

نموذج

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

العنوان باللغة العربية:

(أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في منظمات
القطاع الخاص
بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (StC))

ب. العنوان باللغة الإنجليزية:

The Impact of Professional Development on Achieving
Job Excellence for Employees in Private Sector
Organizations: A Case Study - Saudi Telecom
Company StC

اسم الباحث : أروى احمد مكي

الرقم الاكاديمي : ٢٣٣٠٠٠٥٦١

الكلية : الأعمال

١٤٤٦هـ ٢٠٢٦م

مقدمة الدراسة

تسعى المملكة العربية السعودية في المرحلة الراهنة إلى تحقيق قفزات نوعية في مسيرة التحول الوطني، مدفوعة برؤية المملكة ٢٠٣٠، والتي تهدف إلى تنويع مصادر الدخل الوطني وتقليل الاعتماد على النفط، من خلال تعزيز مساهمة القطاع الخاص في الناتج المحلي، ويُعد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أحد أهم القطاعات الاستراتيجية التي تحظى بدعم حكومي واسع، نظرًا لدوره الحيوي في تمكين التحول الرقمي وتطوير البنية التحتية الرقمية في المملكة (رؤية ٢٠٣٠، ٢٠١٦).

في هذا السياق، بات تطوير الموارد البشرية داخل منظمات القطاع الخاص ضرورة حتمية لمواكبة التحولات المتسارعة، وتحقيق التميز المؤسسي المستدام، ويُعدّ التطوير المهني من أبرز الأدوات الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز كفاءة العاملين وتحسين أدائهم، إذ يسهم في بناء قدراتهم على التكيف والابتكار، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل إيجابية تعزز الإنتاجية وترسخ ثقافة التميز (Verma, 2024 & Swaroop).

كما يتميز التطوير المهني بمرونته وتنوع أساليبه، إذ يتماشى مع الاحتياجات الفردية للعاملين ويراعي تفاوت مستويات الخبرة والمهارات لديهم. وقد أكد العجاجي (٢٠١٧) أن التطوير المهني أصبح خيارًا استراتيجيًا تتبناه المؤسسات لمواكبة التطورات العلمية المتسارعة، وتعزيز فعالية التدريب والتأهيل. كما أشار التميمي (٢٠٢٢) إلى أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير موظفيها تحقق مكاسب متعددة، تشمل جذب الكفاءات، ورفع مستويات الأداء، وتحقيق رضا العاملين.

تعتبر شركات الاتصالات من أكثر الجهات التي تواجه تحديات متسارعة في بيئة العمل نتيجة التطور التكنولوجي والمنافسة الشديدة في السوق، ومن هذا المنطلق، بات من الضروري التركيز على التطوير المهني كوسيلة لتحقيق التميز الوظيفي، الذي بدوره يُعد شرطاً رئيساً لتحقيق التميز المؤسسي.

أيضاً أشار أبو عودة (٢٠١٨) إلى أن التميز في الأداء لا يتحقق عشوائياً، بل يتطلب نظاماً متكاملًا لتوظيف الكفاءات وتحفيزها نحو أعلى مستويات الإنجاز، خاصة في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم في المجالات السياسية والاقتصادية والتقنية.

وشركة الاتصالات السعودية (STC) تُعدّ من أبرز النماذج الوطنية التي تتبنى سياسات واضحة في تمكين رأس المال البشري، حيث تركز رؤيتها الاستراتيجية على الريادة في مجال الاتصالات والتحول الرقمي، وتُعتبر تمكين الموظفين وتطويرهم أحد أعمدة هذه الرؤية، كما تؤكد الشركة عبر موقعها الرسمي التزامها بتطوير القوى العاملة الوطنية، وتحقيق التوازن الاجتماعي، وضمان بيئة عمل آمنة ومحفزة (شركة STC، ٢٠٢٤).

بناءً على ما سبق، وانطلاقاً من الحاجة إلى دراسة العلاقة بين التطوير المهني والتميز الوظيفي في بيئات العمل الديناميكية، تتناول هذه الدراسة أثر التطوير المهني في تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في منظمات القطاع الخاص، بالتطبيق على شركة STC. وتسعى إلى تحليل العلاقة بين الاستثمار في تطوير الموظفين والنتائج المحققة على مستوى الأداء والتميز، ضمن إطار علمي ومنهجي يربط بين النظرية والتطبيق.



مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتصف طبيعة العصر الحديث بالتسارع في المعرفة والتكنولوجيا والتغيرات المتلاحقة في العلوم على اختلافها، وهذه التغيرات اللامتناهية تتطلب من الشخص تطوير ذاته، مواكبة لها واستجابة لمتطلبات العصر ومستجداته، ذلك أن التطوير المهني بات مطلباً يؤكد عليه الجميع، كون الكادر البشري من أهم العناصر الفعالة في العملية التعليمية فهو المرجع الأساسي في عمل المنظمات. لقد جاءت دراسة (الغماري، ٢٠١٨) مؤكدة على ضرورة الارتقاء الذاتي، فقد ولت الأيام التي يعتمد بها الموظف على الأعمال التقليدية والمهارات الأساسية في العمل، ونتيجة للتطور الحاصل على كافة الأصعدة لزم بأن يكون هناك تطوراً مستمراً لذاته وقدراته، ويجب على الموظف أن يسعى لتطوير ذاته بذاته، ويذكر (حجاج، ٢٠١٤) إذا كان أي شخص يريد أن يصعد سلم النجاح والتميز في العمل فعليه أن يمتلك القدر الكافي من المهارات الناعمة، وأكدت دراسة (الضالعين، ٢٠١٨) على أن مديري الموارد البشرية في المؤسسات والشركات أصبحوا يتطلعون إلى الشخص المرن لتوظيفه وحتى أنهم قد يتفاوضوا عن مجال دراسته العلمية إذا توفرت لديه الخبرة والمهارات الناعمة، ولكي يصل الموظف إلى تلك المهارات الناعمة عليه أن يطور ذاته، حيث يُمثل التطوير المهني أحد أكثر الأهداف التي تسعى الأفراد والمؤسسات لتحقيقها، وذلك لمواكبة التغيرات الطارئة على البيئة المحيطة به، بما يضمن الاستمرار والبقاء والتكيف مع التطورات السريعة والمتلاحقة التي تشهدها هذه البيئة، ويضمن له أيضاً التوافق مع التدفق المستمر للمعلومات والمعارف الجديدة، وكذلك الاستفادة من توافرها وسهولة الحصول عليه، وبناءً على ما سبق يمكن للباحث عرض مشكلة الدراسة من خلال مجموعة من الأسئلة حاولت الدراسة الإجابة عليه:

