

أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في

الشركات شركة motocare بمكة " دراسة حالة "

اعداد الطالبة: كريمة علي سليمان

الرقم الجامعي: 2021205258

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي - 2024

جدول المحتويات

3.....	1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4.....	1.1 المقدمة:
5.....	1.2 مشكلة البحث:
5.....	1.2.1 الفجوات النظرية:
6.....	1.2.2 الفجوات العملية:
6.....	1.3 أهمية البحث:
6.....	1.3.1 الأهمية النظرية:
7.....	1.3.2 الأهمية العملية:
7.....	1.4 أسئلة البحث:
7.....	1.5 مخطط المشروع المقترح:
8.....	2 الفصل الثالث: منهجية البحث
9.....	2.1 المقدمة
9.....	2.1.1 التدريب
9.....	2.1.2 التميز الوظيفي
9.....	2.1.3 الأداء الوظيفي
10.....	2.2 تصميم البحث
12.....	2.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة
12.....	2.3.1 مجتمع البحث
12.....	2.3.2 عينة البحث
12.....	2.3.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة
12.....	2.4 طرق جمع البيانات
12.....	2.4.1 المتغير المستقل: التدريب
13.....	2.4.2 المتغير التابع: التميز الوظيفي
13.....	2.5 أنواع البيانات
13.....	2.5.1 البيانات الأولية
14.....	2.5.2 البيانات الثانوية
14.....	2.6 طرق وإجراءات تحليل البيانات
15.....	3 المراجع:
16.....	4 فصل الملاحق

قائمة الأشكال

الشكل 2. بصلة البحث (من إعداد الباحث) 11

قائمة الجداول

جدول 1. مجتمع البحث (المصدر: الباحث 2024) 12

جدول 2. عينة البحث (المصدر: الباحث 2024) 12

جدول 3. المتغير المستقل (التدريب) 13

جدول 4. المتغير التابع (أداء الموظفين) 13

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

في بيئة الأعمال الحالية التي تتسم بالتنافسية الشديدة والتغير المستمر، أصبح تعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين من الأولويات الأساسية التي تسعى إليها الشركات لتحقيق النجاح والاستدامة. يُعتبر التدريب واحدًا من الأدوات الفعالة لتحقيق هذه الأهداف، حيث يساهم في تطوير مهارات العاملين وتعزيز قدراتهم، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي وزيادة الكفاءة الإنتاجية. يسهم التدريب أيضًا في بناء بيئة عمل محفزة تساهم في تحفيز العاملين على تقديم أفضل ما لديهم، وبالتالي تحقيق التميز التنظيمي الذي يعزز من قدرة الشركات على المنافسة والابتكار.

يُعرف التدريب بأنه العملية المنظمة التي تهدف إلى تنمية وتطوير معارف ومهارات العاملين من خلال تقديم برامج تعليمية وتدريبية تُسهم في تحسين أدائهم الوظيفي وتطوير قدراتهم الشخصية والمهنية. أما التميز التنظيمي، فهو تحقيق الشركات مستويات عالية من الأداء تتفوق فيها على منافسيها من خلال تقديم خدمات أو منتجات ذات جودة عالية، وتبني أساليب عمل مبتكرة.

تناولت العديد من الدراسات أثر التدريب على الأداء الوظيفي للعاملين، وقد أظهرت نتائج إيجابية تدل على وجود علاقة قوية بين التدريب المنتظم ورفع كفاءة العاملين وتحسين نسبة أدائهم. على سبيل المثال، بيّنت دراسات أن التدريب يزيد من الرضا الوظيفي، ويقلل من دوران الموظفين، كما يسهم في تحسين الابتكار والالتزام بالمعايير التنظيمية. إلا أن هناك بعض التباين في النتائج حول مدى تأثير نوعية البرامج التدريبية ومدتها على الأداء الوظيفي، وهو ما يستدعي مزيدًا من البحث.

