى سوق عالمية؛ حيث تندرج تحت مظلة البرنامج عدة قطاعات فرعية منها البنوك والتأمين وأسواق الأسهم والدين، ومنذ إطلاق البرنامج، أصبح السوق المالية السعودي من بين أكبر ١٠ أسواق على مستوى العالم، وانضمامه إلى المؤشرات العالمية الرائدة مثل "MSCI" و "S&P Dow Jones" و "FTSE Russell".

وهو ما فرض العديد من المسؤوليات والتحديات على بيئات العمل من المصارف والبنوك، ومن ضمن هذه التحديات تنمية الموارد البشرية إزالة الفجوة بين العاملين وبيئة عملهم، وذلك من خلال خلق مجال من الترابط، وتنمية بعض السمات السلوكية التي تعين على تحمل الضغوط المهنية، بل والرضا عن طبيعة ومكان العمل كالولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

ومن هذا الطرح يمكن القول أن العاملين بالبنوك بحاجة إلى اجتياز برامج التدريب للتطوير لتنمية الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لديهم.

أهمية الدراسة:

١. تكتسب الدراسة أهميته من خلال أهمية برامج التدريب والتطوير التي تعمل تنمية كفاءة العاملين بالبنوك وتحفيزهم على الانخراط في العمل، وهو ما يُعد خطوة هامة في تحقيق الاستدامة.
٢. متغير الولاء التنظيمي أحد المتغيرات السلوكية التي تظهر مدى التزام الفرد بالبقاء في العمل، وتستطيع المنظمات من خلال ذلك وضع الخطط المستقبلية لخريطة العاملين.

٣. كما تتناول الدراسة متغير الرضا الوظيفي الذي حاز على اهتمام العلماء في العديد من المجالات العلمية كإدارة الأعمال وعلم النفس والاجتماع؛ لما يلعبه من دور رئيسي في توجيه الفرد نحو النجاح، ومن ثم تحقيق أهداف بيئة العمل.

٤. تتعرض الدراسة لأحد القطاعات الاقتصادية ممثلة في (البنوك) التي تؤثر بدورها على اقتصاد المملكة ومكانتها عالميًا.

٥. قد تسهم الدراسة في تقديم عدد من التوصيات والمقترحات التي تسهم في الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض.

٦. قد تفيد الدراسة المعنيين بالأمر في البنوك عند وضع معايير للعاملين.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر برامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة:

وتحاول الدراسة الحالية الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

"السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض؟

وينبثق منه الأسئلة الفرعية التالية:

"هل يوجد أثر لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض؟"

"هل يوجد أثر لبرامج التدريب والتطوير على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض؟"

فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي: لا يوجد أثر معنوي لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:

(١) لا يوجد أثر معنوي لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

(٢) لا يوجد أثر معنوي لبرامج التدريب والتطوير على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

الدراسات السابقة:

ويستعرض البحث بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بأبعاد مشكلة البحث وموضوع البحث بما يخدم أهداف البحث، وتم تقسيم الدراسات السابقة من خلال أربعة محاور كما يلي:

أولاً: الدراسات التي تناولت برامج التدريب والتطوير لدى العاملين بالبنوك:

دراسة الحياصات (٢٠٢٠) بعنوان: (أثر البرامج التدريبية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك في محافظة البلقاء)، هدفت الدراسة إلى قياس أثر فاعلية البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي في البنوك التجارية في محافظة البلقاء، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٢٧) موظفًا من العاملين بالبنوك التجارية بمحافظة بلقاء.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها، ومنها: (التخطيط، وتصميم البرامج التدريبية، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها: (تحديد الاحتياجات التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.

دراسة غنيم (٢٠١٨) بعنوان: (أثر التدريب على جودة أداء العاملين في البنوك الإسلامية: دراسة قياسية على العاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني)، وهدفت الدراسة إلى قياس أثر التدريب على جودة أداء العاملين في البنوك الإسلامية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (١١٤) موظفًا من موظفي البنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين التدريب وجميع محاوره، ومنها: (محتوى البرامج التدريبية، أهداف التدريب، تحديد الاحتياجات التدريبية، طرق التدريب، تقييم التدريب، تنفيذ التدريب، وجودة الأداء)، ووجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للتدريب على جودة أداء العاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة.

