

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية بالتطبيق على شركة هنقرستيشن في الرياض

نورة محسن منصور الخلفي

222001732

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثالث - ٢٠٢٥م

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في دعمي خلال مسيرتي الأكاديمية، ولكل من قدم لي علمًا أو توجيهًا أو نصيحة كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا المشروع.

كما أشكر عائلتي الكريمة على دعمهم اللامحدود، وتحفيزهم المستمر، ووقوفهم إلى جانبي في جميع المراحل، فكانوا مصدر القوة والدافع للاستمرار.

كما أود أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعتي ميدأوشن، التي كانت الحاضنة الأولى لهذا الحلم، والتي منحتني الفرصة لتحقيق طموحي الأكاديمي، ووفرت لي بيئة تعليمية داعمة أسهمت في بناء معرفتي وتنمية مهاراتي، وكان لها الفضل بعد الله في تمكيني من إنجاز هذا المشروع.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر لكل من ساعدني بشكل مباشر أو غير مباشر في إنجاز هذا البحث، وأسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعًا ومثمرًا.

الإهداء

إلى نفسي أولاً...
إلى كل جهد بُذل، وكل تعبٍ لم يره أحد، وكل إصرارٍ لم ينكسر رغم الصعوبات، أهدي هذا العمل.

وإلى عائلتي الغالية،
الداعم الأول، والسند الدائم، ومنبع الحب والقوة...
إلى من كانوا سبباً بعد الله في وصولي لهذه المرحلة، بدعائهم، وصبرهم، وتشجيعهم المستمر.
أهديكم ثمرة هذا الجهد، متمنيةً أن أكون عند حسن ظنكم دائماً.

مستخلص الدراسة

الهدف:

التعرف على أثر التدريب المهني في رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من موظفي شركة هنقرستيشن في الرياض.

النتائج:

- وجود علاقة إيجابية بين التدريب المهني ورفع جاهزية الموظفين.
- مساهمة التدريب المهني في تقليل الأخطاء التشغيلية.
- تحسين مستوى الأداء الوظيفي نتيجة البرامج التدريبية.

التطبيقات والأهمية:

التطبيقات:

- الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير برامج تدريب مهني فعالة داخل شركة هنقرستيشن.
- استخدام نتائج الدراسة كمرجع للشركات الخدمية المشابهة.
- دعم صناع القرار في تحسين سياسات التدريب والتطوير.

الأهمية

- إبراز دور التدريب المهني في تحسين جاهزية الموظفين.
- المساهمة في تقليل الأخطاء التشغيلية ورفع جودة الخدمات.
- دعم البحوث المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والتدريب المهني.

الكلمات المفتاحية:

التدريب المهني، جاهزية الموظفين، الأخطاء التشغيلية، الأداء الوظيفي، هنقرستيشن، الرياض.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
5	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
11	1.2. مشكلة الدراسة.....
11	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
11	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
12	1.3. أهمية الدراسة.....
12	1.3.1. على المستوى النظري:.....
12	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
13	1.4. أسئلة الدراسة.....
13	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
14	1.7. نموذج الدراسة.....
15	1.8. الدراسة الميدانية.....
16	1.9. مخطط المشروع.....
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
18	2.1. المقدمة:.....
19	2.2. المتغير المستقل.....
20	2.3. المتغير التابع.....
21	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
21	2.5. الخاتمة.....
27	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
28	3.1. المقدمة.....
28	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
29	3.3. تصميم البحث.....

30	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
31	3.5. طريقة جمع البيانات
32	3.6. أنواع البيانات
32	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
33	3.8. الخاتمة
34	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
35	4.1. المقدمة
35	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
37	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
37	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
38	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
39	4.6. الخاتمة
40	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
41	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
41	5.2. توصيات الدراسة
42	5.3. الخاتمة
43	قائمة المراجع
44	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعد شركات التوصيل السريع من أكثر القطاعات التي تعتمد على الكفاءة التشغيلية والجاهزية المهنية للموظفين، نظراً لطبيعة عملها السريعة وسريعة والديناميكية. ومع توسيع سوق الخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، أصبحت الحاجة ملحة لتأهيل الكوادر البشرية من خلال برامج تدريب مهني فعالة تضمن تقديم خدمة عالية الجودة وتقليل نسبة الأخطاء التشغيلية التي قد تؤثر سلباً على رضا العملاء وسمعة الشركة.

