

دور التدريب وأثره في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد

(منال مهدي المهندس)

(٢٠٢١٢٠٤٨٣٧)

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
٣	جدول المحتويات
٤	قائمة الأشكال
٥	قائمة الجداول
٧	المقدمة
٩	مشكلة البحث
١١	أهمية البحث
١٢	أسئلة البحث
١٣	أهداف البحث
١٣	فرضيات البحث
١٤	نموذج البحث
١٥	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
١٧	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
٢٣	المراجع

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
١	نموذج البحث	١٤
٢	منهجية البحث	١٥

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يعد التدريب من الموضوعات المهمة في بناء المنظمات المعاصرة. لتواكب التطورات المختلفة وتكتسب المعارف والخبرات الجديدة. لذا فهو مصدر مهم لأعداد الكفاءات وتطوير أدائهم بما ينعكس إيجاباً على أداء المنظمات وتقدمها. لذا فقد تزايد اهتمام المنظمات الحديثة بالتدريب باعتباره من أحسن الطرق التي يمكن بواسطتها الربط بين جودة الخدمات وبين الأفراد العاملين بالمؤسسة وبالشكل الذي يضمن تحقيق أهداف المنظمة بأكبر فعالية وكفاءة ممكنة، فالتدريب أصبح أداة أساسية تعتمد عليها كل المؤسسات التي ترغب في تحسين خدماتها .

أن عملية التدريب عملية تراكمية تتكامل فيها الأدوار المختلفة لأطراف التدريب، وتولي الجامعات والكليات أهمية خاصة للتدريب ومن الضروري أن تخضع عملية التدريب بمحاورها المختلفة إلى تقييم واقع التدريب والتحقق من مدى ملائمة عملية التدريب وتحقيقاً لأهدافها الكلية بالإضافة إلى تقييم مدى ملائمة مؤسسات التدريب وقدرتها على القيام بالدور المطلوب منها في تدريب وتقييم الموظفين (ابو شنب، 2020) إن الجامعة أصبحت الآن في مستوى عالي من الأداء حتى تتمكن من مواجهة مختلف صور التحديات التي أفرزتها التطورات.

وقد تنبّهت هذه الأخيرة أهمية العنصر البشري كمحدد للكفاءة ولأهمية الجهود التدريبية في تكوين وتطوير الكوادر القادرة على تقديم الأمثل والأفضل، وهذا ما يظهر من خلال زيادة الاهتمام بالتدريب، ومن خلال انتشار البرامج التدريبية، ولكن وعلى الرغم من هذا الاهتمام بالتدريب وعلى الرغم من أهميته القصوى، هل حقق أهدافه وهل أثر بشكل فعال على الأداء؟ (نعروره، 2021)

إن الجامعة هي المؤسسة الأقدر على بناء الشخصية وغرس القيم والفضائل وتنمية المواهب والملكات وصقل التدريب إلى واقع عملي، وهي الأقدر على الاتصال بالمجتمع الخارجي بكل مؤسساته وعناصره أملاً في استقطابه. وليست كل الجامعات لديها القدرة على القيام بهذه المهمة أو إنجاز تلك الرسالة السامية على أكمل وجه؛ لأن الجامعات تحتاج إلى إدارة من نوع خاص بمواصفات معينة تحتاج إلى إدارة متميزة قادرة على تطوير الجامعة والنهوض بها وتحديثها سواء أكان ذلك على المستوى المحلي الداخلي للجامعة أو في مستوى علاقاتها بالجامعات الأخرى داخل الوطن وخارجه، أم في استجاباتها للحاجات الملحة المتطورة للمجتمع المحلي. ثم أن الجامعة هي قائدة الثورة العلمية ورائدة التغيير الاجتماعي والاقتصادي.

وعليه فقد عمدت جامعة الملك خالد إلى انشاء إدارة مستقلة للتدريب، ووفرت لها جميع الإمكانيات والمتطلبات المادية والتقنية والبشرية، لتمكينها من أداء وظيفتها في تطوير وتنمية القوى البشرية على مختلف المستويات الإدارية، مما يساعد على تحقيق أهداف الجامعة، وعليه فإن التدريب يضطلع بدور مهم في تمكين الإدارات من تحقيق أهدافها وغاياتها المختلفة، وإنجاح خططها التنموية المرسومة، وإيصال العاملين لديها إلى مستوى الأداء المطلوب. فقد كانت الحاجة ملحة لإيجاد أطر التدريب في الجامعة، ورفع كفاءة العاملين في ميدان التدريب لمساعدتهم في إعداد وتخطيط وتصميم برامج تدريبية ذات كفاءة عالية، تلبي احتياجات المتدربين وتساعدهم على أداء مهامهم الوظيفية والمستقبلية.