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي، إلا أن هناك فجوات تتعلق بأثر التدريب على التميز التنظيمي بشكل مباشر. قلما تناولت الدراسات كيف يمكن للتدريب الموجه نحو تعزيز ثقافة التميز أن يؤثر على مختلف جوانب الأداء داخل الشركة. كما أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت هذا الأثر في سياق الشركات العاملة في البيئات التنافسية، مما يبرز الحاجة إلى البحث في هذا المجال لسد هذه الفجوات.

تكمن مشكلة البحث في الحاجة إلى فهم كيف يمكن للتدريب أن يسهم بشكل مباشر في تعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات. يتمثل التحدي في تحديد العوامل التدريبية

التي تؤدي إلى تحقيق نتائج ملموسة على مستوى الأداء التنظيمي، مما يتطلب دراسة أكثر تعمقاً لأثر استراتيجيات التدريب على التميز والأداء.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يساعد في تسليط الضوء على دور التدريب كأداة استراتيجية لتعزيز التميز التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين. يمكن أن يساهم هذا البحث في توجيه السياسات التدريبية في الشركات وتطوير برامج تدريبية فعالة تركز على تحقيق التميز وزيادة كفاءة العمل، ما ينعكس إيجاباً على تنافسية الشركة في السوق.

1.2 مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في التحديات التي تواجه الشركات عند تطبيق استراتيجيات التدريب على أرض الواقع، ومدى تأثير التدريب على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. على الرغم من أن الأدبيات النظرية تشير إلى أهمية التدريب كعامل أساسي لتحسين الأداء، إلا أن العديد من الشركات لا تزال تواجه صعوبات في تطبيق هذه النظريات بشكل فعال.

يتجلى ذلك في عدم قدرة الشركات على تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة، وتصميم برامج تدريبية تتماشى مع متطلبات العمل. بالإضافة إلى ذلك، هناك غياب آليات فعالة لقياس تأثير التدريب على الأداء الوظيفي. بناءً على ذلك، تطرح الدراسة الأسئلة التالية:

- كيف يمكن للشركات سد الفجوة بين النظرية والتطبيق في برامج التدريب؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية التدريب في تحسين الأداء الوظيفي؟
- كيف يمكن قياس أثر التدريب على الأداء بشكل دقيق وموضوعي؟

1.2.1 الفجوات النظرية:

تتمثل الفجوة النظرية في وجود اختلافات بين المفاهيم والنظريات الأكاديمية المتعلقة بتأثير التدريب على الأداء الوظيفي وتطبيقها العملي في بيئة العمل. تتناول الكثير من الدراسات أهمية التدريب وتسليط الضوء على فوائده من خلال تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء وتعزيز مهارات العاملين. ومع ذلك، هناك نقص في الأدلة التي تدعم هذه النظريات داخل السياقات العملية المتنوعة. كما أن بعض النظريات قد لا تأخذ في الاعتبار اختلاف البيئات التنظيمية والثقافات المؤسسية التي تؤثر على فعالية التدريب.

1.2.2 الفجوات العملية:

تشير الفجوة العملية إلى التحديات التي تواجه الشركات عند تطبيق استراتيجيات التدريب على أرض الواقع. تتضمن هذه التحديات تحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دقيق، واختيار البرامج التدريبية المناسبة، وتخصيص الموارد المالية والبشرية الكافية، وتطبيق آليات قياس دقيقة لقياس أثر التدريب على الأداء الوظيفي.

يمكن أن تنشأ الفجوة العملية أيضاً من عدم إشراك العاملين في تصميم البرامج التدريبية أو استخدام أساليب تدريب تقليدية لا تتماشى مع التطورات التكنولوجية.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

“ما هو تأثير برامج التدريب على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة Motocare بمكة؟”

تعتبر الإجابة على هذا السؤال ضرورية لفهم كيفية تحسين فعالية البرامج التدريبية وتأثيرها المباشر على أداء العاملين، مما يساهم في تعزيز التميز التنظيمي وزيادة القدرة التنافسية للشركة.