دراسة الغامدي (٢٠٢١) بعنوان: (أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية (دراسة ميدانية على العاملين في البنك الأهلي التجاري)، هدفت إلى التعرف على أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في: (الترقي الوظيفي، وظروف العمل الصحية) على العاملين في البنك الأهلي التجاري السعودي في مدينة جدة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (١٧٠) عاملاً العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائية موجبة طردية بين مستوى التدريب وجودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل الصحية، والترقي الوظيفي) في البنك الأهلي التجاري.

دراسة (Palikhe & Thapa, 2023) بعنوان: (تأثير التدريب على أداء الموظفين في البنوك التجارية في نيبال)، هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير التدريب على أداء الموظفين في البنوك التجارية في نيبال، وتم اختيار بنكين تجاريين في وادي بوكرا، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٨٩) عاملاً من العاملين بالبنوك التجارية في نيبال.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثيرًا إيجابيًا مرتفعًا للتدريب على مستويات أداء العاملين في البنوك التجارية بنيبال.

دراسة (Chovarda, 2021) بعنوان: (تأثير التدريب والتطوير على المشاركة في العمل: دراسة في القطاع المصرفي)، هدفت إلى التعرف على تأثير التدريب والتطوير على المشاركة في العمل بين العاملين، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (١٨٥) عاملاً من العاملين بالبنوك في اليونان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين التدريب والتطوير وتنمية المشاركة في العمل في البنوك باليونان.

ثانيًا: الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك:

دراسة (Joseph et al., 2022) بعنوان: (الولاء التنظيمي والمرونة التنظيمية للبنوك التجارية في ولاية ريفرز، نيجيريا)، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الولاء التنظيمي للعاملين بالبنوك والمرونة التنظيمية للبنوك من حيث اليقظة والمرونة للبنوك التجارية في ولاية ريفرز، اعتمدت الدراسة المنهج المسحي، تكونت عينة الدراسة من (٩٠) موظفًا من كبار موظفي الفروع الرئيسية لعدد (٢٢) بنكًا تجاريًا تعمل في ولاية ريفرز، نيجيريا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الولاء التنظيمي للعاملين والمرونة التنظيمية للبنوك التجارية في ولاية ريفرز، نيجيريا.

دراسة عبد الناصر ونجيب (٢٠٢٢) بعنوان: (أثر الولاء التنظيمي في أداء الموظفين بالبنوك العمومية دراسة حالة مجموعة من البنوك العمومية بولاية جيجل)، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الولاء التنظيمي في أداء العاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (٥٣) عاملاً من العاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل. وتوصلت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة معنوية إحصائية لأبعاد الولاء التنظيمي ككل في أداء الموظفين (أفراد عينة الدراسة).

دراسة (Yining, 2023) بعنوان: (تحليل العوامل المؤثرة على ولاء الموظفين - دراسة حالة فرع بنك الصين في بينجدينجشان) استكشاف العوامل المؤثرة على ولاء الموظفين، واقتراح تدابير مضادة لتحسين ولاء الموظفين في فرع بنك الصين في بينجدينجشان، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٨) موظفًا من موظفي بنك الصين بينجدينجشان.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من الولاء لدى الموظفين أفراد عينة الدراسة، كما تبين وجود أثر إيجابي على مستوى ولاء الموظفين لكل من العوامل الداخلية الخارجية للبنك، والعوامل الشخصية للموظفين، وآلية إدارة الموارد البشرية للبنك.

