

في تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء موظفي شركة ابتكارات للتصميم والتسويق في مدينة جدة

مشروع تخرج – 1

الطالبة: مريم إبراهيم عبدالله
الرقم الجامعي: 2021205937

إشراف

د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الثاني – 2024

المحتويات

٣	 الفصل الأول
٤	 مقدمة البحث
٦	 مشكلة البحث
٦	 مشكلة البحث النظرية
٦	 مشكلة البحث التطبيقية
٧	 أهمية البحث
٧	 الأهمية النظرية
٧	 الأهمية العملية
٨	 أسئلة البحث
٨	 أهداف البحث
٨	 فرضيات البحث
٩	 نموذج البحث
١٠	 منهج البحث
١١	 الدراسة الميدانية
١٣	 المراجع
	 هيكـل البحث
	 خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

مقدمة البحث

التطوير والتدريب يعتبران من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المنظمات حتى تحقق التوافق والانسجام بين المهام و المتطلبات الوظيفية وبين قدرات ومهارات الموظفين بهدف رفع الإنتاجية، والهدف الأساسي من هو تطوير قدرات الموظفين وجعلهم يكتسبون مهارات وقدرات معرفية جديدة وتطوير لسلوكهم بما يساعد في الوصول المنظمة لأهدافها، ويكون ذلك من خلال تطوير مسار الوظيفة و ترقية الموظفين و إكسابهم الحوافز المناسبة، ويوضح هنا ان دور إدارة الموارد البشرية قد انتقل من تنفيذ المهام الاعتيادية لإدارة الموظفين مهام الاختيار والتعيين التحفيز إلى المستوى الاستراتيجي للعنصر البشري والاستثمار فيه.

لهذا أصبحت المنظمات مهتمة بالتدريب وتطوير الموظفين لانه يعد من أحسن الوسائل التي يمكن من خلالها الربط بين عوامل الإنتاج المادية وبين الأشخاص العاملين في المنظمة وبالشكل الذي يضمن للمنظمات تحقيق أهدافها بأكبر فعالية وكفاءة يمكن عليها، التدريب اليوم هو أداة رئيسية تعتمد عليها كل المنظمات التي ترغب في تحسين إنتاجيتها (بلقاسم وحاج، ٢٠١٧، ص ١٦).

وأخيراً اهتمت وانتبهت المنظمات والشركات لمدى أهمية العنصر البشري كان عامل مؤثر على الكفاءة الإنتاجية، ومدى أهمية المجهودات التدريبية التطويرية في تكوين وتطوير الموارد وكوادر قادرة على الاستخدام الصحيح لما تبقى من عناصر الإنتاج، ونلاحظ هذا من خلال الزيادة اهتمام الشركات في البرامج تدريبية التطويرية المختلفة التي تحرص على أن يتلقاها أفرادها (بلقاسم وحاج، ٢٠١٧، ص ١٧).

عملية نجاح المنظمات والشركات متوقفة على على كفاءة العناصر البشرية الموجودة داخلها، وذلك لأنهم هم الغاية والوسيلة الفعالة في تطوير المنظمات والنهوض بها، لذلك تحت ضوء الإجراءات والتغيرات التي تكون متجددة ومستمره في مجال الأعمال فبسببها تحرص الشركات والمنظمات على الاهتمام بعناصرها البشرية والاستفادة منهم، حتى تستفيد هذه العناصر يجب أن تقوم المنظمات والشركات بعملية تدريبهم من أجل رفع الكفاءة الإنتاجية، ولهذا السبب يعد التدريب والتطوير من المواضيع المهمة لكل منظمات الأعمال، سواء كانت هذه المنظمات عامة أو خاصة، لما يوفر هذا التدريب من تزويد العاملين بالمعلومات والمهارات الضرورية واللازمة لتحسين أدائهم في أعمالهم، وتعطي الإدارات العامة المختلفة اهتمام كبير و ملحوظ على موضوع التدريب والتطوير، لأنه من أهم الأساليب المهمة لتكوين عنصر بشري متكامل ومفيد، يتم من خلاله تسديد الفجوات والقصور لدى الكفاءات الإدارية التي يلقي على عاتقها أعباء التنمية، والإدارة هي من تقوم بتدريب الموظفين و إدخالهم في برامج تدريبية تطويرية مختلفة بهدف رفعهم إلى مستوى مختلف في أدائهم وتزويدهم

بالمعلومات والمهارات اللازمة مع إحداث تغيير ايجابي في السلوكيات والاتجاهات المتعلقة بآرائهم الشخصية نحو عملهم (نشاش، ٢٠٢٠، ص ٦-٥).