1.3 أهمية البحث:

تعتبر عملية التدريب من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الشركات لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين، حيث تساهم في تطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم الإنتاجية. في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال والتكنولوجيا، أصبح من الضروري للشركات الاستثمار في برامج تدريبية فعالة تواكب هذه التغيرات وتلبي احتياجات العاملين.

1.3.1 الأهمية النظرية:

يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بأثر التدريب على الأداء الوظيفي من خلال التركيز على دراسة الفجوات النظرية والعملية، مما يتيح فهماً أعمق للعوامل المؤثرة على فعالية التدريب. يساعد هذا الفهم في تطوير إطار نظري يدمج بين الدراسات السابقة والتحديات العملية التي تواجه الشركات عند تطبيق استراتيجيات التدريب. كما أن البحث يعزز من المعرفة الأكاديمية حول كيفية تحسين استراتيجيات التدريب لتكون أكثر توافقاً مع الاحتياجات الفعلية للعاملين.

1.3.2 الأهمية العملية:

يوفر البحث إرشادات عملية للشركات حول كيفية تصميم وتنفيذ برامج تدريبية فعالة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين. كما يقدم توصيات تهدف إلى سد الفجوة بين النظرية والتطبيق، من خلال اعتماد ممارسات تدريبية حديثة تأخذ بعين الاعتبار احتياجات العاملين والتحديات التنظيمية المختلفة. يساعد هذا البحث أيضًا الشركات على قياس أثر التدريب بشكل أكثر دقة من خلال تطوير معايير ومؤشرات أداء تتماشى مع الأهداف المؤسسية.

1.4 أسئلة البحث:

على ضوء ما تقدم سابقاً يكون سؤال البحث الرئيس: "ما أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات؟".

أسئلة البحث الفرعية

- كيف يمكن للشركات سد الفجوة بين النظرية والتطبيق في برامج التدريب؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية التدريب في تحسين الأداء الوظيفي؟
- كيف يمكن قياس أثر التدريب على الأداء بشكل دقيق وموضوعي؟

1.5 مخطط المشروع المقترح:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2 الفصل الثالث: منهجية البحث

2.1 المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في التحقق أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات شركة motocare بمكة " دراسة حالة. وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات. التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث

في الدراسات البحثية، تعد التعريفات الاجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الاجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظته أو التلاعب به. ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراساتهم وموثوقيتها وصلاحياتها.

2.1.1 التدريب

التدريب هو عملية تعليمية تهدف إلى تطوير مهارات ومعارف الموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي. يشمل التدريب مجموعة من الأنشطة التعليمية مثل ورش العمل والدورات التدريبية التي تركز على تعزيز الكفاءات اللازمة لأداء المهام بكفاءة. يُعتبر التدريب استثماراً مهماً للشركات حيث يساعد على رفع مستوى الأداء وتحقيق التميز المؤسسي.

2.1.2 التميز الوظيفي

التميز الوظيفي يُعرف بأنه قدرة الموظف على تقديم أداء يتجاوز المعايير المتوقعة في وظيفته، مما يساهم في تحسين الإنتاجية والكفاءة داخل المؤسسة. يتمثل التميز في مجموعة من الصفات مثل الالتزام، الابتكار، والقدرة على حل المشكلات. كما يشمل التميز القدرة على العمل ضمن فريق وتعزيز التعاون بين الزملاء لتحقيق الأهداف المؤسسية.

2.1.3 الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو مقياس لمدى كفاءة وفعالية الموظف في تنفيذ المهام الموكلة إليه. يتضمن الأداء الوظيفي عدة جوانب مثل جودة العمل، الالتزام بالمواعيد النهائية، والتفاعل الإيجابي مع الزملاء والعملاء. يُعتبر الأداء الجيد عاملاً حاسماً في تحقيق أهداف الشركة ويعتمد على مجموعة من العوامل بما في ذلك المهارات الشخصية والتقنية للموظف، وكذلك الدعم الذي يتلقاه من الإدارة.

