

أثر التدريب المستمر على تحسين أداء الموظفين
" شركة زين للاتصالات – فرع الرياض "

أسم الطالبة/

هديل محمد حسين حملي

1065471227

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

جدول المحتويات

3.....	مقدمة: -
4.....	مشكلة البحث: -
4.....	الفجوات النظرية: -
4.....	الفجوات العملية: -
5.....	أهمية الدراسة: -
5.....	الأهمية النظرية:
5.....	الأهمية العملية:
6.....	أسئلة البحث:
6.....	أهداف البحث:
7.....	نموذج وفرضيات البحث:
7.....	الدراسة الميدانية:
8.....	منهجية البحث: -
9.....	الميدانية الدراسية: -
9.....	أخذ العينات:
9.....	جمع البيانات:
9.....	أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:
10.....	مخطط البحث: -
11.....	المراجع

مقدمة: -

تعتمد المنظمات على الموارد الإنتاجية المختلفة لتحقيق أهدافها وتحقيق رسالتها. وفي هذا الصدد تعتبر الموارد البشرية أهم هذه الموارد. ولذلك فمن خلال العنصر البشري يتم تجميع موارد الإنتاج المختلفة ويتم توفير المنتج؛ السلع أو الخدمة. وهذا يساهم في تنمية المجتمعات التي تتواجد فيها المنظمات. ونظراً لأهمية الدور الذي يلعبه العنصر البشري، فقد دفع ذلك إدارة المنظمة إلى الاهتمام بالعوامل التي تمكن هذا العنصر من إنجاز واجباته ومهامه الوظيفية بكفاءة وفعالية. ويتطلب ذلك وضع خطط استراتيجية تؤدي إلى تنفيذ أهداف المنظمة وزيادة قدرتها التنافسية. وتشمل هذه الخطط الاهتمام بالموارد البشرية وتدريبها حتى تكتسب المعرفة والمهارات اللازمة للتكيف مع التغيرات البيئية السريعة (ماهر، 2005).

يعد التدريب أحد المفاتيح الأساسية لتنمية العنصر البشري وتحسينه. ويتحقق ذلك من خلال تزويد المورد البشري بالمعلومات والمعرفة وتنمية قدراته ومهاراته وتغيير اتجاهاته وقناعاته بما يؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة وزيادة الإنتاج وتحقيق أهدافه الذاتية والوظيفية بأعلى مستويات الجودة. السرعة والاقتصاد (مساعدة، 2008). وفي هذا الصدد، حظي التدريب في الآونة الأخيرة باهتمام كبير من قبل إدارة المؤسسات الخاصة والعامة، باعتباره العنصر الأساسي لإحداث التطوير والتغيير الذي تسعى المنشأة للوصول إليه. فهي تمكن العاملين من القيام بعملهم بكفاءة وفعالية، مع تحمل تكاليف قد تكون كبيرة. إلا أن العائدات التي يمكن جنيها من نجاح برامج التدريب والتطوير غالباً ما تتجاوز ما ينفق عليها.

ولذلك فإن التدريب والتطوير الفعال هو استثمار في الموارد البشرية للمنظمة له عوائد فورية وطويلة المدى (Bhat, 2014)، خاصة إذا علمنا أن بعض المنظمات تنفق ما يقارب (10%) من ميزانيتها الإجمالية على نشاط التدريب في مجال التدريب. بهدف تطوير المهارات والمعارف وتحديث أساليب العمل (الهيتمي، 2017).

ومن الجدير بالذكر أن تدريب العاملين يعد أحد الاهتمامات الإدارية الحديثة التي شغلت أفكار الباحثين والدارسين في الآونة الأخيرة. وذلك لإيمانهم بالعوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة إذا تبنت وظيفة التدريب واعتبرتها إحدى خططها الاستراتيجية المتعلقة بالتطوير. ومن خلال ملاحظة الباحث لتدني مستوى الخدمات المقدمة في بعض المؤسسات الحكومية، تم الكشف عن حاجة موظفيها إلى الالتحاق بالبرامج التدريبية لتحسين أدائهم. إن نقص الموارد البشرية المدربة يمكن أن يشكل عائقاً أمام المنظمة في تحقيق أهدافها. وفي هذا الصدد تبذل العديد من المنظمات جهوداً كبيرة وتنفق أموالاً طائلة في إعداد وتخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية بهدف رفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم بما يؤدي إلى رفع مستوى الخدمات المقدمة. عن طريقهم.