ولكن على الرغم من ذلك فقد لاحظ الباحث كثرة الغياب وعدم انضباط الموظفين في مكاتبتهم اثناء الدوام الرسمي للعمل بالإضافة إلى ذلك عدم وجود رؤية واضحة وبعيدة المدى لأهمية الدور الاستراتيجي للتدريب في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالجامعة ومن ناحية أخرى فأننا نرى أن هنالك علاقة بين التدريب والرضا الوظيفي. (لذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار. ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات. والسبب الرئيس ي لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد في تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل. وكثير من المنظمات تستخدم استطلاعات الراي لتتعرف على اتجاهات العاملين وقياسها نحو الأمور ذات العلاقة بالعمل والمنظمة وسياساتها. (شفيق، 2018)

مشكلة البحث:

- يعتبر العامل البشري من أهم العوامل المؤثرة في إنتاجية العمل حيث أنه العمود الفقري للإنتاج ومهاراته تحدد مدى كفاية وكفاءة المنظمة. كما ويؤدي إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات إلى تأخر وانخفاض الإنتاجية، مما يتطلب البحث في الرضا الوظيفي لأهميته التطبيقية والعملية. (جرادات، 2011)
- ويعتبر التدريب من أهم مقومات التنمية والتطوير التي تعتمد عليها المنظمات في بناء جهاز قادر على مواجهة الضغوطات والتحديات النفسية والإدارية والإنتاجية. وأكدت دراسة (ابكر، 2021) أن التدريب الجيد يحسن من معرفة الواجبات المنصوص عليها باللوائح، والمعارف السابقة،
 - وعليه فإن الاهتمام بالتدريب يرجع إلى تأثيره على تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي. وإن تطبيق التدريب بصورة صحيحة ينعكس إيجاباً على تحسين الأداء العام للمؤسسات والجامعات وهذا ما أكدته دراسة (خلود 2020) والتي توصلت نتائجها إلى أن تمكين القيادات الجامعية من مهارات الإدارة مطلباً ملحا في ضوء أهمية هذا المجال وفي ظل قوة التنافس العالمي وخاصة في ظل توجه الجامعات السع ودية لتحقيق رؤية 2030 لتعزيز القيمة التنافسية لها
- وأكدت دراسة (عيس، 2020) على أن سعى الجامعات السعودية نحو موقع في قائمة افضل 200 جامعة دولية بحلول 2030 يعد من ابرز التحديات التي تواجهها، وذلك وفقا لأهداف رؤية المملكة مما زاد من الضغوط من اجل حوكمة الجامعات
 - وأكدت دراسة (العتيبي، 2022) أن اغلب المؤسسات والقطاعات الحكومية في السعودية تواجه مشكلة في التدريب مما يؤدي إلى تحديات كبيرة في سبيل تحسين الأداء وقد يقتصر التدريب على مستويات معينة دون الأخرى بينما يجب أن يشمل التدريب جميع المستويات.
- وأشارت دراسة (ثابت، 2020) أن هنالك عدة مظاهر للخلل الإداري بجامعة الملك خالد يمكن ابرازها في الاتى: الأسلوب المركزي في وضع القرارات، وضعف المشاركة، والبطء في اتخاذ القرارات الحيوية، وضعف التنظيم والتنسيق بين الوحدات والاقسام المختلفة وانعكس ذلك على مستوى الأداء والرضا الوظيفي .

الفجوات النظرية:

- غياب نماذج أو أطر نظرية محددة لتحليل تأثير العامل البشري على الإنتاجية.
- عدم وجود نماذج نظرية توضح العلاقة بين التدريب والأداء والرضا الوظيفي.
- غياب نظريات واضحة حول كيفية تمكين القيادات الجامعية وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- عدم تقديم أطر تحليلية لفهم كيفية تحقيق الجامعات لأهداف رؤية ٢٠٣٠.