2.2 تصميم البحث

• فلسفة البحث:

تتبنى هذه الدراسة المنهجية الوضعية، حيث تهدف إلى فهم وتحليل أثر التدريب على التميز والأداء الوظيفي في سياق شركة موتو كار. يسعى الباحث إلى دراسة تأثير برامج التدريب على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، بما يتوافق مع الممارسات العملية والتحديات الفعلية التي تواجه بيئة العمل.

• منهج البحث:

يعتمد البحث على المنهج الاستنتاجي، مما يعني أن الباحث سيستخلص نتائج من البيانات المتاحة والمحللة. سيتم تحليل البيانات المجمعة لاستخلاص النتائج، مما يساعد في الوصول إلى استنتاجات وتوصيات نهائية حول دور التدريب في تحسين الأداء والتميز الوظيفي.

• استراتيجية البحث:

الاستراتيجية المعتمدة في هذا البحث هي المسحية، حيث سيقوم الباحث بجمع البيانات من عينة واسعة من الموظفين والمديرين في شركة موتو كار. سيتم استخدام استبيانات مصممة بعناية لجمع المعلومات المتعلقة بتطبيق برامج التدريب وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

• نوع البحث:

هذا البحث هو بحث كمي، مما يعني أن الباحث سيجمع ويحلل البيانات الكمية للوصول إلى نتائج قابلة للقياس والتحليل الإحصائي. سيتم استخدام الأرقام والإحصاءات لوصف وتحليل دور التدريب في تحسين الأداء والتميز الوظيفي.

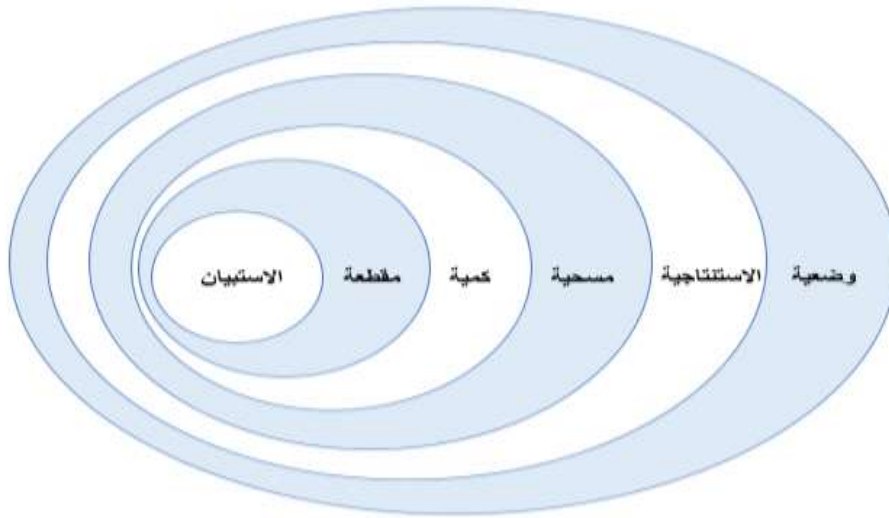
• الأفق الزمني:

الأفق الزمني للبحث هو مقطعي، حيث سيجمع الباحث البيانات ويحللها خلال فترة زمنية محددة. سيركز الباحث على دراسة تأثير التدريب على الأداء الوظيفي في الوقت الحالي، مع إيلاء اهتمام خاص للتطورات والتغيرات التي حدثت في السنوات الأخيرة.

• طرق تحليل وجمع البيانات:

ستشمل منهجية البحث استخدام الاستبيانات، حيث سيقوم الباحث بتصميم استبيانات مدروسة لجمع البيانات المتعلقة بتطبيق برامج التدريب وتأثيرها على الأداء الوظيفي في شركة موتوكار. سيتم جمع البيانات من المشاركين الذين لديهم خبرة عملية في استخدام برامج التدريب، بما في ذلك الموظفين والمديرين في مختلف المستويات الإدارية .

من خلال هذه الدراسة، يُتوقع أن يتمكن الباحث من تقديم رؤى قيمة حول كيفية تحسين الأداء والتميز الوظيفي من خلال استراتيجيات تدريب فعالة ضمن بيئة العمل بشركة موتوكار.