كدت الدراسات والتجارب المختلفة على أن سبب نجاح أو فشل الموظفين في أداء أعمالهم ومهامهم الوظيفية يعود إلى نوع ومستوى فعالية البرامج التدريبية التي تم تقديمها لهم ومدى التزام الموظفين بها، مما يعني انه يجب أن يتم إعداد وتنفيذ برامج تدريبية تكون شاملة لكافة انواع ومراحل الأنشطة المستهدفة، وأن يتم إطلاقها ضمن منهج صارم يكون مبتدأ من التخطيط ثم تصميم ثم التنظيم وأخيراً التنفيذ، وبالتأكيد جميع هذه المراحل يجب أن تشمل على عملية المراقبة والتي تتم في ضوء التخطيط الذي تم وضعه حتى ترفع كفاءة وفعالية أداء الموظفين داخل الشركة، وكذلك استغلال مهارات وقدرات وإمكانيات الموظفين قدر الإمكان بما يخدم مصلحة الشركة، هذا لأن عملية الأداء تهدف في المقام الأول إلى قياس كمية المهام المنجزة من قبل الشركة خلال مدة زمنية محددة و مقارنتها بما تم التخطيط له، بالإضافة إلى أن الرفع من مستوى فعالية ونجاح الأداء يتطلبان برامج تدريبية فعاليتها كبيرة حتى تمكن الموظفين من إدارة المناصب المتعلقة بهم (الجغير، ٢٠٢٢، ص ٤٠٦).

لذلك يجب على كل شركة أو منظمة ألا تهتمش عملية تقييم أداء الموظفين لأنها تلعب دور معياري مهم وفعال للبحث فيه أداء الموظفين ومعرفة المستويات التي وصل إليها الموظفين وتحديد ما يحتاجون إليه لتطويرهم، وعملية تقييم الأداء تتطلب إجراءات عديدة ومعايير محددة لتتمكن من قياس الأداء الفعلي للموظفين وللمنظمة ككل.

إن وجود برامج التطوير والتدريب في الشركات والمنظمات هو أمر مهم للغاية، والطريقة التي تسير عليها العملية التدريبية أمر تساعد في التعرف على أثر التدريب ومدى فائدته من خلال مراقبة أداء الموظفين، فمن خلال مراقبة أدائهم يمكن تحديد العثرات والمشكلات وتطويرها وتحديد مدى فاعلية التدريب في التأثير الإيجابي على أداء الموظفين والإنتاجية وكذلك أكثر من الناحية التطويرية للمنظمة وغيرها من النواحي من منظور المنظمة، وأتى هذا البحث لتفادي الأمور السلبية وليركز على الأمور الإيجابية التي تكون ناتجة عن التدريب والتطوير في المنظمات والشركات وما مدى فعاليتها على أداء موظفين وكيف ينعكس ذلك على أداء الشركة ككل، من خلال البحث في تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء موظفي شركة ابتكارات للتصميم والتسويق في مدينة جدة.

