

أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات
شركة (moto care) بمكة "دراسة حالة"

إعداد الطالبة: كريمة علي سليمان

الرقم الجامعي: 2225220202

المشروع النهائي - 1

كلية الإدارة جامعة ميداو شن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس كلية الإدارة – جامعة ميداو شن

الفصل الدراسي الثالث / 2024

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتورة منى مصطفى العشري، مشرفتي الأكاديمية، على إرشاداتها القيمة ودعمها المستمر طوال فترة إعداد هذا البحث. لقد كان لتوجيهاتها ودعمها العلمي دور كبير في تحقيق هذا الإنجاز.

كما أعرب عن امتناني العميق لعائلتي العزيزة على دعمهم وتشجيعهم المستمرين، وتفهمهم لطبيعة العمل والوقت الذي تطلبه هذا البحث. إن وقوفهم بجانبي كان له أثر بالغ الأهمية في تحفيزي وإكمال هذا العمل البحثي.

الإهداء

إلى من زرعوا في نفسي بذور الطموح والإصرار، وإلى من كانوا دومًا مصدر إلهامي ودعمي...
إلى عائلتي العزيزة، التي كانت لي سندًا ورفيقًا في كل خطوة خطوتها نحو هذا الإنجاز...
إلى أبي وأمي، اللذين قدما لي الحب والتشجيع غير المشروطين، ولم يبخلا عليّ بالنصح والتوجيه...
إلى إخوتي وأخواتي، شركاء الفرح والطموح...
أهدي هذا العمل المتواضع عربون شكر وامتنان لكل ما قدمتموه من حب ودعم.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التدريب على الأداء الوظيفي للموظفين وتعزيز التميز التنظيمي في المؤسسات. تأتي هذه الدراسة كاستجابة للتحديات المتزايدة التي تواجهها الشركات في تطوير كوارها البشرية، خاصة في السياق السعودي، حيث تسعى لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2202 في بناء بيئة عمل عالية الكفاءة وقادرة على التكيف مع المتغيرات السريعة.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي، باستخدام أدوات البحث الكمي والنوعي، مثل الاستبيانات والمقابلات، لجمع البيانات من عينة من موظفي شركة "موتو كير" بمكة. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية للتحقق من الفرضيات وفهم مدى تأثير التدريب على الأداء الوظيفي والتميز التنظيمي.

النتائج:

أظهرت النتائج أن التدريب يسهم بشكل فعال في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، من خلال زيادة معرفتهم ومهاراتهم وقدرتهم على التكيف مع التحديات الوظيفية. كما أظهرت الدراسة أن التدريب يعزز من التميز التنظيمي للشركة، مما ينعكس إيجابياً على سمعة المؤسسة ومكانتها التنافسية في السوق.

التطبيقات والأهمية:

توفر هذه الدراسة توصيات عملية للمؤسسات لتعزيز فعالية برامج التدريب، حيث توصي بضرورة التركيز على تصميم برامج تدريبية شاملة تلبي احتياجات الموظفين وتدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. يعد هذا البحث دليلاً لدعم الشركات في بناء بيئة عمل متميزة ومستدامة تحقق أهدافها على المدى الطويل.

الكلمات المفتاحية:

التدريب، الأداء الوظيفي، التميز التنظيمي، الموارد البشرية، رؤية السعودية 2202.

جدول المحتويات

المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
5	جدول المحتويات.....
9	الفصل الأول: الإطار العام دراسة.....
10	المقدمة.....
10	التميز التنظيمي :.....
11	دراسات السابقة :.....
12	التدريب :.....
12	الدراسات السابقة :.....
13	التوصيات.....
14	خاتمة.....
14	مشكلة البحث.....
15	الفجوات النظرية :.....
16	الفجوات العملية:.....
17	أهمية البحث.....
17	الأهمية النظرية:.....
18	الأهمية العلمية:.....
19	سؤال البحث الرئيسي:.....
19	الأسئلة الفرعية:.....
20	أهداف البحث.....
20	الأهداف العامة:.....
21	الأهداف الفرعية :.....
22	فرضيات البحث.....
22	الفرضيات العامة:.....
23	الفرضيات الفرعية:.....
24	نموذج البحث.....
24	الدراسة الميدانية :.....
25	منهجية البحث :.....

27	هيكل المشروع :
28	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
29	المقدمة:-.....
31	أهمية الدراسة:-.....
32	المتغير الأول (التدريب):-.....
32	مفهوم التدريب:-.....
32	أهمية التدريب:-.....
33	اهداف التدريب:-.....
33	أنواع التدريب:-.....
34	ابعاد التدريب:-.....
35	المتغير الثاني (التمييز التنظيمي):-.....
35	مفهوم التمييز التنظيمي:-.....
36	أهمية التمييز التنظيمي:-.....
36	اهداف التمييز التنظيمي:-.....
37	خصائص التمييز التنظيمي:-.....
37	أبعاد التمييز التنظيمي:-.....
38	العلاقة بين التدريب والتمييز التنظيمي:-.....
39	الخاتمة:-.....
44	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
45	1.3 المقدمة.....
45	2.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
45	3.3 تصميم البحث.....
45	4.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
45	5.3 طريقة جمع البيانات.....
46	6.3 أنواع البيانات.....
46	7.3 إجراءات التحليل الإحصائي.....
47	المراجع والمصادر:.....

جدول الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	نموذج البحث	1

جداول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	يوضح منهجية البحث	26
2	يوضح هيكل المشروع المقترح	27
3	تأثير التدريب على التميز التنظيمي	30
4	أبعاد المتغير المستقل (التدريب)	34
5	أبعاد المتغير التابع (التميز التنظيمي)	38
6	معيقات العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي	38

الفصل الأول: الإطار العام دراسة

المقدمة

يعد تطوير الموارد البشرية عبر برامج التدريب ركيزة أساسية لرفع مستوى الأداء الوظيفي وتعزيز التميز التنظيمي في المؤسسات، خصوصاً في السياق السعودي. في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ، أصبح التركيز على تأهيل الكفاءات وتطويرها من خلال برامج تدريبية ممنهجة ومتطورة ضرورة لتلبية المتطلبات المتزايدة لسوق العمل، وتهيئة القوى العاملة للاندماج في عالم الأعمال المتجدد. (البحيري، 2020)

التدريب ليس مجرد عملية تزويد الموظفين بالمعرفة والمهارات الأساسية اللازمة للقيام بالوظائف، بل يُعد استراتيجية تهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة على المدى الطويل وتعزيز الأداء الفردي والجماعي للموظفين، وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحقيق التميز على مستوى المنظمة بأكملها. وفقاً لدراسة أجريت في جامعة الملك خالد، لا يساهم التدريب في تحسين الأداء الوظيفي فقط، بل يساهم أيضاً في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين، مما يعزز ولائهم ويزيد من دافعيتهم نحو الأداء الأفضل. (الصادق وعمران، 2020)

التميز التنظيمي :

التميز التنظيمي يُعرف بأنه قدرة المنظمة على التفوق والتميز في تقديم منتجات أو خدمات تتفوق على منافسيها، مما يمنحها ميزة تنافسية. يلعب التدريب دوراً جوهرياً في تحقيق هذا التميز، حيث إنه يعزز من مهارات الموظفين ويجعلهم أكثر تأهيلاً لأداء مهامهم بأعلى مستوى من الكفاءة. وقد أشار البحيري (2020) إلى أن التدريب المخصص، مثل التدريب الخاص (Coaching) ، يساهم في تحسين إدارة الأداء داخل المؤسسات السعودية، وبتيح الفرصة لتطوير القادة والمشرفين وتمكينهم من توجيه فرقهم نحو تحقيق أهداف العمل بفعالية.

يعد التميز التنظيمي من أبرز الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات، وذلك لأنه يرفع من مستوى رضا العملاء وثقتهم بالمؤسسة، ويزيد من فرص البقاء والنمو في السوق. من جهة أخرى، يؤدي التدريب الموجه إلى تطوير مهارات التفكير التحليلي والإبداعي لدى الموظفين، مما يدعم قدرة المؤسسة على

الابتكار ومواكبة التطورات التكنولوجية. هذا يجعل المؤسسة أكثر قدرة على التعامل مع التحديات والمخاطر المحيطة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية

دراسات السابقة :

❖ دراسة عبدالله العتيبي , عائشة البغدادي بعنوان: التميز التنظيمي و أثره على الأداء المؤسسي
2022

تتناول الدراسة العلاقة بين التميز التنظيمي والأداء المؤسسي في القطاع المصرفي، مع التركيز على أساليب إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها لتحقيق التميز. توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات المصرفية التي تعتمد على معايير التميز التنظيمي تحقق أداء أعلى وأكثر استدامة.

❖ دراسة إبراهيم محسن , مروة منصور بعنوان : دراسة الثقافة التنظيمية و أثرها في التميز
المؤسسي 2021

هذه الدراسة تبحث في كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على التميز المؤسسي في الشركات المتعددة الجنسيات. أكدت النتائج على أن الثقافة التنظيمية التي تروج للابتكار، التعاون، والشفافية تساعد على تعزيز التميز داخل المؤسسات تتناول الدراسة تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات وكيفية تأثيرها على تحقيق التميز التنظيمي. خلصت الدراسة إلى أن الشركات التي تتبع معايير الجودة الشاملة تحقق مستويات عالية من التميز والكفاءة.

