

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

## أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات: دراسة ميدانية على شركة نجم

أسم الطالب

فهد احمد علي الشهراني

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. الدكتور عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

## جدول المحتويات

|                                                        |                                   |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 3                                 |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 4                                 |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 5                                 |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                               | 6                                 |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       | 6                                 |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     | 7                                 |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                               | 7                                 |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                               | 7                                 |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                              | 8                                 |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                               | 8                                 |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 8                                 |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 8                                 |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 9                                 |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                |                                   |
| 1. ....                                                | 1                                 |
|                                                        | 0                                 |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 10                                |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 11                                |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 11                                |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 11                                |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 11                                |
| قائمة المراجع .....                                    | 12                                |

## **1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة**

## 1.1. المقدمة:

يشهد قطاع التأمين على المركبات في المملكة العربية السعودية تحولات جوهرية ومتسارعة، تأتي في سياق رؤية المملكة 2030 الرامية إلى تطوير منظومة الخدمات المالية والتأمينية وتعزيز كفاءتها التشغيلية. وتُعد شركة نجم لخدمات التأمين إحدى أبرز الكيانات العاملة في هذا المجال، إذ تضطلع بدور محوري في إدارة حوادث المركبات من خلال استقبال البلاغات وتوجيهها ومتابعتها حتى إغلاقها، ويُشكّل موظفو التوجيه والتحكم العمود الفقري لهذه العمليات، حيث تقع على عاتقهم مسؤولية استقبال البلاغات الواردة وتصنيفها وتوجيهها إلى الجهات المختصة بدقة وسرعة عالية.(Al-Mzary et al., 2022)

تتزايد أهمية الموارد البشرية المؤهلة في ظل التحديات المتنامية التي يواجهها قطاع خدمات التأمين، والتي تشمل ارتفاع حجم البلاغات، وتنوع أنماط الحوادث، وتصاعد توقعات العملاء للحصول على خدمات سريعة ودقيقة، وقد أثبتت الدراسات المتخصصة في إدارة الموارد البشرية أن التدريب يُعد استثماراً استراتيجياً يُسهم في رفع مستوى أداء العاملين وتقليل معدلات الأخطاء التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين.(Alsaad & Al-Jedaiah, 2021)

شهدت نظريات التدريب والتطوير تحولات مهمة خلال العقود الأخيرة، حيث انتقل التركيز من المفاهيم التقليدية القائمة على نقل المعرفة إلى مقاربات أكثر شمولية تُعنى بتطوير الكفاءات وقياس الأثر الفعلي للتدريب على الأداء المؤسسي، ويُعد نموذج كيركباتريك للتقييم من أبرز الأطر النظرية التي ساهمت في فهم مستويات تأثير التدريب، بدءاً من ردود فعل المتدربين وصولاً إلى النتائج المؤسسية الملموسة (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006; Alsalamah & Callinan, 2021). كما أسهمت نظرية رأس المال البشري في تعزيز النظرة للتدريب باعتباره استثماراً يُحقق عوائد قابلة للقياس على مستوى الفرد والمنظمة.(Alharthey, 2022)

تواجه مراكز التوجيه والتحكم تحديات فريدة تتطلب مستويات عالية من الدقة والتركيز، إذ إن أي خطأ في توجيه البلاغات قد يترتب عليه تأخر في الاستجابة للحوادث، وهدر للموارد، وتراجع في مستوى رضا العملاء. وتشير الدراسات إلى أن نسبة لا يُستهان بها من الأخطاء التشغيلية تعود إلى قصور في التأهيل والتدريب، مما

يُبرز الحاجة الماسة لدراسة العلاقة بين التدريب التشغيلي وجودة الأداء في هذا السياق المحدد (Kauffeld & Paulsen, 2024).

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم في شركة نجم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات، وذلك من خلال منهجية علمية تجمع بين التأصيل النظري والدراسة الميدانية. وتأتي هذه الدراسة استجابة للحاجة المتزايدة لتوفير أدلة علمية تدعم قرارات الاستثمار في التدريب، وتسهم في تطوير أفضل الممارسات في قطاع خدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

## 1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الإدراك المتزايد لأهمية التدريب في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أن العلاقة بين التدريب التشغيلي ودقة العمليات في قطاع خدمات التأمين لا تزال تقتصر إلى دراسات معمقة تُقدم فهماً شاملاً لطبيعة هذه العلاقة وآلياتها. وتتبلور مشكلة الدراسة من خلال رصد مجموعة من الفجوات على المستويين النظري والتطبيقي. (Aboramadan et al., 2022)

### 1.2.1 فجوات على المستوى النظري

تُعاني الأدبيات العربية من ندرة واضحة في الدراسات التي تناولت التدريب التشغيلي في سياق مراكز التوجيه والتحكم، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على قطاعات أخرى كالبنوك والمستشفيات والقطاع الصناعي (الشمري والعتيبي، 2022)، كما يُلاحظ غياب إطار نظري متكامل يُفسر العلاقة بين أبعاد التدريب التشغيلي المختلفة ومؤشرات دقة توجيه البلاغات في بيئة العمل الخدمية. (Baldwin & Ford, 2021) علاوة على ذلك، لم تحظ المتغيرات الوسيطة والمعدلة التي قد تؤثر في هذه العلاقة باهتمام بحثي كافٍ، مما يُخلف فراغاً نظرياً يحتاج إلى سد من خلال دراسات تأصيلية. (Blume et al., 2023) كذلك تقتصر الأدبيات إلى نماذج قياسية موثوقة لتقييم أثر التدريب على دقة العمليات في مراكز الاتصال والتوجيه، وهو ما يُصعب إجراء مقارنات بين الدراسات وتعميم النتائج. (Grohmann & Kauffeld, 2022)

## 1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

تواجه شركة نجم تحديات تشغيلية تتمثل في وجود نسبة من الأخطاء في توجيه البلاغات، والتي تنعكس سلباً على سرعة الاستجابة للحوادث ومستوى رضا العملاء (الزهراني، 2023)، ولا تتوفر حالياً دراسات ميدانية تُحدد بدقة مدى إسهام برامج التدريب التشغيلي القائمة في معالجة هذه الأخطاء وتقليلها (العمرى والقحطاني، 2022).