دراسة البوري والعامري (٢٠٢٤) بعنوان: (أثر الولاء التنظيمي في أداء العاملين دراسة ميدانية في البنوك اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء)، هدفت الدراسة إلى قياس أثر الولاء التنظيمي بأبعاده: (الولاء العاطفي، والولاء المستمر، والولاء

الأخلاقي) على أداء العاملين في البنوك اليمنية بصنعاء، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٢٢) عاملاً من العاملين بالبنوك اليمنية بصنعاء.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في أداء العاملين، ووجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي، وجاء أعلى تحقق لبُعدي (الولاء الأخلاقي، ثم الولاء العاطفي)، وأقل تحقق لبُعدي (الولاء المستمر)، كما أن مستوى أداء العاملين كان مرتفعاً، وجاء أعلى تحقق لبُعدي (الالتزام التنظيمي)، وأقل تحقق لبُعدي (الرضا الوظيفي).

ثالثاً: الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك :

دراسة (Pathak, 2016) بعنوان: (الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية)، هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي بين موظفي البنوك التجارية، والتعرف على الفروق في الرضا الوظيفي بين الموظفين عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات: (النوع، والعمر، والخبرة)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (٢٦٠) مفردةً من العاملين بأربع بنوك تجارية بنيبال.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ٦٦٪ من الموظفين راضون للغاية عن وظائفهم، و"الأمان الوظيفي" هو العامل الأكثر أهمية لرضا الموظفين في البنوك التجارية في نيبال، كما تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً للنوع، بينما توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين تبعاً للمرحلة العمرية الأكبر وسنوات الخبرة الأكثر.

دراسة شيخي وآخرون (٢٠٢٠) بعنوان: (تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط "دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة) هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة التأثير للتمكين النفسي للعاملين على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بالقطاع المصرفي بسعيدة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٨٥) مفردةً من العاملين بالقطاع المصرفي بسعيدة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير مباشر موجب معنوي للتمكين النفسي على الرضا الوظيفي، ووجود تأثير مباشر موجب معنوي للرضا الوظيفي على الأداء، بينما تبين عدم وجود تأثير للتمكين النفسي على الأداء الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

دراسة (Alam, 2023) بعنوان: (رضا الموظفين في البنوك عن وظائفهم: دراسة حالة بنك بادما)، هدفت الدراسة إلى التعرف على شعور موظفي القطاع المصرفي في بنجلاديش بشأن وظائفهم، وفي أي ظروف هم على استعداد للبقاء أو المغادرة، وذلك في ضوء بعض المتغيرات، مثل: (المكافآت، والأجر، والترقيات، والأمان الوظيفي)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٥٠) عاملاً من العاملين ببنك بادما ببنجلاديش. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المكافآت والأجر والترقيات والأمان الوظيفي والرضا عن الوظيفة لدى أفراد عينة الدراسة.

رابعاً: الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك:

دراسة صالح ومقدادي (٢٠٢١) بعنوان: (أثر التسويق الداخلي على ولاء العاملين من خلال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية)، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد التسويق الداخلي: (عملية الاستقطاب، تنمية قدرات الموظفين، التمكين) على بعدي ولاء العملاء: (الثقة، الرضا)، وذلك من خلال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (٢٨٣) موظفًا بأقسام التسويق في (١٣) بنكًا من البنوك التجارية الأردنية..

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التسويق الداخلي: (عملية الاستقطاب، تنمية قدرات الموظفين، التمكين) على بعدي ولاء العملاء: (الثقة، الرضا)، كما يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التسويق الداخلي: (عملية الاستقطاب، تنمية قدرات الموظفين، التمكين) على الرضا الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية الأردنية، كما تبين وجود تأثير معنوي إحصائيًا على مستوى دلالة بعدي التسويق الداخلي: (الثقة، الرضا) من خلال الرضا الوظيفي للعاملين.

دراسة (Rahman & Tanim, 2021) بعنوان: (الرضا الوظيفي وولاء الموظفين: دراسة تجريبية على البنوك التجارية الخاصة في بنغلاديش)، هدفت الدراسة إلى تحديد عدد العوامل الحاسمة التي يمكن أن تسبب رضا الموظفين في البنوك التجارية الخاصة في بنغلاديش، وتأثيرها النهائي على ولاء الموظفين للوظيفة، اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٥) موظفًا من العاملين بالبنوك التجارية الخاصة في بنغلاديش. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المكافآت وتقدير وظروف العمل والتوازن بين العمل والحياة لهم تأثير كبير على تحديد رضا الموظف الوظيفي، كما أن ولاء الموظف الوظيفي له علاقة إيجابية كبيرة بالرضا الوظيفي.