❖ دراسة حسن علي الزهراني , رندا سعيد بعنوان :العوامل المؤثرة في التميز التنظيمي في
الشركات الكبرى 2023

تسلط الدراسة الضوء على العوامل الرئيسة التي تؤثر في تحقيق التميز التنظيمي في الشركات الكبرى، مثل استراتيجية الموارد البشرية، الأنظمة الإدارية، وجود ثقافة تنظيمية داعمة للابتكار والمشاركة , تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور القيادة في تعزيز التميز التنظيمي داخل المنظمات العامة. تؤكد الدراسة على أن القيادة الاستراتيجية لها دور محوري في تحديد اتجاهات المنظمة وتحفيز الموظفين نحو تحقيق التفوق.

التدريب :

تشير الدراسات إلى أن التدريب يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، حيث إنه يعزز من قدرتهم على فهم أدوارهم بشكل أفضل ويزودهم بالمهارات اللازمة لأداء المهام بفعالية وكفاءة. في دراسة أجرتها جامعة الملك خالد، أوضح الصادق وعمران (2020) التدريب يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين عن وظائفهم ويساعدهم على اكتساب مهارات جديدة تعزز من كفاءتهم وتزيد من دافعيتهم للإنجاز. أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يتلقون تدريباً جيداً يتمتعون بمستوى عالٍ من الثقة بأنفسهم وبقدراتهم، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم الفردي ويسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن التدريب يساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم الشخصية والتنظيمية، مثل مهارات الاتصال والتعاون، وهي جوانب هامة تساهم في تعزيز بيئة العمل وتشجيع روح الفريق . الزهراني (2020) أشار في دراسته حول تأثير التدريب في رفع كفاءة العاملين في القطاعين العام والخاص بمدينة جدة، إلى أن التدريب يحسن من قدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل، ويجعلهم أكثر استعداداً لتقديم أفكار مبتكرة وحلول للمشكلات التي قد تواجههم.

الدراسات السابقة :

❖ دراسة عبدالله الدوسري , منى الغامدي بعنوان : دراسة الأداء الوظيفي و تحليل الأبعاد و العوامل المؤثرة 2011

تركز هذه الدراسة على الأبعاد المختلفة للأداء الوظيفي مثل الكفاءة، الإنتاجية، والالتزام الوظيفي. كما تدرس العوامل المؤثرة في الأداء مثل التحفيز، التدريب، وثقافة العمل تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير برامج التدريب على تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الخاصة، مع التركيز على التفاعل بين التدريب وزيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءات الفردية.

❖ دراسة سامي عبدالله بعنوان : الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي 2023

تناولت الدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في القطاع الحكومي. أكدت الدراسة أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي على أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم درست الدراسة أثر استراتيجيات التحفيز على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات التعليمية. أظهرت النتائج أن تحفيز الموظفين يزيد من رضاهم ويدفعهم لتحقيق أداء أفضل في العمل.

دور التدريب في تعزيز الرضا الوظيفي والاستقرار المهني

الرضا الوظيفي والاستقرار المهني هما عنصران أساسيان لتحقيق بيئة عمل مستدامة وإيجابية. إن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يميلون إلى البقاء لفترة أطول في المؤسسة، مما يقلل من معدلات دوران الموظفين ويزيد من استقرار الفريق. يظهر هذا جلياً في دراسة الصادق وعمران التي توضح أن التدريب يعزز من رضا الموظفين ويجعلهم يشعرون بالتقدير والاعتراف بقدراتهم، مما يؤدي إلى تحسين الاستقرار المهني ويسهم في بناء فرق عمل قوية وملتزمة بأهداف المؤسسة.

إضافة إلى ذلك، يساهم التدريب في بناء بيئة عمل إيجابية تدعم روح التعاون وتعزز من الشعور بالانتماء إلى المؤسسة. عندما يتم تزويد الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة للنجاح، يشعرون بأن لديهم الأدوات المطلوبة للقيام بمهامهم بكفاءة، مما يقلل من مستويات التوتر ويزيد من رضائهم عن عملهم.

التوصيات

بناءً على ما تم استعراضه من دراسات، توصي المؤسسات السعودية بضرورة الاستمرار في تطوير برامج التدريب لتلبية احتياجات السوق المحلية والعالمية. يجب أن تكون هذه البرامج شاملة وموجهة لتطوير كافة جوانب مهارات الموظفين، سواء الفنية أو الشخصية، لضمان تحقيق أقصى استفادة من الموارد البشرية المتاحة. كما ينصح بتمكين الموظفين من المشاركة في تصميم برامج التدريب لضمان ملاءمتها لاحتياجاتهم وتطلعاتهم، وهو ما يؤدي إلى تحسين مستوى الالتزام الوظيفي ويعزز من فاعلية هذه البرامج.

(الصادق وعمران ؛ الزهراني ، 2020).

خاتمة

يتضح أن التدريب يلعب دوراً أساسياً في تحقيق التميز التنظيمي وزيادة الكفاءة الوظيفية للموظفين، لا سيما في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها سوق العمل السعودي. من خلال الاستثمار في تطوير مهارات الموظفين وتعزيز قدراتهم، تستطيع المؤسسات تحقيق أهدافها الاستراتيجية وضمان استدامتها في بيئة تنافسية متغيرة.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في فهم مدى تأثير برامج التدريب على تعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين في الشركات السعودية، خصوصاً في ظل التغيرات السريعة والتحديات المتزايدة في سوق العمل. تواجه المؤسسات السعودية الحاجة المستمرة لتطوير كوادرها البشرية، لكن القليل من الأبحاث ركزت على تقييم مدى فعالية هذه البرامج التدريبية من حيث تأثيرها على الكفاءة الوظيفية والتميز التنظيمي.

من جهة أخرى، تعتبر عملية تقييم برامج التدريب تحدياً آخر أمام المؤسسات، إذ قد يكون من الصعب قياس التأثير الفعلي للتدريب على الموظفين بشكل دقيق ومستدام. بحسب البحيري (2020)، فإن المؤسسات السعودية تعاني أحياناً من قصور في تحديد المتطلبات التدريبية الحقيقية للموظفين، ما قد يؤدي إلى عدم تحقيق النتائج المرجوة. هذه المشكلة قد تؤدي إلى هدر الموارد وتراجع في الأداء الوظيفي بدلاً من تحسينه.

بناءً عليه، تسعى الدراسة الحالية إلى سد الفجوة في الأدبيات السعودية من خلال تقييم أثر التدريب على التميز التنظيمي والأداء الوظيفي بشكل خاص، مما يوفر تصوراً شاملاً للممارسات الفعالة ويعزز من فهم كيفية تحسين البرامج التدريبية لتحقيق نتائج ملموسة ودائمة.

الفجوات النظرية :

الفجوات النظرية هي النقاط غير المكتملة او غير المدروسة بشكل كاف في الادبيات السابقة حول موضوع البحث ، فيما يخص دراسة أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة (moto care) بمكة :

1. التحديد الواضح لمفهوم التميز التنظيمي: تختلف تعريفات التميز التنظيمي بين الباحثين، حيث يُعرّفه البعض بأنه تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، بينما يراه آخرون كقدرة المنظمة على الابتكار المستمر وتحقيق رضا العملاء والموظفين. هذا التباين يؤدي إلى نقص في الوضوح النظري وقد يؤثر على دقة القياس والتقييم.
2. غياب نموذج متكامل لقياس التميز التنظيمي: كثير من الدراسات تفتقر إلى نموذج متكامل يجمع بين مؤشرات التميز التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مما يؤدي إلى تباين النتائج وصعوبة تعميمها على منظمات أخرى.
3. التأثير المتباين للعوامل الفردية والثقافية: تفتقر بعض الدراسات إلى تحليل تأثير الاختلافات الفردية (مثل المهارات والخبرات) والعوامل الثقافية والتنظيمية (مثل الثقافة التنظيمية وقيم المؤسسة) على العلاقة بين التميز التنظيمي والأداء الوظيفي.
4. التأثير طويل المدى مقابل قصير المدى: تميل بعض الدراسات للتركيز على التأثيرات قصيرة المدى لتعزيز التميز التنظيمي، بينما لا تدرس بشكل كاف التأثيرات طويلة المدى التي قد تشمل بناء ثقافة تنظيمية إيجابية ومستدامة.
5. قلة الدراسات المقارنة بين القطاعات المختلفة: تركز بعض الأبحاث على قطاعات معينة، مثل القطاع الصناعي أو الخدماتي، بينما يظل فهم التأثيرات بين القطاعات المختلفة ضعيفاً، مما يعوق التوصل إلى تعميمات واسعة.

الفجوات العملية:

الفجوات العملية لدراسة أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة moto care بمكة تتعلق بجوانب التطبيقية التي قد لا تكون معالجة بالشكل الكافي، و تحتاج الى دراسة و تفاصيل أكثر لتقديم حلول فعالة. و فيما يلي ابرز الفجوات العملية التي يمكن تناولها للدراسة:

1. نقص التكامل بين برامج التدريب والأهداف التنظيمية: غالباً ما تُنفذ برامج التدريب دون ربط واضح مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. هذا النقص في التكامل يقلل من فعالية التدريب في تعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي.

2. قصور في تصميم البرامج التدريبية الملائمة: تُصمم بعض برامج التدريب بشكل عام دون مراعاة الاحتياجات الفردية أو متطلبات الوظائف المحددة، مما يجعل تأثير التدريب على الأداء الوظيفي محدود أو غير فعال.

3. قياس غير كاف لفعالية التدريب: تفتقر العديد من المؤسسات إلى أدوات ونماذج تقييم فعالة لقياس الأثر الحقيقي للتدريب على الأداء الوظيفي ومستوى التميز التنظيمي، مما يجعل من الصعب تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج التدريبية.