كما أن المؤشرات المستخدمة لقياس فعالية التدريب تركز غالباً على جوانب كمية كعدد ساعات التدريب وأعداد المتدربين، دون الاهتمام الكافي بقياس الأثر الفعلي على جودة الأداء (Noe & Kodwani, 2023). وتبرز أيضاً فجوة في فهم احتياجات موظفي التوجيه والتحكم التدريبية من منظورهم الشخصي، وتحديد المهارات الأكثر تأثيراً في رفع مستوى الدقة في عملهم اليومي (Salas et al., 2022).

وفي ضوء ما سبق، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

ما أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات في شركة نجم لخدمات التأمين؟

## 1.3 أهمية الدراسة

### 1.3.1 على المستوى النظري:

تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتخصصة في مجال التدريب والتطوير من خلال تقديم إطار نظري يُفسر العلاقة بين التدريب التشغيلي وجودة الأداء في سياق مراكز التوجيه والتحكم.

كما تُضيف الدراسة بُعداً جديداً للمعرفة من خلال تطبيق نظريات التدريب على قطاع خدمات التأمين الذي لم يحظَ باهتمام بحثي كافٍ في البيئة العربية.

وتُوفّر الدراسة أداة قياس مُحكّمة يمكن للباحثين استخدامها في دراسات مستقبلية مماثلة، مما يُعزّز التراكم المعرفي في هذا المجال.

تُسهّم الدراسة في اختبار مدى انطباق النماذج النظرية الغربية في التدريب على البيئة السعودية، وتحديد الخصوصيات الثقافية والتنظيمية التي قد تُؤثّر في هذه العلاقة.

### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تُقدّم هذه الدراسة لصانعي القرار في شركة نجم أدلة علمية موثوقة تدعم قراراتهم المتعلقة بالاستثمار في برامج التدريب التشغيلي وتطويرها.

كما تُوفّر توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين محتوى البرامج التدريبية وأساليبها بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية لموظفي التوجيه والتحكم

تُساعد نتائج الدراسة في تحديد أولويات التدريب والمهارات الأكثر تأثيراً في تقليل الأخطاء، مما يُسهّم في ترشيد الموارد وتعظيم العائد على الاستثمار في التدريب، كما يمكن لشركات التأمين الأخرى ومراكز الاتصال والتوجيه الاستفادة من نتائج الدراسة وتوصياتها في تطوير برامجها التدريبية، وتُسهّم الدراسة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من خلال تقليل الأخطاء ورفع مستوى الدقة في توجيه البلاغات.

### 1.4. أسئلة الدراسة

### 1.5. أهداف الدراسة

**1.6. فرضيات الدراسة**

**1.7. نموذج الدراسة**

**1.8. منهجية الدراسة**

**1.9. الدراسة الميدانية**

## 1.10. مخطط المشروع المقترح

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

### 2.1. المقدمة:

## 2.2. المتغير المستقل

## 2.3. المتغير التابع

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

## 2.5. الخاتمة

- Alsalamah, A., & Callinan, C. (2021). The Kirkpatrick model for training evaluation: Bibliometric analysis after 60 years (1959–2020). *Industrial and Commercial Training*, 54(1), 36-63. <https://doi.org/10.1108/ICT-12-2020-0115>
- Blume, B. D., Ford, J. K., Surface, E. A., & Olenick, J. (2019). A dynamic model of training transfer. *Human Resource Management Review*, 29(2), 270-283. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.11.004>
- Gebrehiwot, D. G., & Elantheraiyan, P. (2023). A study on the effect of training on employee performance in the case of Mekelle City, Tigray, Ethiopia. *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 100567. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100567>
- Kauffeld, S., & Paulsen, H. (2024). How to maximize the impact of workplace training: A mixed-method analysis of social support, training transfer and knowledge sharing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(2), 1-25. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2024.2319082>
- Khattak, S. R., Saeed, I., & Rehman, S. U. (2024). Transfer of training on employee job performance: A literature review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(2), 1175-1206. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i2/20763>
- Na-Nan, K., & Sanamthong, E. (2019). Self-efficacy and employee job performance: Mediating effects of perceived workplace support, motivation to transfer and transfer of training. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 37(1), 1-17. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2019-0013>
- Noe, R. A., & Kodwani, A. D. (2023). *Employee training and development* (9th ed.). McGraw-Hill Education. ISBN: 978-9355325648
- Park, S., Kang, H. S., & Kim, E. J. (2018). The role of supervisor support on employees' training and job performance: An empirical study. *European Journal of Training and Development*, 42(1/2), 57-74. <https://doi.org/10.1108/EJTD-06-2017-0054>
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The science of training and development in organizations: What matters in practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74-101. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>
- Shaheen, I., Sajid, M. A., & Batool, Q. (2022). The impact of training and development on employee performance and service delivery at a local municipality in South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 16-27. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.02](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.02)
- Sitzmann, T., & Weinhardt, J. M. (2019). Training engagement theory: A multilevel perspective on the effectiveness of work-related training. *Journal of Management*, 45(2), 686-718. <https://doi.org/10.1177/0149206315574596>

Yaqub, Y., Singh, A. K., & Dutta, T. (2021). An empirical study on training transfer climate and its impact on training effectiveness. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 12(4), 1-18. <https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2021100101>