الفجوات العملية:

- عدم تقديم استراتيجيات لتحسين الرضا الوظيفي والإنتاجية.
- غياب تفاصيل عملية حول تصميم وتنفيذ برامج تدريب فعالة.
- عدم تقديم خطوات عملية لتمكين القيادات الجامعية وتطبيق مهارات الإدارة.
- عدم توضيح الخطوات العملية لتحسين التدريب في المؤسسات الحكومية والجامعات.

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

"ما هو دور التدريب وأثره في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد"

أهمية البحث:

- تكمن أهمية البحث في تحسين مستوى الأداء وتحديد مشاكل العمل وإيجاد الحلول اللازمة له- وهذا يمكننا من بناء قواعد للعمل بصورة سليمة.
- أن بناء قاعدة بيانات عن الدورات التدريبية يمكن أن تساهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي الجامعة
- يساهم هذا البحث في ادخال عملية التخطيط والتنظيم في مجالات التدريب المختلفة حتى نتمكن من بناء التدريب وفق رؤية علميه سليمة.
- تساهم هذه الدراسة في خلق بيئة عمل ممتازة تساعد الموظفين على التفاعل الاجتماعي وبناء الثقة وعلاقات الصداقة بينهم، الأمر الذي ينعكس إيجابا على مستوى الرضا الوظيفي.
- يمكن أن يساهم هذا البحث في ربط التدريب بالرضا الوظيفي وعقد مقابلات لمناقشة نتائج التقييم مع المرؤوسين وذلك للوقوف على جوانب الضعف والإخفاق ليعملوا على التخلص منها أو الحد منها على الأقل.
- وتأتى أهمية هذه الدراسة في انها تمد المهتمين والمسؤولين بالمعلومات التي يحتاجونها وأيضا تساهم في وضع الحلول للمعوقات التي تحول دون تبني خطط موضوعية في ممارسة أنشطة التدريب بالجامعة.

الأهمية النظرية:

- إثراء الأدبيات الأكاديمية: تساهم الدراسة في تعزيز المعرفة الأكاديمية حول العلاقة بين التدريب والرضا الوظيفي وتحسين الأداء في المنظمات.
- تطوير نماذج نظرية: تساعد في تطوير نماذج وأطر نظرية جديدة لفهم كيفية تأثير التدريب وتمكين القيادات على الأداء المؤسسي.
- سد الفجوات البحثية: تساهم في سد الفجوات النظرية الموجودة في الأدبيات الحالية المتعلقة بتمكين القيادات الجامعية وتحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠.

الأهمية العلمية:

- **تحسين أداء المؤسسات:** تقدم الدراسة استراتيجيات عملية لتحسين الأداء والرضا الوظيفي في المؤسسات من خلال التدريب الفعال وتمكين القيادات.
- **تطوير برامج تدريبية فعالة:** تساهم في تصميم وتنفيذ برامج تدريبية شاملة تشمل جميع المستويات الإدارية.
- **دعم الجامعات لتحقيق رؤية ٢٠٣٠:** توفر الدراسة خطوات عملية لدعم الجامعات السعودية في تحقيق أهدافها والوصول إلى قائمة أفضل ٢٠٠ جامعة دولية.
- **تعزيز الحوكمة:** تقدم استراتيجيات لتحسين الحوكمة والإدارة في المؤسسات والجامعات، مما يعزز من كفاءتها التنافسية.

أسئلة البحث:

مشكلة البحث تتمثل في طرح التساؤل التالي:

(واقع التدريب وأثره في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم أنفسهم).

ويتفرع من السؤال الرئيس ي الأسئلة الفرعية التالية:

١. هل تتسم نظرة الموظفين بجامعة الملك خالد تجاه كل من التدريب والأداء والرضا الوظيفي بالإيجابية