١. ما واقع التطوير المهني لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
٢. ما مستوى تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
٣. ما علاقة التطوير المهني بتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟
٤. ما أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC؟

٥. لماذا تسعى شركة StC لتطوير موظفيها وتحقيق التميز بشكل مستمر ؟

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من الناحية العملية والناحية العملية على النحو التالي:

- تكمن أهمية الدراسة العلمية من أهمية الموضوع الذي تتناوله، ولما له من أهمية بالغة ويجب تناوله وهو ظاهرة أصبحت ضرورية وهي التطوير المهني للموظف داخل شركة StC لأنه يُعطي الموظفين الدافعية للإنجاز أكثر ويمنحهم الشعور بالتميز الوظيفي، كما تأتي أهمية هذه الدراسة كمتابعة للاتجاهات الحديثة في ذلك التطوير المهني، بالإضافة إلى التركيز والتوضيح العلمي لمفهومين إداريين مهمين هما التطوير المهني والتميز الوظيفي وستطبق الدراسة في شركة الاتصالات السعودية StC.

- تستمد هذه الدراسة بعض من أهميتها من خلال مساعدتها للقائمين على منظمات القطاع الخاص نحو معرفة العلاقة بين التطوير المهني والتميز الوظيفي فيها، فهذه الدراسة سوف توفر بيانات ومعلومات للقائمين على العمل الإداري بشكل عام ومتخذي القرارات الإدارية بشكل خاص في المنظمات الخاصة والعامة، ويعتبر التطوير المهني من الموضوعات ذات الأهمية البالغة لأنها تُعطي الموظف إمكانية في الاستمرار في العمل وأن يُعطي كل ما بوسعها للمنظمة مما يحقق التميز الوظيفي بشكل كامل، بحيث يؤدي مهامه على أكمل وجه.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة من خلال توضيح العلاقة بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC، كما وتسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. الكشف عن واقع التطوير المهني للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
٢. توضيح مستوى تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.
٣. إظهار العلاقة بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.

٤. بيان أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.

٥. إظهار مدى قوة شركه STC في المملكه العربيه السعوديه.

فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم فرض الفرضيات التالية ليتم اختبارها من حيث الإثبات أو النفي كما يلي:

١. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.

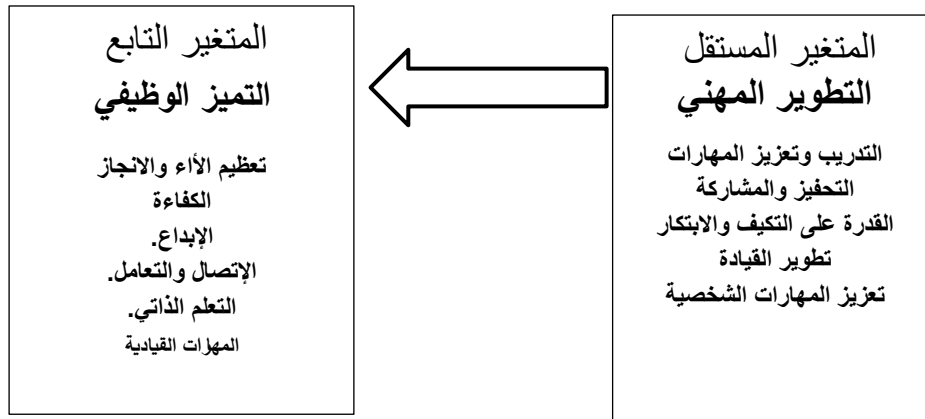
٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC.

٣. توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء المبحوثين حول العلاقة بين التطوير المهني وتحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

نموذج الدراسة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة بمجال الدراسة الحالية، تم تصميم نموذج الدراسة، المتمثل في المتغير المستقل وهو (التطوير المهني) والذي يتناول الابعاد الفرعية التالية " التدريب وتعزيز المهارات، التحفيز والمشاركة، القدرة على التكيف والابتكار، تطوير القيادة، تعزيز المهارات الشخصية"، والمتغير التابع المتمثل في (التميز الوظيفي) والذي يتناول الابعاد الفرعية التالية " تعظيم الأء والانجاز، الكفاءة، الإبداع، الإتصال والتعامل، التعلم الذاتي، المهارات القيادية" ويوضح الشكل التالي نموذج الدراسة:

الشكل (١) الإطار الخاص بمتغيرات الدراسة



المصدر: من تصميم الباحثة

الدراسات المرجعية:

بعد البحث والاطلاع وجمع أدبيات الدراسة تم جمع الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر أو أحد متغيرات الدراسة، وتم ترتيبها من الأحدث للأقدم وتنقسمها إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية كما يلي:

أولاً: الدراسات العربية من الأحدث :

١. دراسة (الشاعر، ٢٠٢٢) بعنوان "البحوث الإجرائية مدخل للتطوير المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بالمحافظة الوسطى في قطاع غزة".
هدفت الدراسة التعرف إلى دور البحوث الإجرائية كمدخل في التطوير المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بالمحافظة الوسطى. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية مكونة (١٨٧) معلماً ومعلمة. تم بناء استبانة مكونة من (٣٨) فقرة بناء على الدراسات السابقة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن درجة إلمام المعلم بالمفاهيم المتعلقة بالبحث الإجرائي جاء بوزن نسبي ٧٠.١٤٪، وهو درجة موافقة كثيرة، ودرجة إعداد خطة إجراءات البحث بصورة كاملة، وقد جاءت بوزن نسبي ٦٤.٧٪ وهي درجة موافقة متوسطة.
٢. دراسة (سلمان، ٢٠٢١) بعنوان "أثر ممارسات الموظف على التميز الوظيفي في جائزة التميز الحكومي فئة فائقي التميز، إمارة رأس الخيمة، دولة الامارات العربية".

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر ممارسات الموظف على التميز الوظيفي في جائزة التميز الحكومي فئة فائقي التميز، إمارة رأس الخيمة، استخدمت الدراسة المنهج الكمي والوصفي التحليلي، وصممت استبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين المتميزين الحاصلين على جائزة التميز الحكومي في رأس الخيمة، فئة الأوسمة وفائقي التميز، خلال الأعوام من ٢٠١٧-٢٠٢٠، وقد بلغ عددهم (١٤٧) موظفاً متميزاً، وبلغت عينة الدراسة (٨٣) موظفاً تمثل نسبة (٥٦٪) من مجتمع الدراسة، أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثيراً مرتفعاً لممارسات الموظف المتميز أدت إلى حصوله على جائزة التميز، فئة فائق التميز، وأظهرت نتائج أبعاد القيادة الحكومية مستوى متوسط، أوصت الدراسة الموظفين بالثقة بالذات من خلال السعي نحو تفوقهم الذاتي والتحسين المستمر في تقديم الخدمات الحكومية، وأوصت الدراسة القيادات بوضع الموظفين ضمن الأولويات وطرح مبادرات التحفيز والتقدير لمختلف المستويات الوظيفية، ودعم مشاركتهم في المنافسات المحلية والعالمية.

٣. دراسة (سليم، ٢٠٢٠) بعنوان "ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي، دراسة ميدانية جامعة ٦ أكتوبر، محافظة الجيزة".

هدفت الدراسة التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي، دراسة ميدانية جامعة ٦ أكتوبر، محافظة الجيزة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لملائمته لموضوع الدراسة، تم تصميم استبانة لجمع البيانات وتحليلها، يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمؤسسات التعليمية الخاصة الموجودة في مصر، وقد اقتصرَت الدراسة الحالية على العاملين في إدارة الموارد البشرية ومديريهم ومديري الإدارات المختلفة وقيادات المؤسسة ومديريها ومن ينوب عنهم في جامعة ٦ أكتوبر بمحافظة الجيزة، مصر، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى التخطيط متوسط على معدل ٣.٢ درجة من ٥ على مقياس ليكرت مما يعني ضرورة الاهتمام بهذا العمل له تأثير على التميز المؤسسي، الاستقطاب اقل من متوسط وحصل على معدل ٢.٦ درجة على مقياس ليكرت الخماسي مما يعني ضرورة التأكيد على أنه يكون هناك توافق بين الاحتياجات التي تتطلبها الخطة الاستراتيجية للمؤسسة وبين الاستقطاب، أهم التوصيات مراجعة الخطط والبرامج التدريبية التي تم تنفيذها من فاعليتها ومدى توافقتها مع احتياجات العمل، نشر ثقافة التميز المؤسسي وعقد ندوات ودرجات حول أهمية التميز المؤسسي وكيفية رفع مستواه وتشجيع العاملين على الإبداع والتحسين المستمر، ربط الورش التدريبية بالتميز المؤسسي.

٤. دراسة (أبو لبن، ٢٠٢٠) بعنوان "التطوير المهني للمعلمين الفلسطينيين نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول".

هدف الدراسة إلى التعرف إلى واقع التطوير المهني لدى المعلمين في محافظات غزة لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول من وجهة نظرهم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من (٣٣٠) معلماً ومعلمة في قطاع غزة (٢١٣) ذكراً، و(١١٧) أنثى. تم بناء أداة الدراسة الاستبانة وتحديد فقراتها بناء على الدراسات السابقة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات التطوير المهني لدى المعلمين الفلسطينيين لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول وفقاً لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

٥. دراسة (الجمال، ٢٠٢٠) بعنوان "واقع سياسات الاختيار والتعيين في الجامعات الفلسطينية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي".