مشكلة البحث

العنصر البشري يعتبر من أهم الموارد الأساسية التي تقوم عليها الشركات المختلفة، لأن إدارة الموارد البشرية تعتمد على كفاءة هذه العناصر البشرية في إدارتها، لأنهم يعتبرون مفتاح الذي يوصل إلى النجاح ويحققون الفعالية في استخدام عناصر المنظمة الأخرى، بالإضافة إلى أن التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال، والأنشطة المتغيرة في مجال الاستقبال الاختيار والتعيين والتوجيه والمتابعة للموارد البشرية، وجميع هذا يكون بهدف تطوير مهارات هذه العناصر وجعلهم يكتبون مهارات معرفية جديدة، لأن العناصر البشرية هم المحرك الرئيسي لجميع أنشطة الشركة بجميع اختلاف مصادرها، وخاصة حين يتميز المورد البشري بنوع من المهارات والقدرات والمعرفة التي تتناسب مع طبيعة الأعمال التي يمارسها في الشركة، ويعد التدريب من أحد الأساليب التي يتم استخدامها بهدف الوصول لتحقيق الارتقاء والنمو لشركة وتنمية قدرات الموظفين العلمية والتصدي للتغيرات الجديدة على في البيئة الداخلية والخارجية.

مشكلة البحث النظرية

لا تشكل الحوافز المادية لوحدها الأساس الذي يدفع العاملين على أداء عملهم لان الرضا عن العمل ليس مرتبط بالحوافز المادية فحسب، لان وجود فوائد يمكن أن تأخذ شكل من أشكال الثناء، بالإضافة إلى أنها يمكن أن تكون على شكل تشجيع لفظي أو محيطي أو اجتماعي، بالإضافة إلى أنه يمكن أن يشمل الحاجات الاجتماعية التي يحتاجها الأفراد مثل حاجات تحقيق الذات وحاجات والانتماء وحاجات التقدير، وحاجة إتاحة الفرص أمام الأفراد الآخرين وهذا كله متعلق بتكوينهم وتهيئتهم السابقة باعتبار أن ذلك يساهم في تكوين التنسيق بين جماعة العمل في أغلب الوقت على أساس مهني متين.

مشكلة البحث التطبيقية

كنتيجة لأهمية البرامج تدريبية وتطويرية الموظفين أثناء عملهم، ودورها البارز الذي تلعبه في إنجاح العملية التدريبية بما ينعكس على نجاح، فإنه هناك حاجة ماسة لاعتماد وسائل حديثة والتي أصبحت من الضروريات في عملية تدريب الموارد البشرية في القطاعات المختلفة، حتى يكون هناك انسجام مع متطلبات الشركة وتحسين أداء الموظفين، وبالتالي يوجد ضمان فعلي لاستمرار نجاح الشركة، وذلك لأن أهم مورد فيها هو العنصر البشري لذلك لوحظ وجود مشكلة تطبيقية في عدم اعتماد الشركات في الوسائل التدريبية الحديثة، مع وجود نقص في الدراسات والأبحاث التي تتحدث حول هذا الموضوع.

تلخيص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

"ما هو تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء موظفي شركة ابتكارات للتصميم والتسويق في مدينة جدة؟".

أهمية البحث

الأهمية النظرية

- تسليط الضوء على أهمية البرامج التدريبية والتطويرية ومدى تأثيرها على تحسين أداء الموظفين.
- التعرف على نوع الرابطة التي تربط التدريب والمشكلات تكون متواجدة التدريب في كل من أداء الموظفين وفي الإنتاجية والتطوير.

الأهمية العملية

- مساعدي المسؤولين والمدراء في التعرف على الثغرات التي يمكن أن تتواجد في برامج التدريب.
- تعزيز إيجابيات البرامج التدريبية وتقليل سلبياتها لتكون أكثر كفاءة وفعالية في تحسين أداء الموظفين وتحقيق المصلحة العامة للشركة.

أسئلة البحث

١- **سؤالي البحث الرئيسي** " ما هو تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء موظفي شركة ابتكارات للتصميم والتسويق في مدينة جدة؟" **ويتفرع منه الأسئلة التالية:**

- ما هو أثر البرامج التدريبية المتنوعة على أداء الموظفين؟
- ما هو أثر الوسائل المستخدمة في التدريب على أداء الموظفين؟
- هل الحاجة التدريبية لها أثر على أداء الموظفين؟

أهداف البحث

١- **الهدف العام للبحث** " استكشاف تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين."