دراسة (Zanabazar et al., 2024) بعنوان: (الدور الوسيط لولاء الموظفين والمشاركة الوظيفية في العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية المغادرة بين موظفي البنوك في منغوليا) هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط لولاء الموظفين والمشاركة الوظيفية في العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية المغادرة في حالة موظفي البنوك في منغوليا، اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من (٤٤٤) موظفًا من الموظفين العاملين ببنوك منغوليا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معتدلة بين الرضا الوظيفي والمشاركة الوظيفية وعلاقة سلبية مع نية المغادرة، كما تبين وجود ارتباط ضعيف وسلي لولاء الموظفين مع المشاركة الوظيفية، كما تبين إمكانية توسط ولاء الموظفين جزئيًا في العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية المغادرة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تبين للباحثة من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت برامج التدريب والتطوير لدى العاملين بالبنوك ما يلي:

- اتفقت معظم الدراسات التي تناولت متغير برامج التدريب والتطوير كمتغير مستقل.
- اتفقت دراسات كل من: (غنيم، ٢٠١٨) و (الحياصات، ٢٠٢٠) و (Palikhe & Thapa, 2023) على التحري عن أثر التدريب والتطوير على الأداء الوظيفي.
- اهتمت دراسة (الغامدي، ٢٠٢١) بالتحري عن تأثير برامج التدريب على أحد العوامل النفسية، وتتمثل في جودة الحياة الوظيفي.

- كما اهتمت دراسة (Chovarda, 2021) بالتحري عن تأثير برامج التدريب على أحد العوامل الاجتماعية لدى العاملين، وتتمثل في المشاركة في العمل.
- توصلت دراسات الدراسات إلى وجود أثر إيجابي لبرامج التدريب والتطوير على تنمية بعض العوامل المهنية والنفسية والاجتماعية لدى العاملين في القطاع المصرفي.
- تنوعت بيئة الدراسات، حيث طبقت دراسة (غنيم، ٢٠١٨) بقطاع غزة، بينما أجريت (الحياصات، ٢٠٢٠) في محافظة بلقاء، أما دراسة (الغامدي، ٢٠٢١) فطبقت بجدة، كما طبقت دراسة (Palikhe & Thapa, 2023) بنيبال، ودراسة (Chovarda, 2021) باليونان.
- اتفقت جميع الدراسات السابقة على اتباع المنهج الوصفي.

تبين للباحثة من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك ما يلي:

- اتفقت معظم الدراسات التي تناولت متغير الولاء التنظيمي كمتغير مستقل، باستثناء دراسة (Yining, 2023) التي تناولت متغير الذكاء الاستراتيجي كمتغير تابع.
- اهتمت دراسة (عبد الناصر ونجيب، ٢٠٢٢) بالتحري عن مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي البنوك أفراد عينة الدراسة.
- توصلت دراسات كل من: (Joseph et al., 2022) و (عبد الناصر ونجيب، ٢٠٢٢) و (البوري وعامر، ٢٠٢٤) إلى وجود تأثير لمتغير الولاء التنظيمي كمتغير مستقل على كل من: المرونة التنظيمية، والأداء الوظيفي.
- تنوعت بيئة الدراسات حيث طبقت دراسة (Joseph et al., 2022) بنجيريا، بينما أجريت (عبد الناصر ونجيب، ٢٠٢٢) بولاية جيجيل، بينما طبقت دراسة (Yining, 2023) بينجدينجشان، أما دراسة (البوري والعامي، ٢٠٢٤) فطبقت بصنعاء.