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع سياسات الاختيار والتعيين ودورها في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل). اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من (٨٥) عضو هيئة تدريس يعملون في أربع جامعات في محافظة الخليل (جامعة الخليل، جامعة القدس المفتوحة، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة فلسطين التقنية فرع العروب). استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أشارت نتائج الدراسة إلى أن اتباع الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل لسياسات الاختيار والتعيين كان متوسطاً، كما أن درجة التميز المؤسسي متوسط أيضاً، وجاءت مجالات التميز المؤسسي على الترتيب: مجال التميز القيادي، مجال التميز في تقديم الخدمة، مجال التميز البشري. كما بينت النتائج أن إدارات الجامعات تشجع العاملين نحو تقديم أفكار متميزة، وتسعى تبني فلسفة التغيير حسب الحاجة، في حين أن إدارات الجامعات لا تهتم بقياس الرضا الوظيفي للعاملين بشكل دوري. وتبين أن الجامعات تشجع التغذية الراجعة من الطلبة للارتقاء بمستوى الخدمات، وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات تطوير سياسات الاختيار والتعيين في الجامعات الفلسطينية بما يتوافق مع احتياجات الجامعات واختيار الكفاءات، صياغة استراتيجيات واضحة مبنية على الأسس العلمية لتحقيق التميز المؤسسي، والاستفادة من تجارب الجامعات العالمية التي حققت التميز المؤسسي.

٦. دراسة (عثمان، ٢٠٢٠) بعنوان "استخدامات تطوير الذات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتشكيل رأس المال النفسي".

هدفت الدراسة التعرف على استخدامات تطوير الذات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتشكيل رأس المال النفسي، تعتبر الدراسة من الدراسات الوصفية، تم استخدام المسح في مستوييه الوصفي والتحليلي، وذلك بالتطبيق على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، تم تصميم استبانة لجمع البيانات المطلوبة، بلغت العينة (٨٠) من ممارسي العلاقات العامة، وأجاب (٥٩) ممارس منهم على أسئلة الاستبيان، وبالنسبة للمؤسسات السعودية بلغت العينة (٧٢) ممارس، وأجاب (٦٤) ممارس منهم على أسئلة الاستبانة، وبلغ حجم عينة ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية المصرية والسعودية (١٣٢) ممارس، نتج عن الدراسة إذ تطرقت إلى مفهوم وأبعاد تطوير الذات عبر تلك الاستخدامات، وسعى إلى ربط هذا المفهوم وأبعاده المختلفة بالممارسة المهنية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال بحث أهم دعائم تلك الممارسة بوجه عام، والمتمثلة في بناء وتشكيل رأس المال النفسي للمارس ذاته، التوصيات تمثل مواقع التواصل الاجتماعي أحد أهم الأدوات التي يمكن استخدامها من قبل مختلف القطاعات في تحقيق أهداف تطوير الذات (المهنية والمهارية والاجتماعية والمعرفية) بدرجات متفاوتة. أن استغلال مواقع التواصل الاجتماعي بما يتيح من استخدامات قد تحقق أهداف تطوير الذات.

٧. دراسة (الضلاعين, ٢٠١٨) بعنوان "معايير مقترحة للتميز الإداري بجامعة جدة في ضوء النموذج الأوروبي للتميز"

هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير مقترحة للتميز الإداري بجامعة جدة في ضوء النموذج الأوروبي للتميز، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لمناسبته لأغراض وأهداف الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدة من جميع الكليات بجامعة جدة وبلغ عددهم ٤٨٨، تم اختيار عينة عشوائية طبقية من كليات الجامعة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية ٣٨٠ وهي تمثل ما نسبته ٧٧.٨٦٪ من المجتمع الكلي تم استعادة ٣٧١ استبياناً بنسبة ٧٩.٦٣٪، تم بناء استبانة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة، تم استخدام العديد من الأساليب والمعالجات الإحصائية للإجابة عن أسئلة الدراسة، وجاءت توصيات الدراسة على النحو التالي، التأكيد على ضرورة توفير المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير التميز الإداري في جامعة جدة التي تبين أنها مهمة بدرجة كبيرة جداً في معظمها، العمل على تطبيق معايير التميز الإداري

المقترحة بجامعة جدة، العمل على تعزيز الجهود الرامية من قبل المسؤولين والإدارة العليا بجامعة جدة نحو تحقيق المؤشرات لكل معيار من المعايير حيث كشفت الدراسة انها هامة بدرجة كبيرة، تعزيز الجهود الرامية في تجويد العمليات الإدارية والقيادية التي كشفت الدراسة عن أهميتها من خلال تحقيق المؤشرات.

٨. دراسة (زيدان، ٢٠١٨) بعنوان "التطوير المهني للمعلمين نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء الاتجاهات المعاصرة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية التطوير المهني للمعلمين نحو استخدام المستحدثات في ضوء الاتجاهات المعاصرة وتطوير المعلم من جميع الجوانب. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. الدراسة وصفية ولا يوجد عينة. وتمثلت ادارة الدراسة بقائمة بمعايير خاصة لتقييم كفايات المعلمين والمعلمات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: تبين أن المستحدثات التكنولوجية تعمل على اختيار أساليب التدريس التكنولوجية والمواقف التعليمية التي تتحقق من خلالها الأهداف السلوكية، والمستحدثات التكنولوجية تعمل على تحديد مصادر المعرفة المختلفة التي تتيحها شبكة الانترنت للبحث والتحري عن المعلومات المستهدفة.

٩. دراسة (أبو سردانة، ٢٠١٧) بعنوان "فاعلية برنامج التطوير المهني المستمر للمعلم القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن".

هدفت الدراسة التعرف على درجة فاعلية برنامج التطوير المهني المستمر للمعلم القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من عينة طبقية من (١٤٤) مديراً ومشرفاً تربوياً. طورت الدراسة الاستبانة إلى ستة محاور هي ممارسات: التخطيط، تقديم الدرس وتنفيذه، طرح الأسئلة، والتقويم والتغذية الراجعة، توظيف الوسائل التعليمية، إدارة البيئة الصفية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: جاءت جميع محاور برنامج التطوير المهني المستمر القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين بدرجة عالية من وجهة نظر كل من المديرين والمشرفين.