4. التحديات المالية والمادية: نقص الموارد المالية والمادية لدعم التدريب يمكن أن يكون عائقاً أمام توفير برامج تدريبية فعالة ومستمرة. في كثير من الحالات، يحد هذا النقص من استدامة التدريب وتطوير الموظفين بشكل منتظم.

5. قلة الاهتمام بتطوير الكفاءات القيادية: غالباً ما يركز التدريب على مهارات العمل الأساسية ويتجاهل تطوير الكفاءات القيادية، التي يمكن أن تلعب دوراً كبيراً في تعزيز التميز التنظيمي والتأثير الإيجابي على الأداء الوظيفي.

أهمية البحث

تبرز هذه الدراسة أهمية التدريب كعامل محوري لتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز التميز التنظيمي في المؤسسات السعودية. مع تسارع التطور التكنولوجي وتحول احتياجات السوق، أصبح التدريب أداة أساسية لتمكين الموظفين وتطوير مهاراتهم بما يتوافق مع التحديات الحديثة في بيئة العمل. تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤى حول كيفية تحسين كفاءة وفعالية برامج التدريب في المؤسسات السعودية، بما يساهم في تحقيق أداء أفضل وبيئة عمل أكثر تميزاً.

تشير الدراسات إلى أن التدريب يعزز الرضا الوظيفي ويقلل من معدلات دوران الموظفين، مما يعود بالنفع على المؤسسات من حيث توفير التكاليف المرتبطة بالبحث عن موظفين جدد وتدريبهم البحري، (الصادق وعمران، 2020). ومن ثم، فإن فهم الأثر الإيجابي للتدريب يساهم في توجيه المؤسسات نحو تبني استراتيجيات تدريب فعالة تزيد من التزام الموظفين وإنتاجيتهم.

بالإضافة إلى ذلك، يعدّ التميز التنظيمي من أبرز الأهداف التي تسعى لتحقيقها الشركات، حيث يمكنها من بناء سمعة قوية في السوق المحلي والدولي. يتيح هذا البحث للمؤسسات السعودية تعزيز قدرتها على المنافسة من خلال تبني برامج تدريبية فعالة تستهدف تلبية متطلبات الموظفين وتطوير إمكاناتهم بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ويعزز مكانتها التنافسية.

(الزهراني، 2020)

الأهمية النظرية:

توسيع المعرفة حول العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي تساهم الدراسة في إثراء الفهم النظري حول كيفية تأثير التدريب كأداة للتطوير التنظيمي على تحقيق مستويات أعلى من التميز، بما في ذلك الابتكار، والمرونة، والجودة في العمليات و توضيح دور التدريب كعامل استراتيجي في الأداء الوظيفي توفر الدراسة إطاراً نظرياً يشرح كيف يمكن للتدريب أن يكون جزءاً من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، التي تهدف إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي والتمكين من تحسين الكفاءة والإنتاجية، تحليل العوامل الوسيطة في العلاقة بين التدريب والأداء نتيج هذه الدراسة إمكانية فهم العوامل التي قد تتوسط أو تعدّل العلاقة بين التدريب والأداء، مثل الثقافة التنظيمية والدافعية والبيئة العملية هذا الفهم يساعد على بناء نماذج نظرية أكثر تكاملاً حول تأثير التدريب.

الأهمية العلمية:

الأهمية العلمية لدراسة أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي تتجلى في الفوائد العملية والمعرفية التي تقدمها للمؤسسات والباحثين. إليك أبرز هذه الأهمية العلمية:

1. تطوير سياسات تدريب فعّالة: تساهم الدراسة في توفير معرفة علمية مبنية على الأدلة حول كيفية تصميم وتنفيذ برامج تدريبية تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز التميز التنظيمي. هذه المعرفة تساعد المؤسسات على تطوير سياسات تدريبية تعتمد على أفضل الممارسات المثبتة علمياً.

2. تحسين الأداء الوظيفي بشكل مباشر: تظهر الدراسات العلمية كيفية تأثير التدريب على الأداء الوظيفي من خلال تطوير المهارات، وزيادة الكفاءة، وتحفيز الموظفين، مما يؤدي إلى أداء أفضل وتحقيق أهداف المنظمة بفعالية أكبر.

3. إثبات العوائد على الاستثمار في التدريب: تقدم هذه الدراسة دليلاً علمياً يدعم جدوى الاستثمار في التدريب، من خلال ربط التدريب بتحقيق نتائج ملموسة في الأداء التنظيمي، مما يساعد صناع القرار في تبرير تكاليف التدريب واستثمار الموارد في برامج التطوير المهني.

4. توفير أداة لتقييم فعالية البرامج التدريبية: تمكن الدراسة المؤسسات من تطوير أساليب تقييم علمية لقياس أثر التدريب على الأداء الوظيفي، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج التدريبية ويعزز من كفاءتها.

5. تعزيز بيئة العمل وتحسين رضا الموظفين: توضح الأبحاث العلمية دور التدريب في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين من خلال تمكينهم وتطوير مهاراتهم، مما يؤدي إلى تعزيز التزامهم وولائهم للمؤسسة.

6. إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية: تساهم هذه الدراسة في تقديم معرفة جديدة وإضافات علمية إلى الأدبيات الموجودة في مجال التدريب والتطوير وإدارة الأداء، مما يساعد الباحثين والممارسين على فهم أعمق لهذه العلاقة وكيفية الاستفادة منها في مجالات مختلفة.

7. تعزيز الابتكار التنظيمي: تشير الدراسات العلمية إلى أن التدريب يساهم في زيادة الابتكار من خلال تطوير مهارات الموظفين في مجالات جديدة وتشجيعهم على التفكير الإبداعي، مما يمكن المنظمة من الاستفادة من أفكار جديدة وأساليب عمل محسنة.

سؤال البحث الرئيسي:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأسئلة البحثية التي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي، وتأثيره المباشر على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة Motocare بمكة. تساعد هذه الأسئلة في توجيه البحث نحو فهم كيفية تأثير التدريب على مخرجات العمل في المؤسسة السعودية ويمكن تلخيصها في هذا السؤال:

((ما هو أثر التدريب على تعزيز التميز التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في شركة Moto Care بمكة المكرمة؟))

الأسئلة الفرعية:

كيف يؤثر التدريب على التميز التنظيمي في شركة Motocare ؟

يستهدف هذا السؤال فهم دور التدريب كعامل يساهم في تعزيز التميز التنظيمي من خلال تحسين الكفاءة والابتكار التنظيمي.

ما هي العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي للعاملين في Motocare ؟

يهدف هذا السؤال إلى تحديد مدى تأثير برامج التدريب على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين وتطوير مهاراتهم بما يتماشى مع أهداف المؤسسة.

ما مدى فاعلية برامج التدريب الحالية في شركة Motocare ؟ وهل تسهم في تحسين رضا الموظفين وتحقيق الأهداف التنظيمية؟

يسعى هذا السؤال لتقييم كفاءة البرامج التدريبية الحالية وتحديد إذا كانت تلبي احتياجات الموظفين وتدعم أهداف التميز التنظيمي.

ما هي التحديات التي تواجه التدريب في تحقيق التميز التنظيمي والأداء الوظيفي في Motocare ؟

يهدف هذا السؤال إلى تحديد العوائق التي قد تواجه برامج التدريب في الشركة وكيفية التغلب عليها لتحقيق الأثر الإيجابي المطلوب.

تعتبر هذه الأسئلة أساسية لتحديد مدى تأثير التدريب كأداة استراتيجية لتحقيق التميز في البيئة التنظيمية لشركة Motocare ، وتساعد في توجيه الدراسة نحو تقديم توصيات عملية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي والتميز المؤسسي.

أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تساعد في فهم تأثير التدريب على التميز التنظيمي والأداء الوظيفي في الشركات السعودية، وبشكل خاص في شركة Motocare بمكة هذه الأهداف تتماشى مع أهداف المؤسسات السعودية في تطوير بيئة عمل متميزة وفعالة تدعم رؤية المملكة 2030.

الأهداف العامة:

تحديد دور التدريب في تعزيز التميز التنظيمي :يهدف هذا الهدف إلى دراسة كيفية تأثير برامج التدريب على مستوى التميز في المؤسسة، من خلال تحسين كفاءة الموظفين ورفع مستوى الأداء العام، ما يعزز من القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق السعودي.

تحليل تأثير التدريب على الأداء الوظيفي للموظفين: يستهدف هذا الهدف فهم العلاقة بين التدريب وزيادة إنتاجية الموظفين، ورفع مستوى مهاراتهم الوظيفية والشخصية بما يساهم في تحسين الأداء الفردي والجماعي.

تقييم فاعلية برامج التدريب الحالية في شركة Motocare: يهدف إلى قياس مدى فعالية وكفاءة البرامج التدريبية المقدمة حالياً في الشركة، ومدى تحقيقها لأهدافها في تطوير الموظفين ورفع كفاءاتهم بما يتماشى مع احتياجات السوق.

تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب في المؤسسات السعودية: يسعى هذا الهدف إلى تقديم توصيات عملية بناءً على نتائج الدراسة، مما يساعد المؤسسات على تصميم برامج تدريبية تلبي احتياجات الموظفين وتعزز من قدرتها على تحقيق التميز المؤسسي.

من خلال تحقيق هذه الأهداف، تساهم الدراسة في تعزيز فهم كيفية استخدام التدريب كأداة استراتيجية لدعم التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي، ما يساهم في تحقيق الفائدة لكل من الموظفين والمؤسسة في بيئة عمل ديناميكية وذات تنافسية عالية.