تبين للباحثة من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك ما يلي:

- تنوع الدراسات التي تناولت متغير الرضا الوظيفي، حيث تناولته دراستا (Pathak, 2016) و (Alam, 2023) كمتغير مستقل، بينما تناول كمتغير وسيط بدراسة (شيخي، وآخرون، ٢٠٢٠).
- اهتمت الدراسات بالتحري عن علاقة الرضا الوظيفي ببعض العوامل المهنية كالأداء الوظيفي، والمادية كالأجور والمكافآت، والنفسية كالتمكين النفسي والحوافز المعنوية والأمان الوظيفي.
- اهتمت دراسة (Pathak, 2016) بالتحري عن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك في ضوء بعض متغيرات (النوع – العمر – الخبرة).
- توصلت الدراسات إلى وجود أثر إيجابي للعوامل النفسية، مثل: الحوافز المعنوية،، والمكافآت، والترقيات، والأمن الوظيفي على الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاع المصرفي.
- تنوعت بيئة الدراسات، حيث طبقت دراسة (Pathak, 2016) بنيبال، بينما طبقت (شيخي، وآخرون، ٢٠٢٠) بسعيدة، أما دراسة (Alam, 2023) فأجريت بينجلاديش.
- اتفقت جميع الدراسات السابقة على اتباع المنهج الوصفي.

تبين للباحثة من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك ما يلي:

- اختلفت الدراسات من حيث الربط بين المتغيرين، حيث تناولت دراسة (صالح ومقدادي، ٢٠٢١) ولاء العاملين كمتغير تابع، والرضا الوظيفي كمتغير وسيط، بينما تناولت دراسة (Zanabazar et al., 2024) الولاء كمتغير وسيط، وتناولت الرضا الوظيفي كمتغير مستقل.
- توصلت دراسة (Rahman & Tanim, 2021) إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وولاء العاملين.
- توصلت دراسة (Zanabazar et al., 2024) إلى وجود دور وسيط للولاء على العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية المغادرة.
- تنوعت بيئة الدراسات حيث طبقت دراسة (صالح ومقدادي، ٢٠٢١) بالأردن، بينما أجريت دراسة (Rahman & Tanim, 2021) ببنجلاديش، أما دراسة (Zanabazar et al., 2024) فطبقت بمنغوليا.
- اتفقت جميع الدراسات السابقة على اتباع المنهج الوصفي، باستثناء دراسة (Rahman & Tanim, 2021) التي اتبعت الدراسات التجريبية.

أوجه الشبه والاختلاف مع الدراسات السابقة:

- اتفق البحث الحالي من حيث تطبيق المنهج مع معظم الدراسات السابقة (دراسة وصفية).
- يتميز البحث الحالي بالتحري عن أثر التدريب والتطوير على العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.
- يتميز البحث الحالي كونه يطبق متغيري الدراسة: (الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي) على البنوك بمدينة الرياض.

المنطلقات النظرية للدراسة:

١. التدريب : هو عملية مخطط لها مسبقاً تهدف إحداث تغيرات للمتدربين في تنمية المعارف والمعلومات والمهارات و صقل الخبرات رفع معدلات الأداء وتعديل السلوك والاتجاهات، ومساعدتهم على استغلال الطاقات الكامنة لديهم (حيدر، ٢٠٢٠).
٢. التطوير: هو عملية منظمة تهدف إلى إعداد المتدربين إلى اكتساب مهارات جديدة تتناسب مع التغيرات التي سوف تطرأ على أعمالهم، كأستخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة أو الترقى لمناصب أعلى (الصليح، ٢٠٢٣).
٣. برامج التدريب: مجموعة من النشاطات المنظمة المصممة والمستمرة التي تهدف إلى تنمية معارف ومهارات وتعديل وسلوكيات المتدربين في فترة قصيرة الأجل (Ferreira, 2016,106).

٤. برامج التطوير: مجموعة من النشاطات المنظمة والمصممة التي تهدف إلى اكساب المتدربين معارف ومهارات جديدة وإحداث تغيرات في الإتجاهات والسلوكيات تناسب مع التغيرات المستقبلية بطبيعة عملهم وبيئة العمل ، وتتطلب هذه البرامج فترة طويلة الأجل (Khawaja & Bashir, 2013, 245).