١٠. دراسة (عيس وسعسع، ٢٠١٥) بعنوان "أثر برنامج مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود في اكتساب طالباتها مهارة المراقبة الذاتية".

هدفت الدراسة معرفة أثر برنامج مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود في اكتساب طالباتها مهارة المراقبة الذاتية، تم تطبيق مقياس مطور من إعداد مؤسسة تطوير الإشراف والمناهج الأمريكية، وهو مقياس معد لقياس مهارة المراقبة الذاتية للطلبة، وتم استخدام اختبار T-TEST واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على كل من المقياس القبلي والبعدي للممارين الصحي والعلمي كل على حدة، تكونت عينة الدراسة من (٣٦٢) طالبة من طالبات السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود، تم اختيارهن بالطريقة العشوائية، أهم نتائج الدراسة وجود أثر دال احصائياً لبرنامج مهارات تطوير الذات في اكتساب طالبات السنة التحضيرية مهارة المراقبة الذاتية، وأن درجة اكتساب طالبات السنة التحضيرية لمؤشرات مهارة الرقابة الذاتية كانت مرتفعة، وأوصت الدراسة بالاهتمام مهارة المراقبة الذاتية وضرورة تتبعها ودرجة اكتساب الطلبة لها في مستويات لاحقة من الدراسة الجامعية، وبضرورة اجراء بحوث ودراسات مماثلة للدراسة الحالية على مجتمع الطلبة الذكور في السنة التحضيرية، وتركز على قضايا الوصول إلى المنهج العام.

ثانياً: الدراسات الأجنبية بالأحدث :

١. دراسة (Saada, 2019) بعنوان "تطبيق معيار القيادة من نموذج التميز EFQM في مؤسسات التعليم العالي UCAS كدراسة حالة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معيار القيادة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً للنموذج الأوروبي للتميز المؤسسي وقد تم دراسة حالة الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية بقطاع غزة كحالة عملية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام الاستبيان كأداة دراسة لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من ٦٤ موظف من الإداريين والأكاديميين في الكلية، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء الإداري القيادي في الكلية الجامعية عند تطبيق معيار القيادة للنموذج الأوروبي للتميز بلغ حوالي (٧٥.٩٠٪)، وأن المعايير الفرعية مطبقة بمستوى متقارب، وجود ارتفاع نسبي في المعيار الثالث في النموذج والذي يتعلق بتفاعل القادة مع الطلبة والجهات المعنية الأخرى بنسبة (٧٩.١١)، يليه-وفق ترتيب النموذج-والذي يتعلق بتطوير القادة للرؤية والرسالة ومنظومة القيم بمشاركة الجهات ذات العلاقة مع الكلية بنسبة (٧٧.١٥)، ثم المعيار الثاني المتعلق بدراسة جهود القادة في تطوير وتطبيق النظام الإداري وتحسينه بنسبة (٧٥.٨٦)،

تلاه المعيار الخامس المتعلق بجهود القادة في إنكفاء روح التنافس وتشجيع التغيير في المؤسسة بنسبة (٧٣.٩٢٩)، وحل أخيراً بفارق بسيط جداً المعيار الرابع المتعلق بدعم وتشجيع القادة للموظفين والعمل على نشر ثقافة التميز بنسبة (٧٣.٨٠).

٢. دراسة (Anasi, 2018) بعنوان "تأثير النوع على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير الذات المهنية بين أمناء المكتبات في نيجيريا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير النوع على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير الذات المهنية بين أمناء المكتبات في نيجيريا، وتم اجراء الدراسة من خلال استبيان لـ ٧٩ من أمناء المكتبات العاملين ف خمس جامعات بولاية أوجون النيجيرية، خلصت الدراسة إلى أن تطبيق واتس أب تصدر قائمة تطبيقات التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها المكتبيين في نيجيريا لتطوير الذات المهنية، كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة من الذكور والإناث في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتطوير الذاتي المهنية، ووجود علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو هذه الوسائل ومعدلات استخدامها في تطوير الذات بوجه عام.

٣. دراسة (Tomaževi & Peljhan, 2017) بعنوان "نحو التميز في الإدارة العامة: نموذج إدارة الأداء القائم على نظرية المنظمة في سلوفينيا".

هدفت هذه الدراسة إلى وضع نموذج متكامل لإدارة الأداء باعتبارها ركيزة هامة للتميز في مؤسسات الإدارة العامة في سلوفينيا (هيئات الإدارة العامة، وزارات، بلديات، مراكز العمل الاجتماعي، معاهد/مكاتب مختارة) حيث استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي وكذلك اعتمدتا على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وكانت عينة الدراسة عشوائية حيث بلغ عددها (203) موظفاً من كبار المديرين في عدد (104) من مؤسسات الإدارة العامة وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تطوير نموذج قائم على أساس نظرية التنظيم الذي يضمن الاستخدام المتكرر للنموذج وتطبيقه على العديد من مؤسسات الإدارة العامة وتضمن جميع أصحاب المصلحة في المؤسسات الاجتماعية في النموذج لكي يمثل نموذجاً عاماً يمكن تطبيقه على أي نوع من أنواع الإدارة العامة في المنظمات.