أشيرات Mia وزملائها (2009) إلى دور البرامج التدريبية في تعزيز التعاون بين العاملين وإتاحة الفرص لهم لتبادل المعرفة والمعلومات. وفي السياق نفسه قال الشمري وآخرون. (2017) أكد أن البرامج التدريبية التي شارك فيها أعضاء هيئة التدريس ساهمت بشكل كبير في رفع مستوى أداء المعلمين كما ساهمت في تطوير الجانب الإداري لديهم. كما أوصى Abbas (2018) بضرورة وضع خطة تدريبية تراعي الخطوات العملية والعلمية المطبقة في المنظمات واختيار أوقات التدريب المناسبة. كما أوصت باعتماد المعايير والنماذج العلمية المستخدمة عالمياً لتقييم نتائج التدريب.

مشكلة البحث: -

على الرغم من كثرة الأبحاث التي تناولت العلاقة بين التدريب وأداء العاملين، إلا أنه يبدو أن هناك فجوة فيما يتعلق بدراسة أثر التدريب على أداء العاملين. والغرض من هذه الدراسة هو سد هذه الفجوة من خلال التحقيق العميق في هذه الظاهرة من خلال الأدبيات ذات الصلة، وتبسيط المزيد من الضوء على العلاقة بين فعالية التدريب والأداء المتفوق للموظفين وتقديم اقتراحات للشركات حول كيفية الاستفادة المثلى من برامج التدريب، لجعل موظفيهم يؤدون أداءً جيداً في العمل.

الفجوات النظرية: -

على الرغم من وجود العديد من الأبحاث التي تناولت العلاقة بين التدريب وأداء العاملين، إلا أنه يبدو أن هناك فجوة في الأبحاث التي تناقش بشكل عميق أثر التدريب على أداء العاملين. قد تكون الدراسات السابقة قد تركزت بشكل عام على الارتباط العام بين التدريب والأداء دون تحليل أثر التدريب المستمر والمتكرر على تحسين الأداء.

وقد يكون هناك نقص في الأدبيات ذات الصلة التي تتناول تأثير التدريب المستمر على أداء الموظفين بشكل محدد. قد يكون هناك حاجة لدراسات أكثر تفصيلاً وتحليلية تسلط الضوء على هذه العلاقة وتوفر أدلة قوية وموثوقة.

الفجوات العملية: -

يواجه قادة الشركات صعوبة في تطبيق الاستراتيجيات المناسبة لتحسين أداء الموظفين من خلال برامج التدريب. قد يكون هناك حاجة لتوفير إرشادات واضحة وعملية للشركات حول كيفية تحسين فعالية برامج التدريب وتأمين الموارد المناسبة لتنفيذها بنجاح.

كما تواجه الشركات تحديات في تنفيذ برامج التدريب المستمر بشكل فعال. قد يكون هناك عوائق مثل قلة الموارد المالية أو ضيق الوقت أو مقاومة من بعض الموظفين. يجب تحديد هذه التحديات واقتراح استراتيجيات للتغلب عليها وضمان نجاح تنفيذ برامج التدريب.

مع أخذ المناقشة أعلاه في الاعتبار، فإن الوظيفة المهمة لهذه الدراسة هي الإجابة على سؤال البحث التالي:

"كيف يؤثر التدريب على أداء الموظفين في شركة زين للاتصالات في الرياض في المملكة العربية السعودية"

أهمية الدراسة: -

الأهمية النظرية:

تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية وتطوير الأداء العملي. من خلال تحليل أثر التدريب المستمر على أداء الموظفين، يمكن تطوير نظريات ونماذج جديدة تفيد في فهم كيفية تحسين الأداء وتطوير الموظفين في سياق الشركات.

ويمكن استخدام نتائج هذه الدراسة لتوجيه عمليات صياغة السياسات والإجراءات في مجال التدريب وتطوير الموظفين. فهم أثر التدريب المستمر يمكن أن يساعد الشركات في تحديد أفضل الممارسات واتخاذ القرارات الاستراتيجية المناسبة لتطوير قوة عمل مؤهلة.

الأهمية العملية:

يمكن للتدريب المستمر أن يحسن أداء الموظفين عن طريق تعزيز مهاراتهم ومعرفتهم. من خلال تطوير مهاراتهم وتحسين معرفتهم، يمكن للموظفين أن يكونوا أكثر فعالية وإنتاجية في أداء مهامهم الوظيفية.

و يعد التدريب المستمر فرصة للموظفين لتطوير أنفسهم وتحقيق تقدم في مساهمهم المهني. هذا يعزز الالتزام والرضا الوظيفي، حيث يشعرون بأن الشركة تهتم بتطويرهم واستثمار في مستقبلهم المهني، مما يزيد من رغبتهم في الاستمرار في العمل وتحقيق نتائج إيجابية.