٥. الولاء التنظيمي: هو تعبير يشير إلى مدى اخلاص واندماج وحبه لعمله وانتماؤه لبيئة العمل، وحرصه على البقاء بها، انعكاس ذلك على تقبله لأهداف بيئة العمل وسياساتها (عبادو والشايب، ٢٠١٥، ٥٢)

٦. الرضا الوظيفي: هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح لطبيعة العمل، مع إظهار الانتماء والولاء لبيئة العمل والعوامل المؤثرات الداخلية والخارجية (السراج، ٢٠١٩، ٣٣)

المنهجية وطرق البحث:

أساليب جمع البيانات والمعلومات:

- لقد تم الاعتماد على نوعين من المصادر لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لهذه الدراسة، وهما:
١. المصادر الثانوية: والمتمثلة في الكتب والمجلات العربية والأجنبية المتخصصة، إضافة إلى رسائل الماجستير والدكتوراه والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع، والتي تم الاستفادة منها في إعداد الجانب النظري لهذه الدراسة.
 ٢. المصادر الأولية: وتمثلت في التقارير الشهرية، والربع سنوية، والنصف سنوية، والسنوية الصادرة من المصرف المركزي.

منهج الدراسة:

من خلال طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها والتساؤلات التي تسعى للإجابة عليها فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فيما يتعلق بالجانب النظري؛ لوصف وتحليل متغيرات الدراسة، وكذلك الاعتماد على منهج التحليل القياسي في الجانب التطبيقي من أجل تحليل متغيرات الدراسة، وذلك بالاعتماد على أحد البرامج الإحصائية والمتمثلة في برنامج SPSS V.25.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة الحالية من (٣٠٠) عاملٍ من العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

الأسلوب الإحصائي المستخدم في الدراسة:

أ- الأسلوب الإحصائي المستخدم في الدراسة:

(١) معامل الثبات والصدق.

(٢) الإحصاء الوصفي.

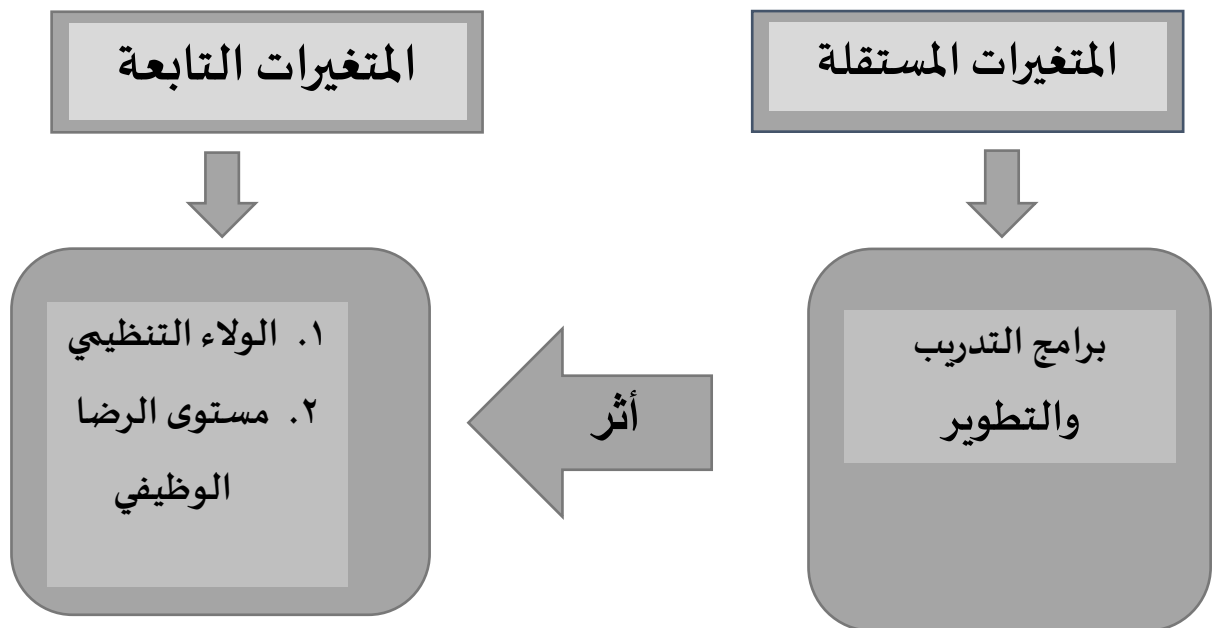
(٣) مصفوفة الارتباط.