٤. دراسة (Khan & Du, 2017) بعنوان "مدى اعتماد تطبيقات التواصل الاجتماعي في تطوير الذات"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطوير الذات عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي: دراسة تطبيقية استهدفت رصد آليات تطوير الذات لدى أمناء المكتبات مستخدمي تطبيقات التواصل الاجتماعي في باكستان عبر هذه التطبيقات، وتم اجراء الدراسة من خلال تطبيق استبيان الكتروني لجمع آراء عينة من ١٠٢ موظفاً وموظفة، كما قام الباحث بإجراء مقابلات متعمقة مع ٢٠ خبيراً من مديري المكتبات في باكستان.

خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها ارتفاع كثافة استخدام أفراد العينة لتطبيقات التواصل الاجتماعي، واستفادتهم من هذه التطبيقات في تطوير الذات من خلال توظيفها في الحصول على المعلومات واكتساب مهارات خاصة بممارسة المهنة، وكذلك من خلال توسيع دائرة علاقتهم مع الزملاء العاملين في المجال نفسه.

ملخص أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

من حيث الهدف:

تتفق الدراسة بشكل جزئي مع دراسة (سلمان، ٢٠٢١) التي هدفت إلى دراسة اثر ممارسات الموظف على التميز الوظيفي، وكذلك مع دراسة (سليم، ٢٠٢٠) اتي هدفت إلى معرفة اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية واثرها على تحقيق التميز المؤسسي، وكذلك دراسة (الجمال، ٢٠٢٠) التي هدفت إلى التعرف دور سياسات الاختيار والتعيين في تحقيق التميز المؤسسي، ودراسة (Saada, 2019) التي هدفت إلى تطبيق معايير القيادة من نموذج التميز،

تختلف الدراسة الحالية مع دراسة (الشاعر، ٢٠٢٢) حيث أنها تناولت معرفة دور البحوث الاجراءة في التطوير المهني، ودراسة (ابو لبن، ٢٠٢٠) التي تحاول التعرف على التطوير المهني للمعلمين نحو استخدام مستحدثات التكنولوجيا، ودراسة (الضلاعين، ٢٠١٨) التي تهدف إلى اقتراح معايير للتميز الاداري في ضوء النموذج الاوروبي،

كما ان الدراسة الحالية تختلف مع جميع الدراسات من حيث هدفها بشكل عام والتي تهدف إلى دراسة اثر التطوير المهني على التميز الوظيفي للعاملين في منظمات القطاع الخاص.

من حيث المنهجية والاداة

تتفق الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة من حيث اتباعها المنهج الوصفي التحليلي، ما عدا دراسة واحدة تختلف معها وهي دراسة (عيس وسعسع، ٢٠١٥) التي التبتعت المنهج التجريبي والاختبار القبلي والبعدي كأداة للدراسة.

من حيث العينة:

فإن الدراسة الحالية تختلف مع جميع الدراسات السابقة حيث ان الدراسة الحالية هي الوحيدة التي تتناول العاملين في شركة STC كعينة للدراسة.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

التطوير المهني:

وعُرف التطوير المهني هو مجموعة من الممارسات المنظمة والمخطط لها من قبل المسؤولين عن التطوير المهني في المؤسسة التعليمية أو من قبل المعلمين أنفسهم، بهدف رفع مستوى الأداء المهني عن طريق تطوير المعارف والخبرات والمهارات التدريسية، لتحسين جودة التعليم وتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية. (التميمي، ٢٠٢٢)

التميز الوظيفي:

هو عبارة عن حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي لتحقيق المستويات العالية الغير عادية من الأداء وتنفيذ العمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المؤسسات، مما يُخرج النتائج والإنجازات التي تفوق التوقعات، وتفوق ما يحقق المنافسون وكذلك يُرضى العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة. (الجمال، ٢٠٢٠)

وتعرفه الباحثة التميز الوظيفي اجرائياً على أنه مدى امتلاك الموظف للكفايات والمهارات الوظيفية التي تؤهله على أدائه مهامه بكفاءة وفاعلية وبمستوى ابداع وعالي، بحيث يساهم في تقديم مخرجات تتوافق مع الأهداف المحددة له.

حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية)

تمثل حدود الدراسة في الآتي:

١. **الحدود الموضوعية:** ستتناول الدراسة موضوع أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين.

٢. **الحدود البشرية:** سيتم إجراء الدراسة على العاملين في شركة الاتصالات السعودية Stc.

٣. الحدود المكانية: سيتم إجراء الدراسة في شركة الاتصالات السعودية StC .

٤. الحدود الزمنية: سيتم أخذ آراء المبحوثين حول موضوع البحث لعام ٢٠٢٣. الفصل الدراسي

الثاني للعام الأكاديمي ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ذلك نظرا لمناسبة هذا المنهج مع طبيعة وأهداف الدراسة وذلك بهدف وصف الظاهرة موضوع البحث وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها، لاسيما وأن هذا المنهج يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحثة في مجرياتها وتستطيع الباحثة أن تتفاعل معها فيصفها ويحللها وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC وتم الحصول على البيانات عن طريق المصادر الثانوية الممثلة في الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة والدورات والندوات والمجلات المهنية المتخصصة كما تم الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسات من خلال الاستبيانات التي تم إعدادها لهذا الغرض، لتكون أداة رئيسة في البحث الميدانية وذلك لما لها أهمية في توفير الوقت والجهد على الباحثة وقد تم تصميم الاستبانة بعد الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بالموضوع واستخدام مقياس (ليكرت الخماسي).