الشكل 1. بصلة البحث (من إعداد الباحث)

2.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة

2.3.1 مجتمع البحث

جدول 1. مجتمع البحث (المصدر: الباحث 2024)

أسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
شركة motocar في مكة	عامل	حوالي 250 موظف
	موظف	
	رئيس قسم	
	مدير	

2.3.2 عينة البحث

جدول 2. عينة البحث (المصدر: الباحث 2024)

عينة البحث	حجم العينة
عينة عشوائية بسيطة من شركة موتوكر	50 شخص

2.3.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

طريقة أخذ العينات هي الاحتمالية وتقنيات أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة.

2.4 طرق جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً في هذه الدراسة. يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة وذات دلالة. سيساعد هذا المنهج على كشف أثر الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات زين.

2.4.1 المتغير المستقل: التدريب

اعتمد البحث على الاستبانة الواردة في العنزي وآخرون (2020) من أجل قياس التدريب وهي برامج التدريب والمدربون والعمال، وذلك من خلال ثلاثة أبعاد مكونة من 28 عبارة. نوع الأداة والمقياس المستخدم فهة مقياس ليكرت الخماسي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

جدول 3. المتغير المستقل (التدريب)

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
التدريب	برامج التدريب	11	العنزي وآخرون 2020
	المدرّبون	10	
	العمال	7	

2.4.2 المتغير التابع: التميز الوظيفي

اعتمد البحث على الأداة الواردة في دراسة حسن (2022) لقياس التميز الوظيفي في شركة موتوكار. وذلك من خلال بعدين أساسيين هما القيادة الرشيدة والثقافة التنظيمية. ويتكون الأول من 7 عبارات والثاني 10 عبارات. والمقياس المستخدم فهو مقياس ليكرت الخماسي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

جدول 4. المتغير التابع (أداء الموظفين)

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
التميز التنظيمي	القيادة الرشيدة	7	حسن (2022)
	الثقافة التنظيمية	10	

2.5 أنواع البيانات

2.5.1 البيانات الأولية

البيانات الأولية هي المعلومات التي يقوم الباحث بجمعها مباشرة من المصادر الأصلية لأغراض دراسته الحالية. في هذا البحث، تتمثل البيانات الأولية في المعلومات التي سيتم جمعها من خلال الاستبيان الموجه للعاملين في شركة زين للاتصالات في المملكة العربية السعودية. تتميز هذه البيانات بأنها:

- جديدة وحديثة، تم جمعها خصيصاً لهذه الدراسة.
- مرتبطة بشكل مباشر بأهداف البحث ومشكلته.
- تعكس أثر الإدارة الالكترونية على أداء الموظفين
- تساهم في الإجابة على أسئلة البحث وفرضياته بشكل مباشر.

2.5.2 البيانات الثانوية

تشير البيانات الثانوية إلى المعلومات التي قام بجمعها وتحليلها باحثون آخرون أو مؤسسات سابقة، والتي يمكن توظيفها لتعزيز وإثراء الدراسة الحالية. في إطار بحثنا، تتضمن هذه البيانات:

- البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الالكترونية.
- المؤلفات والأوراق البحثية التي تتناول الأداء الوظيفي وأبعاده ومحاوره.

2.6 طرق وإجراءات تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليلها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى حول أثر التوجه السوقي على أداء المشاريع الإنشائية الهندسية ودور التوجه الاستراتيجي. تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة.

أجري تحليل وصفي لتوصيف العينة، مما يوفر نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع الدراسة من الشركات الإنشائية الهندسية. يساعد هذا التحليل في فهم طبيعة الشركات المشاركة، حجمها، وتوجهاتها السوقية والاستراتيجية.

لضمان دقة البيانات واتساقها، أجريت اختبارات الصلاحية والموثوقية. تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي لاختبار صدق أدوات قياس التوجه السوقي والأداء والتوجه الاستراتيجي، بينما استخدم اختبار كرونباخ ألفا لتقييم ثبات هذه المقاييس.