ومن خلال التدريب المستمر، يمكن للشركة تطوير الموظفين الحاليين وتعزيز قدراتهم ومهاراتهم. هذا يؤدي إلى توفير قاعدة موظفين مؤهلة ومتميزة داخل الشركة، والتي يمكن أن تؤدي بدورها إلى تحقيق المزيد من النجاح والتميز التنافسي.

أسئلة البحث:

بناءً على ما سبق يمكن صياغة أسئلة البحث كما يلي:

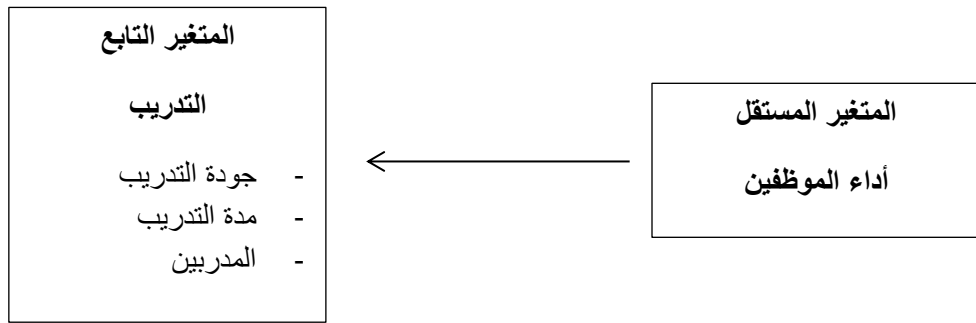
١. ما هو تأثير كل بعد من أبعاد التدريب في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركة زين الرياض؟
٢. هل يتغير تأثير جودة التدريب باختلاف المسمى الوظيفي؟
٣. هل يتغير تأثير جودة التدريب باختلاف سنوات الخبرة؟

أهداف البحث:

١. تحديد تأثير كل بعد من أبعاد التدريب في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركة زين الرياض.
٢. تسليط الضوء على تأثير جودة التدريب باختلاف المسمى الوظيفي.
٣. تسليط الضوء على تأثير جودة التدريب باختلاف سنوات الخبرة.

نموذج وفرضيات البحث:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) للتدريب بأبعاده الثلاثة (جودة التدريب، مدة التدريب، المدربين) في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركة زين في الرياض؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) في أثر التدريب في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركة زين في الرياض تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) في أثر التدريب في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركة زين في الرياض تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟



الشكل (1): نموذج البحث (من إعداد الباحث)

الدراسة الميدانية:

شركة زين هي إحدى شركات الاتصالات الرائدة على مستوى العالم، وتعد واحدة من أكبر شركات الاتصالات في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. تتواجد زين في العديد من الدول، بما في ذلك المملكة العربية السعودية، حيث تمتلك وتدير عدة أفرع في مختلف المدن السعودية.

تعتبر أفرع زين في السعودية من بين أهم مكونات الشبكة العالمية للشركة، وتقدم مجموعة واسعة من خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات للأفراد والشركات. تشمل خدمات زين في السعودية الاتصالات الصوتية والمحمولة وخدمات الإنترنت، بالإضافة إلى الخدمات المتقدمة مثل البيانات الضخمة والحلول السحابية والتطبيقات الذكية.

تتميز أفرع زين في السعودية بتوفير خدمات ذات جودة عالية وتغطية واسعة في جميع أنحاء المملكة. تعمل الشركة باستمرار على تحسين بنيتها التحتية وتطوير خدماتها لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة في عصر الاتصالات الحديث.

واحد من أفرع شركة زين في السعودية هو فرع الرياض حيث تجري الدراسة الميدانية.

منهجية البحث: -

يستخدم البحث منهجية الوصفي التحليلي، حيث أنه المنهجي الوصفي يهدف إلى وصف وتحليل ظاهرة التدريب المستمر على تحسين أداء الموظفين والعلاقات بينها. بينما الغرض من المنهج التحليلي هو دراسة أثر التدريب المستمر على تحسين أداء الموظفين في شركة زين للاتصالات - فرع الرياض، ويتم ذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها للكشف عن العلاقة بين التدريب المستمر وأداء الموظفين.

- فلسفة البحث: وضعية
- منهج البحث: دراسة استنتاجية
- استراتيجية البحث: دراسة مسحية
- نوعا البحث: دراسة كمية
- الأفق الزمني : دراسة مقطعية
- طرق جمع وتحليل البيانات: الاستبيان



الميدانية الدراسية: -

أخذ العينات:

يتم اختيار عينة المشاركين في البحث بطريقة عشوائية، حيث سيتم اختيار 150 فرد من العاملين في شركة زين في الأقسام المختلفة، والغرض من هذه الطريقة هو عدم التحيز إلى أفراد اختصاص محدد، بل جعل الدراسة شاملة قدر المستطاع.