الأهداف الفرعية :

1. تحديد أثر التدريب على تحسين المهارات والكفاءات الوظيفية للعاملين داخل المؤسسة.
2. دراسة العلاقة بين التدريب ومستوى الإنتاجية لدى العاملين، وتحديد مدى مساهمة التدريب في زيادة الكفاءة والإنتاجية.
3. تحليل تأثير التدريب على عناصر التميز التنظيمي، مثل الجودة، الابتكار، والاستجابة السريعة للتغيرات.
4. استكشاف دور التدريب في تعزيز الالتزام الوظيفي والرضا لدى العاملين، وما إذا كان يؤثر على مستوى ارتباطهم بالمؤسسة.

5. تقييم كيفية تأثير التدريب على ثقافة العمل التنظيمية، ومدى مساهمته في بناء بيئة عمل تعاونية وفعالة.

فرضيات البحث

بناءً على الأهداف والأسئلة البحثية، تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تساعد في توجيه الدراسة لاختبار العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي والأداء الوظيفي في شركة Motocare. الفرضيات هي كالتالي:

الفرضيات العامة:

الفرضية الأولى: يوجد تأثير إيجابي للتدريب على التميز التنظيمي في شركة Motocare.

تفترض هذه الفرضية أن برامج التدريب التي تقدمها الشركة تسهم في تعزيز التميز التنظيمي من خلال تحسين مهارات الموظفين ورفع مستوى الأداء المؤسسي بشكل عام.

الفرضية الثانية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والأداء الوظيفي للموظفين في شركة Motocare.

تركز هذه الفرضية على اختبار العلاقة بين التدريب وكفاءة الأداء الوظيفي، حيث تفترض أن التدريب يسهم بشكل مباشر في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين فاعلية برامج التدريب ورضا الموظفين في شركة Motocare. تفترض هذه الفرضية أن زيادة جودة وفعالية برامج التدريب تؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على التزامهم واندماجهم في بيئة العمل.

الفرضية الرابعة: توجد تحديات تؤثر على فاعلية التدريب في تحقيق التميز التنظيمي والأداء الوظيفي في شركة Motocare.

تهدف هذه الفرضية إلى استكشاف العوائق التي قد تعيق تأثير التدريب في تحسين الأداء الوظيفي والتميز التنظيمي، مثل قلة الموارد أو عدم توافق البرامج التدريبية مع احتياجات العمل.

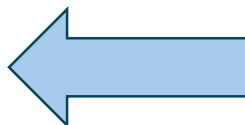
الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين المهارات والكفاءات الوظيفية للعاملين في المؤسسة.
 2. التدريب يؤثر بشكل إيجابي على مستوى الإنتاجية لدى العاملين ويساهم في زيادة الكفاءة التشغيلية.
 3. التدريب يعزز عناصر التميز التنظيمي مثل الجودة والابتكار والاستجابة السريعة للتغيرات.
 4. التدريب يزيد من مستوى الالتزام الوظيفي والرضا لدى العاملين ويؤثر إيجابياً على ارتباطهم بالمؤسسة.
 5. هناك تأثير إيجابي للتدريب على ثقافة العمل التنظيمية، مما يساهم في بناء بيئة عمل تعاونية وفعالة.
 6. التدريب يساهم في تطوير المهارات القيادية والإدارية لدى المشرفين والمديرين، ويعزز من قدرتهم على تحسين أداء فرق العمل.
 7. التدريب يؤثر بشكل إيجابي على أداء فرق العمل، مما يزيد من مستوى التعاون والتنسيق بين الفرق داخل المؤسسة.
 8. برامج التدريب المصممة بشكل جيد تؤدي إلى تحسين التميز التنظيمي والأداء الوظيفي بشكل ملحوظ مقارنةً بالبرامج غير الملائمة للاحتياجات الفعلية للعاملين.
- ستساعد هذه الفرضيات في توجيه التحليل الإحصائي للدراسة وتقديم فهم أعمق لكيفية تأثير التدريب على الأبعاد المختلفة للأداء الوظيفي والتميز التنظيمي، مما يساهم في تقديم توصيات استراتيجية لرفع كفاءة وفعالية التدريب في المؤسسات السعودية.

نموذج البحث

التدريب :

- 5. القيادة التنظيمية
- 2. التطوير و الابتكار
- 0. الجودة و الكفاءة التشغيلية
- 2. الثقافة التنظيمية
- 0. إدارة الموارد البشرية
- 6. رضا العملاء و التوجه نحوهم
- 2. النتائج التنظيمية



التميز التنظيمي:

- 5. الإنتاجية و الكفاءة
- 2. المهارات و المعرفة
- 0. الالتزام و الانضباط الوظيفي
- 2. التفاعل و العمل الجماعي
- 0. الإبداع و الابتكار
- 6. الرضا الوظيفي
- 2. الأداء غير الملموس (سلوكيات الإيجابية)

الجدول (1) يوضح نموذج البحث

H1, Ha , Hb , Hc , Hd , He , Hf , Hg , Hh

الدراسة الميدانية :

<https://motocare.com.sa/en/home/>

شركة Moto Care هي إحدى الشركات المتخصصة في تقديم خدمات صيانة وإصلاح السيارات. تقدم الشركة مجموعة واسعة من الخدمات التي تشمل الصيانة الدورية، إصلاح الأعطال، تغيير الزيوت، فحص السيارات، وصيانة أنظمة المكابح والتعليق، بالإضافة إلى خدمات تنظيف السيارات وتلميعها.

تسعى Moto Care إلى تقديم خدمات عالية الجودة باستخدام تقنيات متقدمة وأدوات متطورة، مع التركيز على راحة العملاء وتلبية احتياجاتهم المتعلقة بالعناية بالسيارات. قد تعمل الشركة في مجموعة من مواقع مختلفة، وقد تتعاون مع شركات السيارات لتقديم خدمات معتمدة لعملائها.

منهجية البحث :

فلسفة البحث : الوضعية .

منهج البحث : الاستنتاجي.

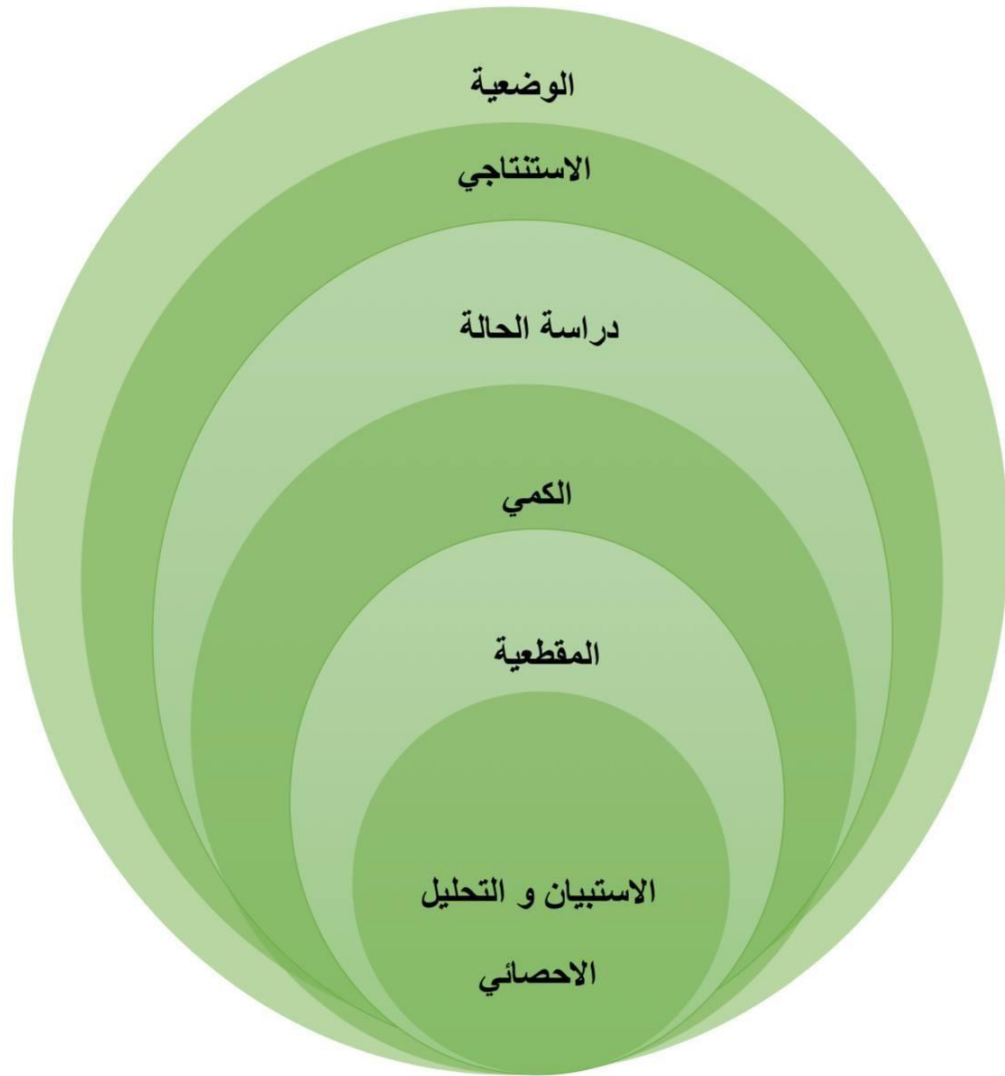
استراتيجية البحث : دراسة الحالة.

نوع البحث : الكمي.

الأفق الزمني : المقطعية .

التقنيات و الإجراءات : الاستبيان و التحليل الإحصائي.