(٤) تحليل الانحدار الخطي البسيط.

$$Y1 = a + b1x1 + e$$

$$Y2 = a + b1x1 + e$$

التصور العام لهيكل الدراسة



شكل رقم (١) التصور العام لهيكل الدراسة

المصدر: (إعداد الباحثة)

الدراسة التطبيقية:

قامت الباحثة بعرض نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) نسخة ٢٥، وأيضًا تم استخدام برنامج (Excel) في معرفة نتائج المعادلات لكل متغير؛ حيث قامت الباحثة بالدراسة بهدف معرفة أثر برامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الباحثة برنامج التحليل الإحصائي SPSS في تحليل الإحصائي للبيانات، وفي حساب الإحصاء الوصفية واختبار فروض الدراسة، وقد تم استخدام الأساليب التالية:

(١) الإحصاء الوصفي:

قامت الباحثة باستخدام الإحصاء الوصفي للبيانات لحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى الانحراف عن المتوسط المستخرج من العينة؛ بهدف التعرف على خصائص كل متغير من متغيرات الدراسة.

(٢) مصفوفة الارتباط:

وقد قامت الباحثة بعمل تحليل الارتباط؛ بهدف التعرف على طبيعة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

(٣) تحليل الانحدار الخطي:

حيث قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار الخطي؛ بهدف التعرف على أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، وذلك للوصول إلى اختبار ومناقشة فروض البحث، وعرض نتائج هذا الاختبار للوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تحقق أهداف البحث.

أدوات الدراسة :

تم استخدام استبانة استقصاء لبرامج التدريب والتطوير والولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

حدود الدراسة :

١. الحدود الموضوعية: تتحدد بمتغيرات الدراسة: (برامج التدريب والتطوير)، و(الولاء التنظيمي)، و(الرضا الوظيفي)، وعينتها من العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.
٢. الحدود المكانية: تتم الدراسة التطبيقية ببنك البلاد وبنك الإنماء وبنك الراجحي.
٣. الحدود الزمانية: العام الهجري ١٤٤٦هـ.

المراجع:

البوري، مصطفى أحمد؛ والعامري، عبده أحمد (٢٠٢٤). أثر الولاء التنظيمي في أداء العاملين دراسة ميدانية في البنوك اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، ٢(١)، ٥٨٦-٥٥٣.

الحياصات، وائل بشير (٢٠٢٠). أثر البرامج التدريبية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك في محافظة بلقاء، *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، ٩(٢)، ٢٦٦-٢٤٣.

حيدر، عصام (٢٠٢٠). *التدريب والتطوير*. سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.

السراج، نور (٢٠١٩). *أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين (دراسة حالة شركة MTN للاتصالات)*، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.

شيخي، مليكة؛ ودحو، خضرة؛ وسعيد، برزوق (٢٠٢٠). تأثير التنمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة، *مجلة التنظيم والعمل*، ٨(٣)، ٤٢-٦٠.

صالح، خالد عليان؛ ومقادي، يونس عبد العزيز (٢٠٢٠). أثر التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية بالأردن، *مجلة جامعة عمان العربية للبحوث، سلسلة البحوث الإدارية*، ٦(٢)، ٣١٢-٣٣٣.

الصليح، أيه عبد الكريم (٢٠٢٣). *اكتشاف التحديات التي تواجه تقييم مخرجات برامج التدريب والتطوير بالجامعات السعودية الناشئة: دراسة تطبيقية على جامعة بيشة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك خالد*.

الطريسي، محمد بن عواض (٢٠٢٤). المناخ التنظيمي وأثره على الولاء التنظيمي: دراسة حالة على الموظفين الإداريين في أمانة المدينة المنورة، *المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة*، ٤٨(١)، ١٩-١٠١.

عبادو، خديجة؛ والشايب، محمد (٢٠١٥). الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية بجامعات ورقلة غرادية- الوادي- بسكرة، *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، ٤٩، ١٨-٦٢.