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

- يتمثل مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات السعودية StC والبالغ عددهم ١٢٦٤٣ وفقاً لآخر تقرير عام ٢٠٢٣. (التقرير السنوي لشركة STC السعودية، ٢٠٢٣)

عينة الدراسة:

- وتتمثل عينة الدراسة بعينة عشوائية طبقية والتي تقدر ب ٣٧٣ عامل موزعين طبقياً وفقاً لنسب كل طبقة من مجتمع الدراسة حسب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) وتم حساب عينة الدراسة كما يلي:

- مستوى الثقة (Confidence Level) ، ٩٥%

- هامش الخطأ (Margin of Error) ، مثل ٥%

- نسبة التباين أو النسبة المتوقعة للظاهرة (p) ٠.٥

المعادلة الأساسية لحجم العينة:

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)) + (E^2 \cdot (N - 1))} = n$$

حيث:

- n: حجم العينة المطلوب
- N: حجم المجتمع (هنا ١٢,٦٤٣)
- Z: قيمة Z من جدول التوزيع الطبيعي (القيمة ٩٥% = ١.٩٦)
- P: النسبة المتوقعة (٠.٥ في حال عدم المعرفة)
- E: هامش الخطأ (مثلاً ٠.٠٥)

النتيجة:

حجم العينة الطبقية الممثلة $\approx$ ٣٧٣ مفردة

وسائل جمع بيانات الدراسة:

استخدمت الباحثة الاستبانة لقياس "أثر التطوير المهني على تحقيق التميز الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية StC"، حيث تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسة الملائمة للدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات التي تجري تعبئتها من قبل المستجيب.

وقد قسمت الإستبانة إلى قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن بيانات شخصية عن المستجيب (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: يمثل مجالات الاستبانة، مجالين رئيسيين هما:

المجال الأول: التطوير المهني، والذي يتضمن الأبعاد التالية:

- التدريب وتعزيز المهارات
- التحفيز والمشاركة
- القدرة على التكيف والابتكار
- تطوير القيادة
- تعزيز المهارات الشخصية

المجال الثاني: التميز الوظيفي، والذي يتضمن الأبعاد التالية:

- تعظيم الأداء والانجاز
- الكفاءة
- الإبداع.
- الإتصال والتعامل.
- التعلم الذاتي.
- المهارات القيادية

المعالجات الإحصائية المقترحة:

سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ١- النسب المئوية والتكرارات يستخدم هذا الأمر بشكل أساس لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد في وصف عينة الدراسة.
- ٢- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- ٣- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط. لقياس الصدق الداخلي والبنائي للاستبيان.
- ٤- اختبار T (One sample T Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي ٣ أم لا. لتحليل الفقرات.
- ٥- تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس عبارات الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقامت الباحثة بتقنين فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدق الأداء وثباتها عن طريق إتباع الخطوات التالية: قامت الباحثة بحساب الصدق بطريقتين:

ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

المراجع:

المرجع العربية:

١. أبو سردانة، عماد. (٢٠١٧). فاعلية برنامج التطوير المهني المستمر للمعلم القائم على المدرسة في تحسين الممارسات الصفية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
٢. أبو عودة، عبد الرحمن. (٢٠١٨). التميز المؤسسي في منظمات الأعمال. دار الفكر.
٣. أبو عودة، محمود. (٢٠١٨). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي- دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٤. أبو لبن، إيناس. (٢٠٢٠). التطوير المهني للمعلمين الفلسطينيين نحو استخدام المستحدثات التكنولوجية في ضوء خبرات بعض الدول، رسالة ماجستير، جامعة الاستقلال، فلسطين.
٥. الأخرس، عبد المعطي محمود. (٢٠١٥). دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظة قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
٦. بالحر، عبد الإله. (٢٠١٦). الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٧. بلكير، خليفة. (٢٠١٦). تحقيق التميز التنظيمي من خلال المنظمة المتعلمة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد (١)، العدد (١٤).
٨. بن مبرد، نورة راشد (٢٠٢١) واقع التطوير المهني لدى معلمات المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض في ضوء المستحدثات التكنولوجية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ٥، العدد ١٦.
٩. التركي، خالد. (٢٠١٥). استخدام التعليم الذاتي في تطوير الأداء المهني للمعلمين، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الآداب، جامعة المرقب، ١ (١٠)، ٦٨-٨٦.
١٠. التيمي، أحمد. (٢٠٢٢). إستراتيجيات تنمية الموارد البشرية في ضوء التحديات الرقمية. المجلة الدولية للإدارة والتنمية، ١٠ (٢)، ٤٥-٥٩.
١١. التيمي، فاطمة بنت عبد الرحمن عبد الله (٢٠٢٢) واقع معرفة المعلمين بسياسات التطوير المهني في المملكة العربية السعودية، جامعة سوهاج، كلية التربية، مجلة شباب الباحثين، العدد ٤١، الجزء ٤.