هذه الإجراءات التحليلية تضمن دقة النتائج وموثوقيتها، مما يعزز قدرة الدراسة على تقديم رؤى قيمة حول العلاقة بين التوجه السوقي وأداء المشاريع الإنشائية الهندسية، والدور الذي يلعبه التوجه الاستراتيجي في هذه العلاقة.

3 المراجع:

- حسن، يوسف (2016). "أساليب التدريب الحديثة ودورها في تحسين أداء العاملين". دار الكتب العلمية.
- صالح سعيد الزهراني. "أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة استطلاعية على المنظمات الحكومية والخاصة بمدينة جدة". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 2021.
- مزهر عبد الله أحمد سلمان، فراس حسن رشيد. "أثر التدريب في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في عدد من كليات جامعة تكريت". مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 2020.
- العنزي، محمد بن عبدالله، شمسي، محمد أحمد، وغوش، أحمد. (2020). أثر التدريب في أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مصلحة مطابع الحكومة في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات .
<https://www.ijrsp.com/volume/issue-39/13/>
- الغامدي، سعيد بن محمد. (2020). أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية على العاملين في البنك الأهلي التجاري. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات .
<https://www.ijrsp.com/volume/issue-25/3/>
- بن داني، فاطمة الزهرة. (2020). التدريب في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة. جامعة بسكرة.
- حسن، عبد الله. (2022). التميز التنظيمي كمدخل لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. مجلة الدراسات والبحوث التربوية، (1).

4 فصل الملاحق

مقدمة الاستبيان

أثر التدريب في تعزيز التميز التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات شركة
(moto care) بمكة / المملكة العربية السعودية

عزيزي المشارك،

نقدر تعاونك معنا في هذا البحث، والذي يهدف إلى دراسة دور التدريب في تحقيق التميز
التنظيمي داخل المؤسسات. يُعد هذا الاستبيان جزءاً من البحث الأكاديمي لجمع آراء الموظفين
حول كيفية تأثير التدريب على الأداء والتميز. نؤكد لك أن جميع الإجابات ستكون سرية
وستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.
يرجى الإجابة عن الأسئلة بصدق وشفافية، ونشكر مقدماً على وقتك ومساهمتك القيمة.

المعلومات الشخصية

1. العمر

- أقل من 30 سنة
- من 30 إلى 40 سنة
- من 41 إلى 50 سنة
- أكثر من 50 سنة

2. المستوى التعليمي

- ثانوي
- دبلوم
- جامعي
- دراسات عليا
- أخرى:

3. المستوى الوظيفي

- عامل
- موظف
- رئيس قسم
- مدير
- أخرى:

4. عدد سنوات الخبرة

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 20 سنة
- أكثر من 20 سنة

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
التدريب	برامج التدريب	11	العنزي وآخرون 2020
	المدربون	10	
	العمال	7	

المحور الأول: التدريب

البعد الأول: برامج التدريب

1. يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:
2. تضع المؤسسة برامج تدريب بصفة دورية ومستمرة
3. تحدد المؤسسة الأهداف المتوقعة من برامج التدريب
4. تحقق البرامج التدريبية الأهداف الموضوع لأجلها
5. توافق محتوى البرامج التدريبية مع متطلبات الوظيفة التي تعمل بها
6. يساهم التدريب في تغيير السلوكيات الوظيفية للعمال
7. توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام
8. برامج التدريب في المؤسسة تكون من خلال وسائل حديثة ومتطورة
9. تساعد البرامج التدريبية في تحسين مهارات ومعارف العمال
10. تساهم برامج التدريب في تغطية جوانب العجز في الأداء
11. تقوم المؤسسة بتقييم نتائج الدورات التدريبية

البعد الثاني: المدربون

1. يقوم بعملية التدريب في المؤسسة أشخاص متخصصين وذوي خبرة
2. للمدرب دور مهم في مدى نجاح برنامج التدريب
3. يستطيع المدربون في العادة توصيل المعلومات للمتدربين
4. في العادة يستطيع المدربون الإحاطة بجميع جوانب التدريب
5. يقوم المدربون بتحفيز العمال لتسهيل عملية التدريب
6. يعتمد المدربون على طرق ووسائل متنوعة في عملية التدريب
7. يوجد تواصل فعال بين المدربين والعمال خلال فترة التدريب
8. يحرص المدربون على مشاركة وتفاعل جميع العمال في أثناء التدريب