عبد الفتاح، رشا (٢٠١٧). *أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية*، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية.

عبد الناصر، حريدي؛ ونجيب عبيدة (٢٠٢٢). *أثر الولاء التنظيمي في أداء الموظفين بالبنوك العمومية دراسة حالة مجموعة من البنوك العمومية بولاية جيجل*، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم والاقتصاد وعلوم التسير، جامعة محمد الصديق بن يحيى- جيجل.

الغامدي، سحر محمد (٢٠١١). *أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية (دراسة ميدانية على العاملين في البنك الأهلي التجاري)*، *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*، ٣(٢٥)، ٥٣-٩٦.

غنيم، محمد عبد الهادي (٢٠١٨). *أثر التدريب على جودة أداء العاملين في البنوك الإسلامية: دراسة قياسية على العاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني*، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

المطيري سعود (٢٠٢٠). "أثر البرامج التدريبية للموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع الصحي" (دراسة ميدانية على مستشفى الرفيعة العام)، *المجلة العربية للنشر العلمي*، ١٥، ٣٨-١٩.

Alam. M. (2023). *JOB SATISFACTION OF BANK EMPLOYEES: A CASE STUDY OF PADMA BANK*, Master's Thesis OF Business Administration Centria University of Applied Sciences.

- Chovarda, M. (2021). The Impact of Training & Development on Work Engagement: A Study in the Banking Sector, *International Journal of Human Resource Studies*, 11(1), 374-388.
- Dziuba, S ., Ingaldi, M ., & Zhuravskaya,M. (2020). Employees' Job Satisfaction and their Work Performance as Elements Influencing Work Safety, *Journal of System Safety Human - Technical Facility – Environment*, 2(1):18-25.
- Ferreira, A. (2016). Training and Development in organizations: Start at the Beginning, <https://www.researchgate.net>
- Fu, W., & Deshpande, S. (2013). The Influence of a Supportive Work Environment, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Employee Performance in a Chinese Insurance Company. *Journal of Business Ethics*, 124(2), 339-349.
- Joseph. N ., David, A., & Uelee. (2022). Employee Loyalty and Organizational Resilience of Commercial Banks in Rivers State, Nigeria, *International Journal of Academic Accounting, Finance & Management Research (IJAAFMR)*, 6(10),175-183.
- Khawaja, J ., & Bashir, N .(2013). Training and Development Program and its Benefits to Employee and Organization: A Conceptual Study, *European Journal of Business and Management*, 5(2), 243-253.
- Nwachukwu, P. I., Aminobiren, C. O., & Epelle, E. S. (2019). Employee loyalty and organizational commitment in Port Harcourt organizations. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 6(4), 41-50.
- Onyango & Wanyoike , Markm. (2014). *Fundamentals of Operations Management*. Ed(4).McGRAW- Hill ,Irwin.
- Palikhe, A ., & Thapa, S. (2023). Impact of Training on the Performance of Employees in the Commercial Banks of Nepal, *Journal of Nepalese Business Studies*, 16(1),71-83.
- Pathak, H. (2016). Job Satisfaction of Employees in Commercial Banks, *Journal of Nepalese Business Studies*,9(1),63.
- Rahman, M., & Tanim, G. (2021). Job Satisfaction and Employee Loyalty: An Empirical Study on Private Commercial Banks of Bangladesh, *Journal of ALALABAD PAPER*, 2(1),127-158.
- Yining X. (2023). *An analysis of the influenging factors of employee loyalty- A Case study of pingdgshan branchof bank of china*, Published Master's Thesis, of business administration graduate school of business siam university.

Zanabazar, A ., Od, G., Jigjiddorj, S ., & Yondon, C . (2024). The mediating role of employee loyalty and job engagement relationship between job satisfaction and intention to leave among bank employees in Mongolia, *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 7(3),1118-1127.



Midocean University

College of Management

Department of Administration: Human Recourse Management

The impact of training and development programs on organizational loyalty and job satisfaction among bank employees in Riyadh.

Prepared by:

Alhnouf Abdullah Alhuwitan

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Dr.Fayez Jarad

Year: 2025