جمع البيانات:

يتم جمع البيانات من خلال استخدام استبيان يحتوي على أسئلة تتعلق بتدريب الموظفين وأدائهم. يتم توزيع الاستبيانات على العينة المختارة من الموظفين، ومن ثم يتم جمع الاستجابات وتحليلها.

يتألف الاستبيان من 20 سؤال موزعة على محورين:

الأول: حول تأثير عمليات التدريب.

الثاني: قياس أداء الموظفين.

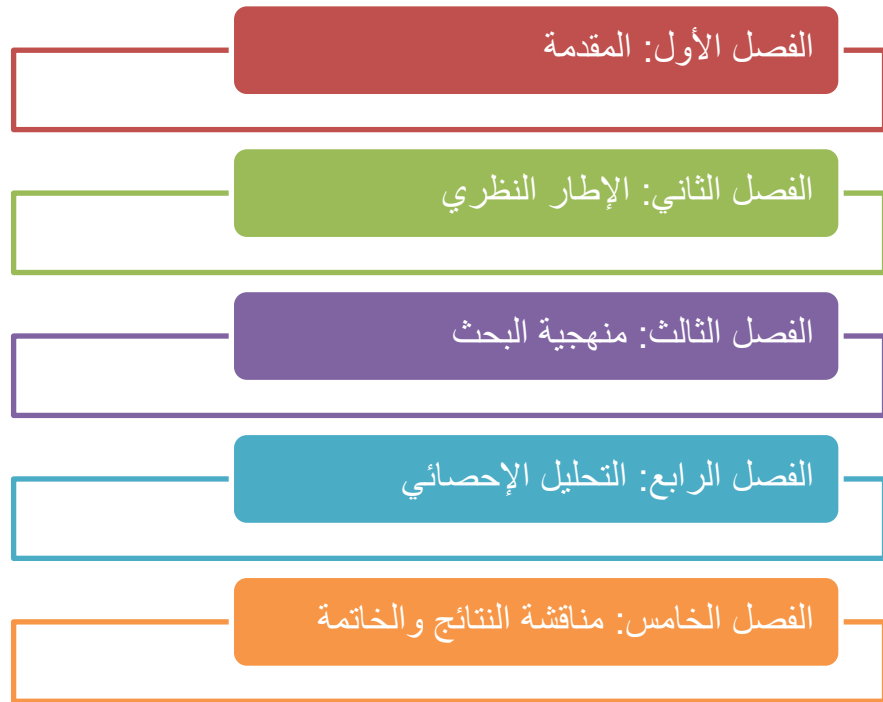
أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

بعد جمع البيانات، سيتم استخدام برنامج Microsoft Office Excel و SPSS v.26.

وسيتم استخدام كلاً من:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- اختبار T.
- اختبار Anova احادي الاتجاه.
- اختبار الانحدار

مخطط البحث: -



المراجع

1. Abbas, Munir. (2018). The Impact of Determining Training Needs and Training Content and Duration on the Performance of Staff at the Syrian Private University, Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences, 34 (1), 405-442, Syria.
2. Bhat, Z. (2013). Impact of Training on Employee Performance: A Study of Retail Banking Sector in India. Indian Journal of Applied Research. 3(6). 292-293.
3. Mia, Ali Younis, SheikhTheeb, Salah, Al Shamsi, Salem Rashid. (2009). Measuring the impact of training on the performance of workers in the Directorate of Education in Al Buraimi Governorate in the Sultanate of Oman, Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies, 31 (1), 135-156, Syria.
٤. الشمري، زبد بن مهلهل، وطه، محمود ابراهيم عبد العزيز، ومحمد، هيثم عبد المجيد. (2017). أثر البرامج التدريبية المقدمة من عمادة الجودة في تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بجامعة حائل وانعكاسه على اتجاه الطلاب نحو الدراسة الجامعية. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج. المجلد 50، العدد 50. الصفحة 250 – 211.
٥. ماهر، أحمد. (2005). إدارة الموارد البشرية. الدار الجامعية، القاهرة.
٦. مساعدة، إيمان عاقلة. (2008). استراتيجية أداء المعلم. منشورات مدرسة محمد بن راشد للتعليم الثانوي، الطبعة الأولى، الإمارات العربية المتحدة.
٧. الهيتي، خالد عبد الحكيم. (2017). إدارة الموارد البشرية. دار وائل. عمان. الطبعة الرابعة.