9. يملك المدربون القدرة على شرح محتوى برامج التدريب والهدف منها
10. يستطيع المدربون إدارة المناقشات والمداخلات أثناء عملية التدريب
- البعد الثالث المتدربين " العمال "**

1. يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:
2. يتم منح جميع العمال فرص تدريب متكافئة
3. يخضع العمال للتدريب في الوقت الرسمي للعمل
4. يخضع العمال للتدريب عند وجود نقص في أدائهم
5. يقوم العمال بأداء وظائفهم بسهولة وفي وقت أقل من السابق بعد القيام بدورات تدريبية
6. يساعد التدريب المكثف والمستمر على تحسين أداء العمال
7. يشعر العمال بزيادة مستوى النشاط والثقة بعد الخضوع لبرامج التدريب

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
التميز التنظيمي	القيادة الرشيدة	7	حسن (2022)
	الثقافة التنظيمية	10	

المحور الثاني: التميز التنظيمي

البعد الأول: القيادة الرشيدة

1. يتمتع العاملون بالمؤسسة بقدرات تؤهلهم لأداء أعمالهم على أحسن وجه.
2. تعتمد المؤسسة في تعيين الأشخاص وترقيتهم في الوظائف المختلفة على كفاءة ومؤهلات مميزة.
3. يتمتع العاملون في المؤسسة بقدرة كبيرة على التركيز على الأهداف والغايات.
4. يعمل القادة باستمرار على تحقيق مركز تنافسي جيد للمؤسسة.
5. تعمل القيادة على تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق.
6. تعتبر القادة قدوة حسنة للموارد البشرية في تنفيذ الأعمال.
7. يعمل المسؤولون في المؤسسة على متابعة التوجيهات في جميع مراحل العمل الإداري.

البعد الثاني: الثقافة التنظيمية الملتزمة بالتميز

1. يعكس الهيكل التنظيمي للمؤسسة السلطة والصلاحيات بشكل واضح.
2. يستوعب الهيكل التنظيمي إجراء التغييرات التي تحتاجها المؤسسة بسهولة ومرونة.
3. تقوم المؤسسة بوضع استراتيجية تتناسب مع احتياجات موظفيها.
4. تسمح المؤسسة للعاملين بالاطلاع على الاستراتيجية المعتمدة.
5. تقوم المؤسسة بوضع بدائل استراتيجية في حالة وجود اضطرابات في تنفيذ الاستراتيجية الحالية.
6. تتبنى المؤسسة ثقافة تنظيمية موحدة وواضحة يلتزم بها جميع العاملين فيها.
7. تعكس الثقافة التنظيمية السائدة الاحترام المتبادل بين الرئيس والمروءوس.
8. توجد قيم مشتركة بين العاملين في المؤسسة تلتزم بها مختلف المستويات الإدارية.
9. تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملياتها الإنتاجية.
10. تحرص المؤسسة على إجراء التحسينات المستمرة لمختلف عملياتها.