الشكل (1) يوضح منهجية البحث



هيكل المشروع :

هيكل المشروع (مكتوب)

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

هيكل المشروع (مرسوم)



شكل (2) يوضح هيكل المشروع المقترح مرسوم

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:-

لقد زاد الاهتمام بالتميز التنظيمي نتيجة لعملية التنمية الاقتصادية من خلال تركيز الدراسات على تحليل سلوك الأفراد في المنظمات والاستفادة منه لتحقيق أهداف المنظمة، وأيضاً تصميم العمل لتحقيق الاستفادة المثلى من التميز التنظيمي مما يؤثر إيجاباً على فعالية المنظمة. (نيفين حسني علي، 2022)

يتسم العصر الحالي بالتغير والتطور السريع والمتزايد في كافة المجالات والقطاعات، الأمر الذي يضع المنظمات أمام العديد من التحديات التي من المفترض أن تتعامل معها على نحو يمكنها من تحويل هذه التحديات إلى فرص تقرب المنظمة من النجاح، وهذا يتطلب منها التخلي عن أساليب الإدارة التقليدية كاستجابة منطقية للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والتقنية والاقتصادية المفروضة، وتطوير توجهها وسيادتها على أساس المفهوم التقليدي للنجاح المنحصر في تحقيق هدف وغاية محددة أو مجرد إيجاد حلول مؤقتة للمشاكل التي تواجه المنظمة سعياً إلى جعل المنظمة في مصاف المؤسسات المتميزة.

كما يعتبر التميز التنظيمي مفهوماً إدارياً حديثاً وحيوياً، حيث أصبح محط اهتمام ورعاية العديد من المنظمات الحريصة على تحقيق أهدافها، ويدعم هذا الاهتمام ظهور العديد من نماذج وجوائز التميز التنظيمي التي تؤكد تطبيق هذا الأمر، وقد تجد المنظمات بعض التحديات والصعوبات التي تعوق قدرتها على مواجهة التغيرات والمنافسة الشرسية، وتحسين خدماتها والوصول إلى التميز المطلوب، لذلك أصبح من الضروري تحليل الواقع من أجل استثمار مصادره وقوته ومعالجة نقاط الضعف فيه، من أجل تحقيق التميز المطلوب. (بن ضاهير فتحية، 2020)

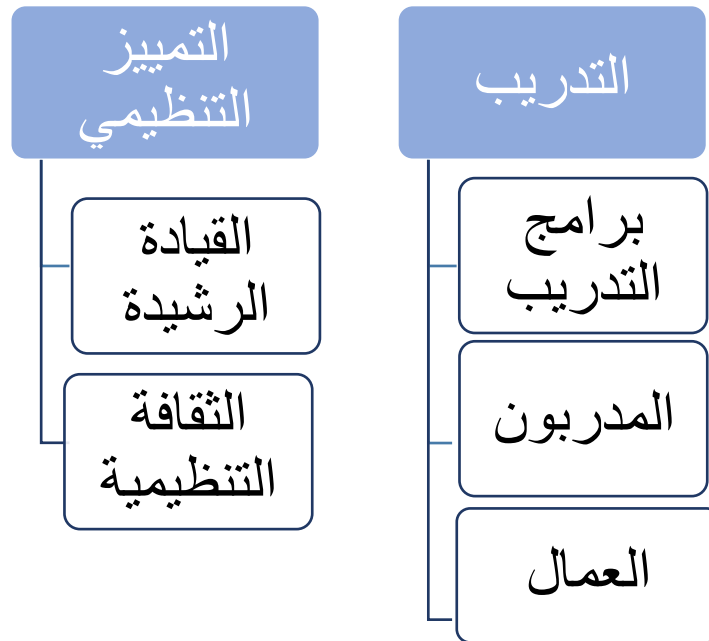
تواجه منظمات الأعمال، ومن بينها المنظمة محل الدراسة، تحديات كبيرة تتسم بتعقيدها وتغيراتها المستمرة، مما يستوجب الاستجابة السريعة لها من أجل توفير المنتجات (السلع - الخدمات) التي تمكنها من تبوء مكانة متميزة في البيئة التي تزداد فيها المنافسة. وعلى النقيض من المنظمات الأخرى العاملة في مجال الحفاظ على البيئة، أصبحت المنظمة أكثر اهتماماً بالعمليات المستدامة والسياسات الخضراء الصديقة للبيئة، بما في ذلك ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء التي تساهم في الأداء البيئي من خلال حماية الموارد الطبيعية والحفاظ عليها من خلال التأثير الكبير على العاملين من خلال تغيير مساراتهم الجسدية والسلوكية تجاه البيئة. (سحر احمد كرجي، 2023)

إن التطور الذي تشهده كافة المنظمات وزيادة حجم أعمالها مع زيادة عدد العاملين وارتفاع حدة المنافسة وظهور التطورات التكنولوجية الكبرى وظهور الاتجاهات الإدارية الحديثة دفع القادة الإداريين إلى تبني الأساليب المناسبة لمواجهة هذه التطورات وغيرها من خلال تأهيل وتدريب كوادرهم على مختلف المستويات التي تمثل محور كل نشاط ليصبحوا قادرين على مواجهة هذه

التغيرات والتطورات. وقد اتضح أن الدور الذي يلعبه التدريب يساعد في حل العديد من المشاكل التي تواجه المنظمات والعاملين فيها على كافة المستويات، كما يمكن أن يوفر فرصة لإطلاق العنان للقدرات الكامنة لدى العاملين مما يؤدي بدوره إلى تعزيز تقدم المنظمة من خلال زيادة التزام العاملين وتعلقهم بعملهم ومنظمتهم. ويعني التدريب كل الجهود الهادفة التي تزيد من معارف ومهارات المرؤوسين التي تمكنهم من أداء العمل، بالإضافة إلى تطوير مهاراتهم وخبراتهم لزيادة كفاءتهم في أداء عملهم الحالي أو إعدادهم لأداء عمل أعلى مستوى في المستقبل. لا يقتصر التدريب على المرؤوسين الجدد بل تمتد أهميته وفائدته إلى العاملين القدامى بما يضمن تنمية معلوماتهم وتنمية قدراتهم على أداء عملهم، ومن ثم يعمل التدريب على تنمية سلوكيات العاملين في تعاملاتهم مع منظماتهم من إداريين وعمال، وبالتالي فهو مفيد في تنمية القيم والميول النفسية للعاملين، بالإضافة إلى تنمية العلاقات الإنسانية داخل جماعة العمل، وبالتالي فهو وسيلة ناجحة لزيادة التزام العاملين بمنظماتهم. (عالية جواد محمد، 2016)

إن اعتبار التحالف الاستراتيجي أحد آليات بناء المؤسسات، لإعادة توجيه الموارد المادية والفكرية والبشرية والمجتمعية، من خلال الاستفادة من القدرات الذاتية لكل طرف، وتقديم الخدمات في المجالات التعليمية والبحثية على نحو يعد أحد عناصر النجاح، إنه يسمح للأطراف المتحالفة بتعزيز تميزها التنظيمي؛ وهو التميز الاستراتيجي للمؤسسات المعاصرة، نتيجة سعي المؤسسات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي تسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بتحقيق رؤية مشتركة تتسم بوضوح الهدف والحرص على الأداء. (1-382، 2021، أكنمو) (ايناس السيد محمد، 2023)

شكل (3) تأثير التدريب على التميز التنظيمي



أهمية الدراسة:-

إن التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم قد اثر تأثيرا كبيرا على جهود المنظمات بمختلف أنواعها وأنشطتها لدرجة أصبحت معها القيادات الإدارية في تلك المنظمات مسؤولة عن ملاحقة هذا التقدم والتغير السريع والتكيف معه ، لذا أصبح التدريب أمرا لازما لكافة مستويات العاملين وذلك لتنمية قدراتهم على الإدراك الشامل لمنظمتهم وللبيئة المحيطة بهم فضلا عن تنمية سلوكياتهم وأنماط تفكيرهم وترشيد علاقاتهم وإكسابهم المهارات السلوكية الفعالة لأداء أعمالهم، فقد بين مقلد ، (1996: 405) إن أهمية التدريب تأتي من خلال تحسين أداء الأفراد وزيادة إنتاجيتهم الذي يعود بدوره على زيادة كفاءة وفعالية المنظمة وتحقيق النفع (عالية جواد محمد، 2016)

تحديد أي من ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء التي تركز عليها الدائرة محل الدراسة لتحقيق الاستجابة المطلوبة في المجالات التالية (التكيف التنظيمي) وبما يساهم في تعزيز مكانتها وجعلها متميزة في تقديم خدماتها لأفراد المجتمع من منظور مسؤوليتها. (سحر احمد كرجي، 2023)

وتكمن أهمية الدراسة في الإثراء المعرفي سواء من خلال الجانب النظري للدراسة فيما يتعلق بموضوع التمكين الإداري ومفاهيمه ونماذجه وكذلك التميز التنظيمي، ومن جهة أخرى من خلال النتائج التي تم التوصل إليها والتي تعد معياراً لدعم الدراسات السابقة، واقتراح توصيات للدراسات التي من شأنها أن تساهم في توضيح التمكين الإداري أو ربطه بالمتغيرات، كما تتجلى الأهمية النظرية للدراسة في إعدادها كأداة لقياس التمكين الإداري لدى قادة المدارس، وكذلك لقياس مستوى التميز التنظيمي. (خالد عبدالرحمن معتق، 2018)