ويتفرع منه الأهداف التالية"

- اكتشاف أثر البرامج التدريبية المتنوعة على أداء الموظفين.
- اكتشاف أثر الوسائل المستخدمة في التدريب على أداء الموظفين.
- اكتشاف مدى تأثير الحاجة التدريبية على أداء الموظفين.

فرضيات البحث

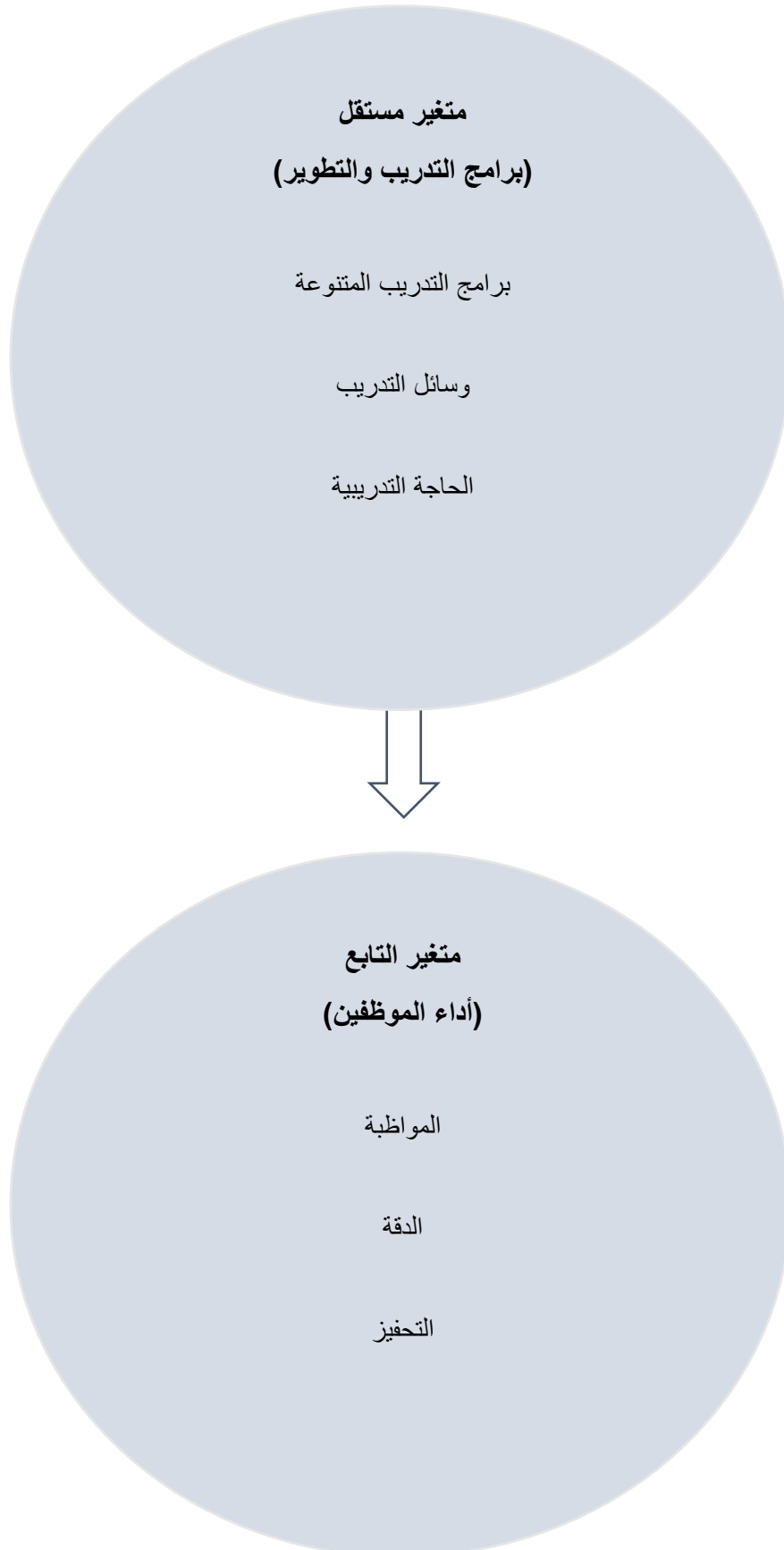
١- **(H)** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين.