موافق بدرجة					العبارات	
كثيرة جداً	كثيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
المحور الأول: التدريب في المؤسسة						
البعد الأول: برامج التدريب						
					يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:	1
					تضع المؤسسة برامج تدريب بصفة دورية ومستمرة	2
					تحدد المؤسسة الأهداف المتوقعة من برامج التدريب	3
					تحقق البرامج التدريبية الأهداف الموضوعة لأجلها	4
					توافق محتوى البرامج التدريبية مع متطلبات الوظيفة التي تعمل بها	5
					يساهم التدريب في تغيير السلوكيات الوظيفية للعمال	6
					توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام	7
					برامج التدريب في المؤسسة تكون من خلال وسائل حديثة ومتطورة	8
					تساعد البرامج التدريبية في تحسين مهارات ومعارف العمال	9
					تساهم برامج التدريب في تغطية جوانب العجز في الأداء	10
					تقوم المؤسسة بتقييم نتائج الدورات التدريبية	11
البعد الثاني: المدربون						
					يقوم بعملية التدريب في المؤسسة أشخاص متخصصين وذوي خبرة	1
					للمدرب دور مهم في مدى نجاح برنامج التدريب	2
					يستطيع المدربون في العادة توصيل المعلومات للمتدربين	3
					في العادة يستطيع المدربون الإحاطة بجميع جوانب التدريب	4
					يقوم المدربون بتحفيز العمال لتسهيل عملية التدريب	5
					يعتمد المدربون على طرق ووسائل متنوعة في عملية التدريب	6
					يوجد تواصل فعال بين المدربين والعمال خلال فترة التدريب	7
					يحرص المدربون على مشاركة وتفاعل جميع العمال في أثناء التدريب	8
					يملك المدربون القدرة على شرح محتوى برامج التدريب والهدف منها	9
					يستطيع المدربون إدارة المناقشات والمداخلات أثناء عملية التدريب	10

					البعد الثالث : العمال	
1					يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن مدى تك مع العبارات التالية:	
2					يتم منح جميع العمال فرص تدريب متكافئة	
3					يخضع العمال للتدريب في الوقت الرسمي للعمل	
4					يخضع العمال للتدريب عند وجود نقص في أدائهم	
5					يقوم العمال بأداء وظائفهم بسهولة وفي وقت أقل من السابق بعد القيام بدورات تدريبية	
6					يساعد التدريب المكثف والمستمر على تحسين أداء العمال	
7					يشعر العمال بزيادة مستوى النشاط والثقة بعد الخضوع لبرامج التدريب	
المحور الثاني: التميز التنظيمي						
					البعد الأول: القيادة الرشيدة	
1					يتمتع العاملون بالمؤسسة بقدرات تؤهلهم لأداء أعمالهم على أحسن وجه.	
2					تعتمد المؤسسة في تعيين الأشخاص وترقيتهم في الوظائف المختلفة على كفاءة ومؤهلات مميزة.	
3					يتمتع العاملون في المؤسسة بقدرة كبيرة على التركيز على الأهداف والغايات.	
4					يعمل القادة باستمرار على تحقيق مركز تنافسي جيد للمؤسسة.	
5					تعمل القيادة على تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق.	
6					تعتبر القائد قدوة حسنة للموارد البشرية في تنفيذ الأعمال.	
7					يعمل المسؤولون في المؤسسة على متابعة التوجيهات في جميع مراحل العمل الإداري.	
					البعد الثاني: الثقافة التنظيمية الملتزمة بالتميز	
1					يعكس الهيكل التنظيمي للمؤسسة السلطة والصلاحيات بشكل واضح.	
2					يستوعب الهيكل التنظيمي إجراءات التغيرات التي تحتاجها المؤسسة بسهولة ومرونة.	
3					تقوم المؤسسة بوضع استراتيجية تتناسب مع احتياجات موظفيها.	
4					تسمح المؤسسة للعاملين بالاطلاع على الاستراتيجية المعتمدة.	
5					تقوم المؤسسة بوضع بدائل استراتيجية في حالة وجود اضطرابات في تنفيذ الاستراتيجية الحالية.	
6					تتبنى المؤسسة ثقافة تنظيمية موحدة وواضحة يلتزم بها جميع العاملين فيها.	
7					تعكس الثقافة التنظيمية السائدة الاحترام المتبادل بين الرئيس والمرووس.	

					8	توجد قيم مشتركة بين العاملين في المؤسسة تلتزم بها مختلف المستويات الإدارية.
					9	تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملياتها الإنتاجية.
					10	تحرص المؤسسة على إجراء التحسينات المستمرة لمختلف عملياتها.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScZBtDebMUKAlcx6OjbPrnvHZyVx5-ja_sfiLMSNAI5BlyEQA/viewform?usp=sf_link