٢. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والرضا الوظيفي. ؟

٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والأداء وبين الرضا الوظيفي

كمتغير وسيط

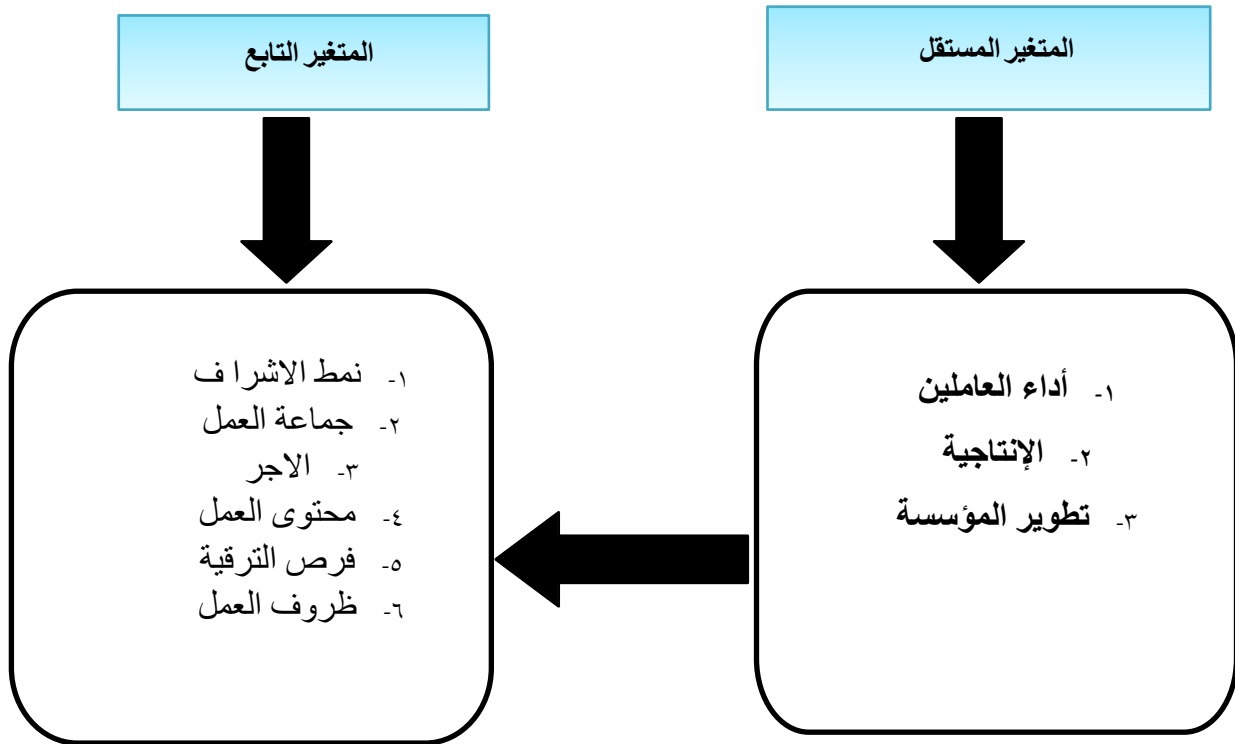
أهداف البحث:

- ١- التعرف على وجود نظرة إيجابية للموظفين بجامعة الملك خالد تجاه كل من التدريب والأداء والرضا الوظيفي
- ٢- التعرف على العلاقة التي تربط بين التدريب والرضا الوظيفي.؟
- ٣- الكشف عن وجود علاقة بين التدريب والأداء وبين الرضا الوظيفي كمتغير وسيط

فرضيات البحث:

- تتسم وجهة نظر الموظفين بجامعة الملك خالد تجاه كل من التدريب والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي بالإيجابي
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والرضا الوظيفي..
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والأداء وبين الرضا الوظيفي كمتغير وسيط .