أهتم الباحثون في السنوات الأخيرة بدراسة المتغيرات المبحوثة بشكل كبير لما تأكد من أهميتها للمنظمة وللعاملين فيها، تعد المنظمات ركيزة المجتمعات وتطورها حيث يعتبر العنصر البشري غاية ووسيلة هذه المنظمات وإذا كان هذا العنصر مدربا ومحفزا ويتمتع بالالتزام العالي تجاه منظمته فانه يمكن من خلاله تحقيق أهداف المنظمة ومن ثم أهداف المجتمع الذي توجد فيه ، لذا فان أهمية البحث تتجلى في بيان التأثير الحيوي لتدريب العاملين في الشركة العامة للزيوت النباتية يمكن أن يؤدي إلى تحقيق التزام العاملين تجاه شركتهم والذي يؤدي بدوره إلى تحمل المسؤولية في العمل مع محاولة البحث تنبيه الإدارة بأهمية اعتماد التدريب لجميع العاملين وبكافة المستويات واعتماد برامج تدريبية متطورة لرفع كفاءتهم وذلك من اجل بقاء تلك الشركة في مستويات النجاح والتطور والاستمرار فضلا عن استمرارية البحث العلمي للتعرف على واقع مستوى التدريب وأثره في خلق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في منظماتهم. (عالية جواد محمد، 2016)

المتغير الأول (التدريب) :-

لقد ازداد الاهتمام بالتدريب وأصبح هناك حاجة ماسة إلى متخصصين يقومون به وذلك لأن التدريب في مجال الأعمال الحديثة أصبح ضرورة لبناء كفاءة الأفراد عند الالتحاق بالعمل ومعالجة مشاكلهم أثناء الأداء وتطوير قدراتهم على تولي مناصب وظيفية تعود بالنفع على الفرد من جهة وعلى المؤسسة من جهة أخرى. إن التدريب مهم وضروري لبناء قوة بشرية منتجة ورغم أن أي مؤسسة قد تضع خطة عمل وتوفر كافة الوسائل لتنفيذها إلا أن إهمال عملية تدريب العاملين ضمن الخطة قد يكون السبب الأكبر في إثبات عدم قدرة الخطة على تحقيق الأهداف المرجوة ولهذا نجد أن كافة المؤسسات تحرص على تدريب كافة أفرادها. (عبدالله، 2007)

مفهوم التدريب :-

هو نشاط تعليم من نوع خاص، فهو نشاط متعمد تمارسه المؤسسة بهدف تحسين أداء الفرد في الوظيفة التي يشغلها، وهو واحد من وسائل تطوير العاملين المؤسسة، وقد يكون الوسيلة الوحيدة التي تعتمد عليها المؤسسة لتطوير العاملين إذ لم يكن لديها برامج للتطوير، وفي هذه الحالة غالبا ما توسع نشاط التدريب ليشمل نشاطات التدريب ليشمل نشاطات تطويرية معينة. (برنوطي، 2007)

أهمية التدريب :-

من المؤكد ان للتدريب اهمية كبيرة في بناء المؤسسات و تطويرها وخصوصا في هذا العصر الذي اتسم بالتطور والتقدم العلمي المتسارع في كل نواحي الحياة ، كما ان التدريب يحمل اهمية كبيرة من خلال رفع كفاءة و انتاجية الافراد كما نلخص اهمية التدريب في النقاط التالية :

- يعد مصدرا مهما من مصادر اعداد الكوادر البشرية وتطوير كفاءاتهم وتطور اداء العمل وزيادة الانتاج والإنتاجية.
- يعتبر ضرورة ملحة للتطور السريع في المجالات وكافة المهن من اجل مواكبة التطور المتسارع الذي يضع الفرد امام مسؤوليات جديدة ومهام كثيرة واعباء متنوعة . المطيري، متطلبات التدريب الالكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي من وجهة نظر المدرسين ، 2012.

اهداف التدريب:-

أشار العديد من الباحثين إلى الأهداف التي يحققها التدريب ومنها ما أشار إليه الباحث (Gorge, 1990): والذي حدد أهداف التدريب وبحسب تصوره على الشكل الآتي:-

- **أهداف تدريبية عادية (روتينية):** ويتم من خلال هذا النوع من التدريب تزويد العاملين الجدد بالمعلومات المتعلقة بالعمل الذي سيقومون به وبالمنظمة التي سيعملون بها والتي تشمل أهداف المنظمة وأنظمتها وقوانينها وكذلك واجبات الأفراد في وظائفهم والشروط العامة للخدمة ، ويرتبط هذا النوع من الأهداف بالواقع التنظيمي ما يساعد المنظمة على البقاء والاستمرار بمعدلات الكفاءة المعتادة .
- **أهداف تدريبية ابتكارية إبداعية:** وهي أعلى مستويات المهام التدريبية حيث تضيف أنواعا من السلوك والأساليب الجديدة لتحسين نوعية الإنتاج ومحاولة تحقيق نتائج غير عادية ترتفع بمستوى الأداء في المنظمة نحو مجالات وأفاق لم يسبق التوصل إليها ما يؤدي إلى نقل المنظمة إلى مستويات أعلى من الكفاية والفعالية والخروج بها من أسر المعتاد والمألوف .
- **أهداف تدريبية لحل المشاكل:** وتعد أهم أنواع التدريب لأنها تتجه إلى إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل والكشف عن المعوقات والانحرافات التي تعوق الأداء ويتم ذلك عن طريق إعداد وتدريب أفراد قادرين على التعامل مع تلك المشكلات وتطبيق الوسائل العلمية المتطورة في علاجها.

أنواع التدريب:-

هناك عدة أنواع من التدريب تستخدمها الإدارات ويتم تطبيقها بحسب الأهداف المتوخى منها أو حسب الوقت الذي يغطي فيه التدريب ومنها ما أشار إليها (صالح، 2004) والذي يتضمن عدة أنواع هي :

- التدريب الإداري أي التدريب على المعارف والمهارات الإدارية والإشرافية وتشمل العمليات الإدارية كالتخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه واتخاذ القرارات .
- التدريب التخصصي وفيه تتم زيادة معارف وقدرات الموظف المتدرب في نطاق محدود لأداء عمل معين .
- التدريب الإشرافي ويهدف لزيادة قدرات المدير في الإشراف والتعامل مع العاملين .
- التدريب المهني والفني كالتدريب على المهارات اليدوية والميكانيكية مثل الكهرباء والنجارة والصيانة وغيرها.

ابعاد التدريب:-

- **الهدف:** تحديد أهداف التدريب هو البعد الأول، والذي يتضمن ما يجب على المتدربين تعلمه أو تحسينه. قد تكون الأهداف متعلقة بالكفاءات المهنية، المهارات الشخصية، أو المعرفة الفنية.
- **المحتوى:** يشير هذا البعد إلى المادة العلمية أو المهارات التي سيتم تدريسها في التدريب. يشمل المواد النظرية والعملية التي تتعلق بالمجال الذي يتم التدريب فيه.
- **الأسلوب:** يشمل هذا البعد الطريقة أو أسلوب التعليم والتدريب المستخدم. قد يتضمن أساليب مثل المحاضرات، ورش العمل، التدريب العملي، التعليم الإلكتروني، أو المزيج بين هذه الأساليب.
- **الوسائل:** لوسائل أو الأدوات التي سيتم استخدامها لتوصيل محتوى التدريب، مثل الوسائط المرئية (العروض التقديمية، مقاطع الفيديو)، المواد المقروءة، أو الأدوات التكنولوجية مثل منصات التدريب عبر الإنترنت.
- **التوقيت:** يتعلق هذا البعد بجدول التدريب ومدته. يمكن أن يكون التدريب مكثفًا في فترة زمنية قصيرة أو منتظمًا على فترات طويلة.
- **المكان:** يشمل البيئة التي يتم فيها التدريب، سواء كانت في مواقع العمل، مراكز تدريب، أو عن بُعد عبر الإنترنت.

شكل (4) ابعاد المتغير المستقل (التدريب)

ابعاد التدريب		
العمال	المدرّبون	برامج التدريب

المتغير الثاني (التميز التنظيمي):-

يعد التميز التنظيمي احد محددات السلوك التنظيمي، نظرا لعلاقته المباشرة بمجموعة من المتغيرات التنظيمية التي تؤثر على نجاح المنظمات، وتطورها وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية ولأن التميز التنظيمي يعكس الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على المستوى الوظيفي والإنساني الذي يعامل به من قبل رؤسائه في العمل وحتى تستطيع المنظمة ضمان بقاء العاملين فيها يجب عليها ان تعمل على تحقيق مستوى من التميز التنظيمي يساهم في ظهور مشاعر الانتماء والالتزام التنظيمي الذي يعبر عن قوة إيمان الفرد وقبوله لأهداف المنظمة وقيمتها.