▪ **(Ha)** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبرامج التدريب المتنوعة على أداء الموظفين.

▪ **(Hb)** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للوسائل المستخدمة في التدريب على أداء الموظفين.

▪ **(Hc)** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للحاجة التدريبية على أداء الموظفين.

نموذج البحث



منهج البحث

فلسفة البحث: التفسيرية

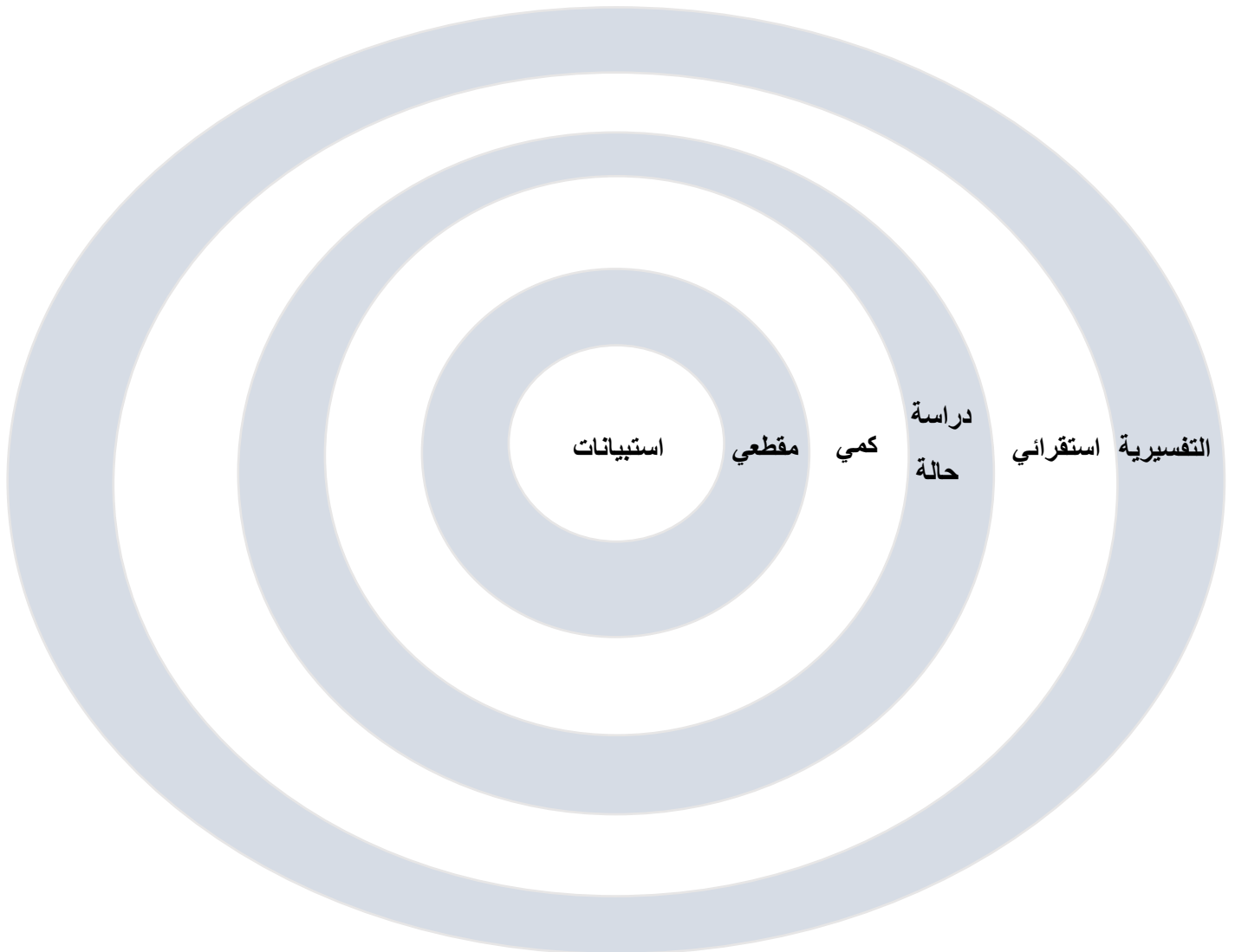
منهج البحث: الاستقرائي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمي

الأفق الزمني: مقطعي

التقنيات والإجراءات: الاستبيانات



الدراسة الميدانية

شركة ابتكارات التي تقع بمدينة جدة هي النطاق الجغرافي لهذا البحث, وهي شركة متخصصة في مجال التسويق والإعلان والتصميم والبرمجة كذلك, وتقدم الشركة خدماتها للعميل من خلال ٧ خطوات أساسية للعمل متمثلة في:

١. تقديم الطلب: الاستماع لطلبات العميل وعرض الخدمات المناسبة له.
٢. عرض السعر: تقديم عرض السعر للعميل خلال مدة قصيرة.
٣. توقيع العقد: يوقع الأطراف المعنية عقد العمل بعد موافقة العميل.
٤. التحليل: دراسة متطلبات مشروع العميل.
٥. التنفيذ: البدء بالعمل على المشروع بحسب الخطة.
٦. التسليم المبدئي: تسليم نسخة أولية للعميل والأخذ برأيه.
٧. التسليم النهائي: تسليم العميل المشروع وجميع المعلومات المتعلقة به.

ومن خلال النظر لطريقة العمل الاحترافية للشركة والتزامهم بدقة المواعيد فهذا يعني انهم يمتلكون فريق عمل احترافي, وما يؤكد ذلك هو قائمة عملائهم المميزين ومنهم جامعة الملك عبدالله للعلوم والتقنية, والدفاع المدني وغيرهم, ومن خلال النظر بخلفية شركة ابتكارات وجدت الباحثة انها المكان الأنسب للقيام باختبار فرضيات البحث, والنظر في برامج الشركة التدريبية وكيف لها ان تؤثر على فريق العمل, وفريق عمل احترافي لشركة مثالية السمعة هو امر يجعل الباحثة تبحث بإيجابية حول كفاءة أداء الفريق وكيف للشركة ان تتعامل مع تطويرهم وتدريبهم بما ينعكس على نمو شركة ابتكارات بين شركات التسويق الأخرى.

هيكل البحث

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

المراجع

بلقاسم, محمد وحاج, نذار (٢٠١٧). أثار التدريب على أداء العاملين: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتتقيب. مذكرة الليسانس المهني. معهد التكنولوجيا. قسم الإدارة. جامعة قاصدي مرباح. الجزائر.

<http://dspace.univ-tebessa.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/10272/1/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1%D8%A7%D9%85%D8%AC%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8%D9%8A%D8%A9%20%D9%88%D8%A3%D8%AB%D8%B1%D9%87%D8%A7%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86.pdf>

نشاش, فضيلة (٢٠٢٠). التدريب ودوره بتحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية في مستشفى تيليلان في إدرار. مذكرة ماستر. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية. قسم العلوم الاجتماعية. جامعة أحمد دراية أدرار. الجزائر.

<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/bitstream/123456789/4792/1/%D8%AF%D9%88%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86%20%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86%20%281%29.pdf>

الجغير, مؤمن (٢٠٢٠). أثار التدريب على أداء العاملين في محافظة جرش. مجلة العربية للنشر العلمي. ع(٥). ٤٠٥-٤٢٨.