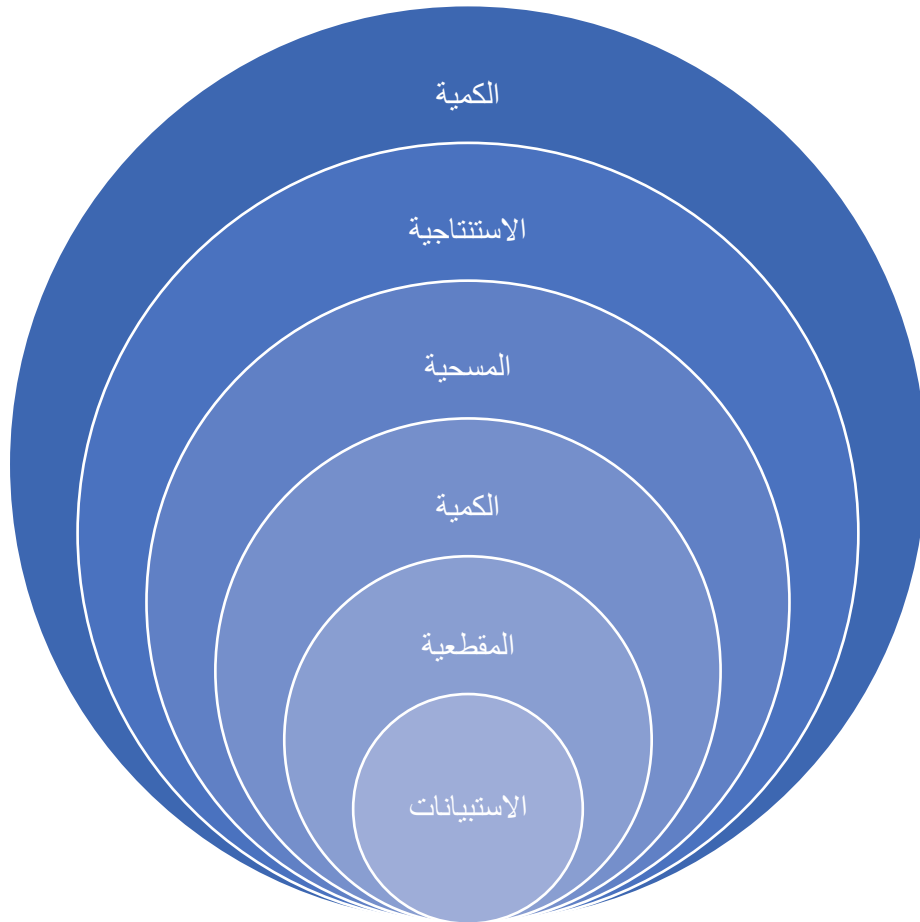
نموذج البحث:



الشكل (١) النموذج المقترح للعلاقة بين متغيرات البحث

منهجية البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي والسببي وذلك لوصف وتحليل بيانات الدراسة باستخدام أسلوب التحليل العاملي لمعرفة العوامل التي تؤثر على مستوى وزيادة الإنتاج.



الشكل (٢)

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري
الفصل الثالث: منهجية البحث
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

المقدمة :

المتغير الأول :

المتغير الثاني :

العلاقه بين المتغير الاول والمتغير الثاني :

الخاتمة:

المراجع:

- مزهودة، عبدالمليك (" 2021) الأداء بين الكفاءة والفعالية" مجلة العلوم الإنسانية،
- ابو سلطان شفيق. (فبراير، 2018). كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، غزة: جامعة غزة.
- ابوبكر نعروره. (2021). أثر التمكين النفس ي في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية الجامعة بالوادي. مجلة معهد العلوم الاقتصادية. ، جامعة الجزائر، الجزائر.:
- اسامة جرادات. (2011). بحوث المؤتمرات. المنظمة العربية للتنمية الإدارية عمان (صفحة 254). عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية عمان.
- خلود ز. (1202). 6- أثر التدريب يف تحسين أداء القيادات الجامعية في ضوء نظام الجامعات الجديد بالمملكة العربية السعودية لتحقيق رؤية المملكة 2030، .المجلة العلمية لكلية التربية النوعية. 12. p ,
- رشا عبد الفتاح. (2017). اثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، سوريا ص 26 .
- سالم راضيه. (2012) اثر برامج التدريب على الأداء الوظيفي، مجلة ارتقاء للبحوث والدراسات الاقتصادية، مج 2 ع 7
- سبيل، خالد (2020)، دور الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية بالتطبيق على رئاسة الشركة السودانية للتوليد الحراري ولاية الخرطوم.
- رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان.
- سعود المطيري. (2020). ، أثر البرامج التدريبية للموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الملك عبد العزيز ص 27
- صالح الزغبى (2013)- قياس العائد من التدريب وأثره على أداء العاملين في المنظمات، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة عدن، ص 553
- صفاء يوسف. (2019). أثر القيادة الإدارية في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة جامعة الجزيرة، (رسالة ماجستير غير منشورة). جامع الجزيرة. ود مدنى، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، السودان.