مفهوم التميز التنظيمي:-

قبل التطرق الى مفهوم التميز التنظيمي لابد من الاشارة الى مفهوم التميز:

مفهوم التميز

هو القدرة على تقديم الخدمات بصورة مبتكرة مختلفة عن الآخرين، ويكاد يكون من المعتذر تحقيق التميز ما لم تكن الثقافة السائدة هي ثقافة التميز ، وثقافة التميز تختلف بالتأكيد عن ثقافة الكسل والتواكل والتساهل ، لذا فإن تحقيق التميز لابد من مراجعة الثقافة للتأكد من أنها مواتية لهذا التميز او أن يكون شأن آخر وعلى مستوى المؤسسة الواحدة لتحقيق التميز لابد أيضا من أن تتطور ثقافة التميز بالمؤسسة. (الخالدي، 2012)

التميز هو السيطرة على اهم الركائز التي تستند الادارة العليا، حيث تتطلب الادارة المعنية قدرات شك في ان القادة الذين لديهم حساسية عالية للتعرف على أوجه القصور والمشاكل في جميع الحالات متميزة للقيادة لتكون قادرة على مواكبة التطورات والتغيرات التي يفرضها عصر المعرفة وليس هناك لديهم فرص في زيادة القوة التنافسية. (واخرون، 2019)

التميز التنظيمي

هو مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تؤدي الى تحقيق الأهداف بل هو المحرك نحو تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة. (كامل، 2019)

بأنه استثمار المؤسسات الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الإستراتيجي الفعال والالتزام لإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء.
(النويقة، 2014)

ويعرف أيضا بأنه تلك الممارسات وثبات الهدف والإدارة من خلال العمليات والحقائق ، وتطوير ومشاركة الافراد ، والتعلم المستمر والابتكار والتحسين ، وتطوير الخدمات المقدمة والمسؤولية اتجاه المجتمع، والتميز التنظيمي يعبر عن مدى قدرة المؤسسة على تحقيق احتياجات المستفيدين من المؤسسة ورضاه التام عن المنتج.
(المليجي، 2012)

أهمية التمييز التنظيمي:-

- **تحقيق التميز التنافسي:** يساعد التمييز التنظيمي في تمييز المنظمة عن منافسيها في السوق، مما يمنحها ميزة تنافسية. من خلال تقديم منتجات أو خدمات متميزة أو تقديم أسلوب عمل فريد، يمكن للمنظمة جذب عملاء جدد والحفاظ على ولاء العملاء الحاليين.
- **زيادة الابتكار والتطوير:** التنظيم المتميز يعزز من ثقافة الابتكار داخل المؤسسة. عندما تشجع المنظمة على التفكير المبدع، فإنها تصبح أكثر قدرة على إيجاد حلول جديدة وتحسين عملياتها.
- **تعزيز هوية الشركة:** يساعد التمييز التنظيمي في بناء هوية قوية للمنظمة، مما يجعلها أكثر تميزاً في نظر العملاء والشركاء. هذه الهوية تساهم في بناء سمعة جيدة تسهم في الثقة والولاء.
- **تحسين الكفاءة:** التميز في التنظيم يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الداخلي من خلال وضع هيكل تنظيمي فعال يساعد على تقليل التكرار وزيادة الإنتاجية. عندما تكون المنظمة منسقة بشكل جيد، يمكن أن تتجنب المشكلات الداخلية وتسير الأمور بسلاسة أكبر.

اهداف التمييز التنظيمي:-

يهدف التميز التنظيمي إلى استحداث قوة عمل قوية وممكنه، ولديها قدرة على إنتاج خدمات تفوق التوقعات، وإطلاق طاقات الإبداع والابتكار لدى العاملين، وعدم ربط التميز بالسياسات والإجراءات الجامدة وغير المرنة، وتوفير القيادة المرنة لتوجيهه وتحفيزه والاتصال معه.
(الهلال، 2014)

كما يهدف إلى إحداث قفزة في أداء المؤسسة ومساعدة القادة على اكتساب طموحات تحقق الكفاءة والتميز في الأداء وصولاً إلى المستوى العالمي، وبما ينعكس على إثراء روح المنافسة في كافة المجالات والأنشطة في المؤسسة.
(غازي، 2014)

خصائص التميز التنظيمي:-

خصائص وسمات التميز التنظيمي:

- الانحياز نحو العمل من خلال الخروج عن أنماط الإدارة البيروقراطية.
- الصلة الوثيقة بالمتعاملين والاستجابة لمقترحاتهم.
- السماح بالاستقلالية التنظيمية في العمل.
- الإنتاجية من خلال العاملين بتوفير الثقة والمشاركة.
- الاهتمام بقيم المؤسسة الجوهرية وبحيث تكون مرتبطة بأعمال المؤسسة.
- البساطة والرشاقة في حجم المؤسسة ومستويات هيكلها التنظيمي.
- رقابة ضمنية فعالة ومرنة بإتباع المركزية واللامركزية.

أبعاد التميز التنظيمي:-

- **تميز القادة:** تتمثل في قدرة القائد على استثمار الفرص التنظيمية، وقبول الأعمال التي تتصف بالتحدي، والتي تساعد القائد على مواجهة العمليات المضطربة، والأزمات المتعددة، وتمكنه من رؤية الكثير من المشكلات في موقف واحد، وقدرته على التأثير في فرد أو مجموعة، وتوجيههم وإرشادهم؛ لضمان تعاونهم وتحفيزهم للعمل بأعلى درجة من الكفاءة؛ من أجل تحقيق أهداف المنظمة. (الطائي والقيسي، 2016)
- **التميز الإستراتيجي:** يقصد بها درجة تميز الطرق التي تتخدها المنظمة لتحقيق رؤيتها ورسالتها، وأهدافها وتفاعلها كخطة موحدة شاملة ومتكاملة تربط مزايا المنظمة بقدرتها الإستراتيجية على مواجهة التحديات البيئية. (Kandula, 2002)
- **تميز المرؤوسين:** يرى إن التميز في عمل المرؤوسين يتضمن تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة معاً، وذلك عن طريق إشراك المرؤوسين في عملية إتخاذ وصنع القرار، وإيجاد المناخ الداعم للتميز، الذي يساعد في تحسين أدائهم، ورفع مستوى قدراتهم؛ مما ينعكس على تميز المنظمة. (بوسالم، ٢٠١٥)
- **تميز العمليات:** حيث أوضح العمليات بأنها كل ما يتعلق بعملية الإنتاج مثل العاملين والعمال والآلات والأدوات والطرق والمواد، وعملية تحسين الأداء تقوم على مجموعة من الممارسات الممنهجة لضبط الجودة للمنتجات أو الخدمات، والنتيجة الإيجابية للممارسات الصحيحة تظهر من خلال رضا العملاء وإقبالهم على السلع أو الخدمات في حين عزوفهم عن منتجات المنظمة وخدماتها والتقدم للعمل بها يكون مؤشراً على وجود مشكلة في العمليات التي تتم في المنظمة. (المومني، ٢٠١٧)
- **تميز الثقافة التنظيمية:** الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم، والمعتقدات والسلوكيات المشتركة والفلسفة التي تتبناها المنظمة بين أعضائها؛ بحيث تؤثر على مستوى السلوك والأداء، وتحدد بالنهاية سلوك المنظمة في التعامل البيئة الخارجية والداخلية، وإذا أراد قادة المنظمة بإجراء التغيير، فلا بد أن تتوافق أساليب قيادتهم مع الثقافة التنظيمية. (Singh2013،)

شكل (5) ابعاد المتغير التابع (التميز التنظيمي)



العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي:-

شكل (6) معوقات العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي:



العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي قد تواجه عدة معوقات تتعلق بالجانب الإداري والثقافي والتنظيمي، ومن أبرز هذه المعوقات:

غياب الرؤية الواضحة والأهداف المحددة: إذا لم تكن هناك رؤية استراتيجية واضحة لربط التدريب بأهداف التميز التنظيمي، فقد يصبح التدريب مجهوداً معزولاً لا يؤثر بشكل ملموس على الأداء التنظيمي.

نقص الدعم الإداري: إذا لم يحصل التدريب على الدعم الكافي من القيادة العليا أو الإدارة، فقد يكون من الصعب دمج التدريب بشكل فعال في تحسين التميز التنظيمي.

مقاومة التغيير: قد تواجه بعض الكوادر الموظفة مقاومة لتطبيق التدريب أو التغيير في السياسات التنظيمية، مما يجعل من الصعب تحقيق التميز التنظيمي بشكل فعال.

التغلب على هذه المعوقات يتطلب توافر قيادة ملهمة، استراتيجية متكاملة، وتعاون وثيق بين مختلف أقسام المنظمة، بما في ذلك إدارة التدريب والموارد البشرية.

الخلاصة:-

في الختام، يمكن القول إن العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي تعتبر محورية في تعزيز قدرة المؤسسات على التفوق والابتكار. فالتدريب لا يقتصر فقط على تحسين المهارات الفردية للعاملين، بل يتعدى ذلك ليكون أداة استراتيجية في تطوير ثقافة تنظيمية متميزة. من خلال الاستثمار في التدريب المستمر، يمكن للمؤسسات أن تضمن رفع مستوى الأداء وجودة الإنتاجية، مما يساهم في خلق بيئة عمل أكثر تميزاً وتميزاً في الأداء التنافسي. إضافة إلى ذلك، يساهم التدريب في تقوية الولاء التنظيمي، ورفع مستوى التعاون بين الأفراد، وبالتالي يعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال. إن الربط بين التدريب الفعال والتطوير التنظيمي يعد من العوامل الحاسمة لتحقيق التفوق والاستدامة على المدى الطويل.

وبذلك، فإن التميز التنظيمي يصبح ليس مجرد نتيجة للتدريب، بل هو نتاج استثمار طويل الأمد في تطوير الأفراد وتنمية مهاراتهم بما يتماشى مع أهداف المؤسسة ورؤيتها المستقبلية. عندما يتم تنسيق التدريب مع استراتيجيات التميز التنظيمي، تزداد قدرة المنظمة على تقديم حلول مبتكرة، تحسين العمليات الداخلية، وتعزيز تجربة العملاء. وبالمحصلة، يشكل التدريب ركيزة أساسية لرفع مستوى التنافسية والابتكار داخل المنظمات، مما يعزز من مكانتها في السوق ويساهم في تحقيق نجاح مستدام على مختلف الأصعدة.

وفي النهاية، يعد التدريب عنصراً أساسياً في تحقيق التميز التنظيمي، حيث يعمل على تحسين الكفاءات الفردية والجماعية، ويعزز القدرة على الابتكار والتكيف مع التغيرات. من خلال استراتيجية تدريب متكاملة، تستطيع المنظمات أن تميز نفسها في بيئات الأعمال التنافسية، مما يساهم في تحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية وكفاءة. ومن هنا، يظهر التدريب كأداة استراتيجية لتحقيق التميز المستدام الذي يعزز من نجاح المؤسسة على المدى الطويل.