١٢. الجمل، سمير. (٢٠٢٠). واقع سياسات الاختيار والتعيين في الجامعات الفلسطينية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي، مجلة جامعة القدس المفتوحة.
١٣. حجاج، علا. (٢٠١٤). دور المهارات الناعمة في عملية اقتناص الوظائف الإدارية دراسة تطبيقية على الوظائف الإدارية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
١٤. الرفاعي، عيده عويد عيد (٢٠٢١) تحديات تحقيق التميز المؤسسي في إدارة تعليم محافظة ينبع من وجهة نظر المشرفات التربويات، المجلة العربية للنشر العلمي AJSP، العدد السادس والثلاثون.
١٥. رؤية المملكة ٢٠٣٠. (٢٠١٦). رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. Retrieved from <https://vision2030.gov.sa>
١٦. ريتشبرغ، حسين. (٢٠١٧). علاقة التميز التنظيمي بالجودة الشاملة لدى منظمات الصناعات الغذائية في شمال الضفة الغربية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني، دور التميز والريادة في تفوق منظمات الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
١٧. سهمود، إيهاب عبد ربه. (٢٠١٣). واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى وسبل تطويرها في ضوء النموذج الأوروبي للتميز EFQM، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، أكاديمية الإدارة والسياسة، فلسطين.
١٨. الشاعر، عدلي. (٢٠٢٢). البحوث الإجرائية مدخل للتطوير المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بالمحافظة الوسطى في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، فلسطين، ٣٠(٢)، ص ٣٧١-٤٠١.
١٩. شركة STC السعودية (٢٠٢٥): الموقع الرسمي للشركة - من نحن، من خلال الرابط التالي ([Sustainability](#))
٢٠. الضلاعين، علي. (٢٠١٨). معايير مقترحة للتميز الإداري بجامعة جدة في ضوء النموذج الأوروبي للتميز، بحث دكتوراه منشور، العلوم التربوية، العدد الأول، المجلد ٣ لسنة ٢٠١٨، السعودية، جدة.

٢١. عبد الله، عبد الله إبراهيم أبكر، وعدلان، محمد حسن الطيب (٢٠٢٢) دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، بالتطبيق على مجموعة جياذ الصناعية ٢٠١٩م، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مجلة علمية محكمة HNSJ.
٢٢. العجاجي، سعيد. (٢٠١٧). أثر التطوير المهني في تحسين الأداء الوظيفي. المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٢٤(١)، ٨٨-١٠٢.
٢٣. العجاجي، عبد اللطيف بن علي (٢٠١٧) متطلبات التطوير الذاتي لمعلمي التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية، المجلد الثالث والثلاثين، العدد الأول، جامعة أسيوط.
٢٤. العلي، مهند. (٢٠١٣). مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
٢٥. العليان، فهد. (٢٠١١). تصور مقترح للتطوير المهني الذاتي لمعلمي الرياضيات بالمرحلة المتوسطة من وجهة نظر المختصين والممارسين، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة أم الرقي: مكة المكرمة.
٢٦. الغماري، وسام. (٢٠١٨). أثر تبني الإدارة العليا لبرامج الارتقاء الذاتي على مستوى الانتاجية لدى الموظفين في وزارة التربية والتعليم في غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
٢٧. القرني، عيدة محمد صالح (٢٠٢١) معوقات استخدام منصات التدريب الالكترونية في برامج التطوير المهني بمراكز التدريب التربوي بمحافظة بيشة من وجهة نظر المعلمات، مجلة التربية، العدد ١٩٠، الجزء (الأول)، جامعة الأزهر.
٢٨. ليليا، سها. (٢٠١٧). الإدارة الاستراتيجية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢٩. محمد، ماهر. (٢٠٢١). تفعيل الشراكة بين كليات التربية وإدارات التعليم في التطوير المهني للمعلمين بالمملكة العربية السعودية في ضوء الخبرات والتجارب الدولية، المجلة التربوية، ٣٦(١٤١).
٣٠. المرداس، ندى خالد، غوش، ابهجيت، شمسي، محمد. (٢٠٢٣): أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين (دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية في المملكة العربية

السعودية - الرياض)، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، مج ٤، ٤٤، ص: ٢٠٤-٢٣١

٣١. منصور، مجيد والعابد، حسين. (٢٠١٣). علاقة التميز التنظيمي بالجودة الشاملة لدى منظمات الصناعات الغذائية في شمال الضفة الغربية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

٣٢. النعيمي، راتب عبد العال؛ وصويص، راتب جليل. (٢٠١٨). تحقيق الدقة في إدارة الجودة: مفاهيم وممارسات، عمان، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع.

٣٣. هاشمي، إناس (٢٠١٩) دور الذكاء الاستراتيجي في دعم التميز المؤسسي، دراسة حالة مؤسسة الشفق لصناعة البطاريات عين مليلة ولاية أم البواقي، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي.

٣٤. هنية، محمد. (٢٠١٦). مدى ممارسة الرقابة الاستراتيجية وعلاقتها بتميز الأداء لدى قطاع الصناعات الغذائية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

٣٥. المراجع الأجنبية:

Anasi, S. N. (2018). Influence of gender on attitude towards the use of social media for continuing professional development among academic librarians in Nigeria, Information and Learning Science, 119 (3/4), 226- 240, Retrieved From <https://doi.org/10.1108/ILS-11-2017-0114>

European Commission. (2019). Digital Education at School in Europe Eurydice Report. Publications Office of the European Union.

Khan, A., & Du, J. T. (2017). Professional development through social media applications: a study of female librarians in Pakistan, Information and Learning Science, 118 (7/8), 342-353, Retrieved From <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/ILS-04-2017-0028>

Saada, H. (2019). Applying Leadership Criterion of EFQM Excellence Model In Higher Education Institutions -UCAS as a Case Study. Standard Research Journal of Business Management, 40(3), p23-55.

Swaroop, R., & Verma, A. (2024). Professional development and organizational performance: A strategic perspective. *Journal of Human Resource Development*, 39(2), 112–128.

Sweroop, Sagun and Verma, Jaya. (2024): impact of professional development on employees, *IRJMETs*. 6(2) Pp: 1817-1830

Tomažević, N., Tekavčić, M., & Peljhan, D. (2017). “Towards excellence in public administration: organisation theory-based performance management model”. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), p578-599.