<https://www.ajsp.net/research/%D8%A3%D8%AB%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86%20%D9%81%D9%8A%20%D9%85%D8%AD%D8%A7%D9%81%D8%B8%D8%A9%20%D8%AC%D8%B1%D8%B4.pdf>

بوزرقاطة, امل (٢٠١٩). أثر التدريب على أداء الموظفين: دراسة حالة لموظفي مديرية جامعة محمد خيضر في سكرة. مذكرة ماستر. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية. قسم علوم التسيير. جامعة محمد خيضر. الجزائر.

http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/123456789/13084/1/AMEL_BOUZERGATA.pdf

عطية, خالد (٢٠٢١). آخر التجريب في تحسين اتصالات المنظمة: دراسة تحليلية يا عينة من موظفين مديرية شباب الرياضة كربلاء. بحث دبلوم إدارة مشاريع. كلية الإدارة. قسم إدارة أعمال. جامعة كربلاء. العراق.

<https://uokerbala.edu.iq/wp-content/uploads/2021/09/Rp-Training-and-its-impact-in-improving-the-organizations-communications.pdf>

ملاحق البحث

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقدم لكم بهذا الاستبيان الخاص ببحث التخرج ضمن متطلبات شهادة البكالوريوس في تخصص إدارة مشاريع تحت عنوان "تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء موظفي شركة ابتكارات للتصميم والتسويق في مدينة جدة"

لذا أتقدم لكم أيها السادة الكرام بهذا الاستبيان راجية منكم حسن التعاون لإتمام هذا البحث, وذلك من خلال الإجابة بكل صدق وموضوعية على فقرات الاستبيان بوضع علامة (✓) على الخانة التي تناسبكم.

ولن يتم استخدام بياناتكم الشخصية في إطار خارج إطار البحث العلمي

شاكرة لكم حسن تعاونكم.

محور البيانات الشخصية:

النوع:

☐ ذكر

☐ انثى

العمر:

☐ من ٢٠ إلى ٣٠

☐ من ٣١ إلى ٤٠

☐ من ٤٠ فأكثر

مستوى التعليم:

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتورة

الخبرة:

☐ أقل من سنتين

☐ ٥ سنوات – ٨ سنوات

☐ أكثر من ٨ سنوات

المتغير	الابعاد	الفقرات	وافق	لا اوافق	محايد
برامج التدريب	البرنامج التدريبية	إدارة الشركة مهمة بوضع برامج تلائم حاجات الموظفين			
		البرامج التدريبية تلائم أهداف الشركة			
		برامج التدريب لشركة فعالة			
		البرامج التدريبية تزيد من المهارات والمعرفة للموظفين			
		الشركة تطور البرامج التدريبية بشكل مستمر			
	الوسائل	الشركة تستخدم وسائل مرئية وسمعية في برامجها التدريبية			
		تعتمد الشركة على التطبيق العملي للتدريب			
		تعتمد الشركة على تنوع الأساليب المستخدمة في التدريب			
		تعتمد الشركة على أسلوب تبادل الأفكار والآراء مع الموظفين المتدربين			
	الحاجة التدريبية	تهتم إدارة الشركة بتحديد الموظفين الذين يكونون بالحاجة للتدريب			
		الشركة مهمة برفع نسبة كفاءة الموظفين			
		شركة لديها قناعة بأن الموظفين بحاجة إلى تدريب			
		الشركة تدرس احتياجات التدريب بعد رؤية تقييم الأداء للموظفين			

المتغير	الابعاد	الفقرات	وافق	لا اوافق	محايد
أداء الموظفين	المواظبة	أحرص على الالتزام بقوانين وسياسة الشركة			
		أنجز المهام في الوقت المحدد			
		أعمل حتى وقت إضافي لأنجز المهام المطلوبة			
		التزم بالوقت الرسمي للعمل			
		أنجز أعمال أخرى في أوقات العمل غير الرسمية			
	الدقة	انجز مهماتي وفق معايير الشركة			
		اهتم بإنجاز الأعمال الموكلة لي على أكمل وجه			
		استخدم الموارد المتاحة في إنجاز الأعمال			
		أتأكد من دقة إنجازي للعمل من خلال زملائي			
	التحفيز	الشركة تكافئ الموظفين المتميزين			
		شغل الشركة بقدرات موظفيها			
		اشعر بالتحفيز خلال عملي في فريق جماعي			
		أجواء العمل مناسبة لرفع أداء عمل الموظفين			