مخطط المشروع

يعرض مخطط المشروع هيكل البحث الذي سيتم اتباعه لتحقيق أهداف الدراسة واستكشاف العلاقة بين التدريب والتميز التنظيمي والأداء الوظيفي في شركة Motocare بمكة المكرمة. يتكون المخطط من الفصول والأقسام التالية

الفصل الأول: المقدمة

يتناول خلفية الدراسة، مشكلة البحث، أهمية البحث، وأهداف الدراسة. هذا الفصل يوفر إطارًا عامًا لفهم موضوع الدراسة ويوضح الأسئلة البحثية والفرضيات التي سيتم اختبارها.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

يشمل مراجعة الأدبيات المتعلقة بتأثير التدريب على التميز التنظيمي والأداء الوظيفي. سيقدم هذا الفصل نظرة شاملة على الأبحاث السابقة حول الموضوعات ذات الصلة، مع التركيز على الدراسات السعودية وتقديم نموذج مفاهيمي للدراسة.

الفصل الثالث: المنهجية

يصف تصميم البحث ومنهجية الدراسة، بما في ذلك نوع العينة، أدوات جمع البيانات (مثل الاستبيانات والمقابلات)، وطريقة التحليل الإحصائي المستخدمة. كما يحدد هذا الفصل نطاق الدراسة ومعايير اختيار العينة وكيفية تحليل البيانات.

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

يعرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها ويقارنها بالفرضيات الموضوعية. كما يتضمن مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة، مع التركيز على فهم تأثير التدريب على الأداء الوظيفي والتميز التنظيمي.

الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات

يقدم ملخصاً للنتائج الرئيسية، ويوصي بإجراءات لتحسين برامج التدريب في شركة Motocare وغيرها من المؤسسات السعودية. ويشمل أيضاً اقتراحات للبحوث المستقبلية حول الموضوع.

قائمة المراجع

تضم قائمة شاملة بجميع المصادر التي تم الرجوع إليها في البحث، وفقاً لنظام توثيق APA7.

الملاحق

تشمل الملاحق أي أدوات بحث إضافية، مثل نسخ الاستبيانات أو الجداول الإحصائية، التي تدعم الدراسة وتوفر معلومات إضافية.

يساعد هذا المخطط في توضيح مسار الدراسة وتحقيق تسلسل منطقي للأقسام المختلفة، مما يساهم في فهم أعمق لأثر التدريب على التميز التنظيمي والأداء الوظيفي داخل شركة Motocare.

التدريب كعامل مؤثر في الأداء الوظيفي

تشير الدراسات إلى أن التدريب يسهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال تزويدهم بالمهارات والمعرفة الضرورية لأداء مهامهم بفعالية. على سبيل المثال، أشارت دراسة البحيري (0202) إلى أن التدريب الخاص يسهم في تحسين إدارة الأداء ويعزز من قدرات الموظفين في المنظمات السعودية.

التدريب وأثره على التميز التنظيمي

التميز التنظيمي يعتمد بشكل كبير على مدى توافر الكفاءات البشرية المؤهلة. وجد الزهراني (0202) في دراسته أن التدريب يلعب دوراً محورياً في تعزيز التميز التنظيمي من خلال تطوير المهارات الفردية والجماعية للموظفين، مما يعزز من سمعة المؤسسة وقدرتها التنافسية.

العلاقة بين التدريب والرضا الوظيفي

تناولت بعض الدراسات تأثير التدريب على رضا الموظفين واستقرارهم الوظيفي. في دراسة أجريت في جامعة الملك خالد، أظهرت النتائج أن التدريب يسهم في زيادة رضا الموظفين عن وظائفهم، مما يؤثر بشكل إيجابي على التزامهم وتحفيزهم (الصادق وعمران، 0202).

التحديات التي تواجه برامج التدريب

تواجه بعض المؤسسات تحديات في تنفيذ برامج تدريبية فعالة تلبي احتياجات الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة. من بين التحديات التي أشار إليها الزهراني (0202) هي صعوبة تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية، ونقص الموارد، وعدم توافق البرامج التدريبية مع تطلعات الموظفين.

التدريب ضمن رؤية المملكة 0202

مع التركيز على رؤية السعودية 0202، أصبحت الحاجة إلى تطوير مهارات الموظفين أكثر إلحاحاً لمواكبة التطورات والتغيرات السريعة. تدعو الرؤية إلى بناء اقتصاد قائم على المعرفة، مما يحتم على المؤسسات الاستثمار في التدريب لتحقيق أهداف التنمية الشاملة. وتشير الدراسات إلى أن تطوير الموارد البشرية من خلال التدريب يعزز من التميز التنظيمي ويخلق بيئة عمل تدعم الإبداع والابتكار (البحيري، 0202).

تسلط هذه الدراسات الضوء على دور التدريب كأداة استراتيجية مهمة لتحقيق التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي، مما يوفر إطاراً يمكن الاعتماد عليه لتطوير توصيات عملية في هذا البحث لتحسين برامج التدريب في المؤسسات السعودية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة المستخدمة في تحليل تأثير التدريب على الأداء الوظيفي وتعزيز التميز التنظيمي. يتم التركيز على الخطوات والأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات بشكل يحقق أهداف الدراسة ويوفر نتائج دقيقة وموثوقة.

2.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

التدريب: يشير إلى البرامج والأنشطة التي تقدمها الشركة بهدف تحسين وتطوير مهارات الموظفين العملية والشخصية لرفع كفاءتهم في أداء المهام.

الأداء الوظيفي: يمثل مدى كفاءة وإنتاجية الموظفين في إنجاز مهامهم وتوافق أدائهم مع معايير المؤسسة.

التميز التنظيمي: قدرة الشركة على تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة في تقديم الخدمات التي تتفوق على المنافسين، مما يساهم في تحسين سمعة المؤسسة في السوق.

3.3 تصميم البحث

اعتمدت الدراسة على التصميم الوصفي التحليلي، حيث استخدم الباحث منهج البحث الكمي والنوعي لفهم العلاقة بين التدريب كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي والتميز التنظيمي كمتغيرات تابعة. تم تطبيق أدوات الاستبيان والمقابلات لجمع البيانات من الموظفين.

4.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين في شركة "Moto Care" بمكة المكرمة، وهي مؤسسة تهدف إلى تطوير كفاءة موظفيها من خلال برامج تدريبية دورية. تم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالمستويات الوظيفية المختلفة لضمان شمولية البيانات وتمثيلها لكافة أقسام الشركة.

5.3 طريقة جمع البيانات

تم استخدام الاستبيانات لجمع البيانات الكمية المتعلقة بتأثير التدريب على الأداء الوظيفي، بينما تم إجراء مقابلات لجمع بيانات نوعية متعمقة حول تجارب وآراء الموظفين بخصوص برامج التدريب وتأثيرها على التميز التنظيمي.

6.3 أنواع البيانات

تتضمن الدراسة نوعين من البيانات:

البيانات الكمية: وتشمل ردود المشاركين على الاستبيانات حول تأثير التدريب على الأداء الوظيفي.
البيانات النوعية: وتشمل الأفكار والتجارب الشخصية التي تم جمعها من المقابلات لفهم أعمق لمدى تأثير التدريب على التميز التنظيمي.

7.3 إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام برامج إحصائية مثل SPSS للتحقق من الفرضيات واختبار العلاقة بين المتغيرات. استخدمت التحليلات التكرارية والاختبارات الإحصائية المناسبة، مثل اختبار (T-test) وتحليل التباين (ANOVA)، لتحديد التأثيرات الإحصائية وتقديم استنتاجات دقيقة تدعم أهداف البحث وتساهم في صياغة توصيات عملية لتحسين فعالية برامج التدريب في الشركة.

المراجع والمصادر:

- البحيري، هشام محمد صبري(2020) تأثير التدريب الخاص في تفعيل عمليات إدارة الأداء في المنظمات السعودية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية.
- الصادق، محمد أحمد، وعمران، عبدالله مشيب(2014) دور التدريب وأثره في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 8(1)، 88-222. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q180123>
- الزهراني، صالح سعيد (2020) أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة استطلاعية على المنظمات الحكومية والخاصة بمدينة جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
- مجلة العلوم الإدارية، (2011) دراسة "الأداء الوظيفي: تحليل الأبعاد والعوامل المؤثرة عبدالله الدوسري، ومنى الغامدي
- مجلة علم النفس وعلم الاجتماع، (2028) الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي: دراسة تحليلية على الموظفين في القطاع الحكومي سامي عبد الله
- https://alat.journals.ekb.eg/article_261075.html
- الدراسات الاقتصادية والإدارية،(2020) التميز التنظيمي وأثره على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي عبد الله العتيبي، وعائشة البغدادي
- مجلة الإدارة الدولية (2022) إدارة الجودة الشاملة وأثرها على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية حسن علي الزهراني، ورندا سعيد
- https://journals.ekb.eg/article_290141_f41f3166d75192f679616f9f6e0506ca.pdf
- عبود، مدهلل بشير(2015) دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي في جامعة الزيتونة، مجلة اتحاد الجامعات العربية لمبحوث في التعليم العالي

[https://journals.ekb.eg/article_290141_f41f3166d75192f679616f9f6e0506ca.](https://journals.ekb.eg/article_290141_f41f3166d75192f679616f9f6e0506ca)

pd

f