تعتبر شركة هنقرستيشن واحدة من أبرز شركات التوصيل في الرياض، حيث تعتمد في عملياتها على فرق متعددة تشمل السائقين، موظفي العمليات، والدعم الفني. ورغم أهمية التدريب المهني في رفع كفاءة هذه الفرق، إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى تأثير تلك البرامج التدريبية فعلياً على تحسين أداء الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية المتكررة. كما أن معظم الدراسات السابقة تناولت التدريب المهني بشكل عام، دون التركيز الكافي على قطاع التوصيل السريع أو البيئة التشغيلية لشركات مثل هنقرستيشن مما يبرز فجوة معرفية وتطبيقية تستدعي البحث والتحليل

بناءً على ما سبق، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية متخصصة تسلط الضوء على العلاقة بين التدريب المهني وجاهزية الموظفين من جهة، ومدى مساهمة هذا التدريب في الحد من الأخطاء التشغيلية من جهة أخرى، وذلك في سياق شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض

الدراسات السابقة:

١-دراسة (الجبالي ،2023) بعنوان أثر التدريب والتطوير الأخضر في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية في منطقة الجيزة، تتمثل أهداف الدراسة في تقييم مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير الأخضر، وتحديد مدى تأثير هذه البرامج على التميز المؤسسي داخل الشركات الصناعية. شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الشركات الصناعية بالمنطقة، حيث تم اختيار عينة عشوائية تتكون من خمس شركات، وتم توزيع استبيانات إلكترونية على 250 موظفاً وموظفة. وقد تم استرجاع 229 استبانة صالحة لتحليل البيانات. وأظهرت الدراسة أن هناك أثراً ملحوظاً للتدريب والتطوير الأخضر على التميز المؤسسي بشكل عام، وعلى كل بعد من أبعاد التميز المؤسسي بشكل خاص. فقد تبين أن التدريب والتطوير الأخضر يؤثر إيجابياً على تحسين الأداء في مجالات القيادة، العمليات،

المعرفة، والمالية، وخلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة تعزيز ممارسات الموارد البشرية الخضراء بشكل أكبر، لضمان تحسين التميز المؤسسي وتعزيز الأداء العام في الشركات الصناعية

٢-دراسة (محجوب، 2023) بعنوان تأثير ممارسات التمكين والتطوير والتدريب المهني للعاملين على المزايا التنافسية للشركات بتوسيط الأداء التنظيمي والاستدامة الاستراتيجية للشركات الصناعية بمدينة العاشر من رمضان بجمهورية مصر العربية استعرضت الدراسة كيفية تحسين التنافسية المستدامة للشركات الصناعية في المدينة من خلال تأثير ممارسات التمكين والتطوير والتدريب المهني

٣-دراسة (العزة، 2022) بعنوان تأثير إستراتيجية التدريب والتطوير ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام:الدفاع المدني الفلسطيني نموذجا تستعرض الدراسة الأثر الذي أحدثته إستراتيجيات التدريب والتطوير على تحقيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسة الدفاع المدني الفلسطيني، وقد أثبتت الدراسة وجود علاقة خطية قوية وإيجابية بين إستراتيجية التدريب والتطوير والجودة الشاملة، بمعامل ارتباط قدره 0.768. كما أكدت النتائج وجود تأثير ملحوظ لنموذج أبعاد إستراتيجية التدريب والتطوير في تحقيق الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة في جهاز الدفاع المدني الفلسطيني، كما أوصت الدراسة بعدد من الإجراءات لتعزيز النتائج الإيجابية، مثل الاستمرار في تقديم الدعم من الإدارة العليا لتطبيق إستراتيجية التدريب والتطوير، وزيادة الجهود في تطوير البرامج التدريبية وتوفير المزيد من الدورات التدريبية الداخلية والخارجية. (نذير، ٢٠٢٤، ص ٣-٤)

التعليق على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسات الثلاث على وجود علاقة إيجابية بين التدريب بمختلف أنواعه وبين تحسين الأداء المؤسسي، سواء من حيث الجودة، الكفاءة التشغيلية، أو التميز المؤسسي. كما تسلط الضوء على دور التدريب في تقليل الأخطاء وتعزيز جاهزية الموظفين. ومع ذلك، تتركز معظم هذه الدراسات في القطاعات الصناعية أو الحكومية، مما يشير إلى وجود فجوة بحثية في دراسة هذا التأثير داخل قطاع خدمات التوصيل السريع، وخصوصًا في السياق السعودي، وهو ما يفتح المجال أمام دراسات تطبيقية جديدة ضمن هذا الإطار.

1.2. مشكلة الدراسة

تعد شركات التوصيل السريع من أكثر القطاعات التي تعتمد على الكفاءة التشغيلية والجاهزية المهنية للموظفين، نظراً لطبيعة عملها السريعة والديناميكية. ومع توسع سوق الخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، أصبحت الحاجة ملحة لتأهيل الكوادر البشرية من خلال برامج تدريب مهني فعالة تضمن تقديم خدمة عالية الجودة وتقليل نسبة الأخطاء التشغيلية التي قد تؤثر سلباً على رضا العملاء وسمعة الشركة.

تعتبر شركة هنقرستيشن واحدة من أبرز شركات التوصيل في الرياض، حيث تعتمد في عملياتها على فرق متعددة تشمل السائقين، موظفي العمليات، والدعم الفني، ورغم أهمية التدريب المهني في رفع كفاءة هذه الفرق، إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى تأثير تلك البرامج التدريبية فعلياً على تحسين أداء الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية المتكررة. كما أن معظم الدراسات السابقة تناولت التدريب المهني بشكل عام، دون التركيز الكافي على قطاع التوصيل السريع أو البيئة التشغيلية لشركات مثل هنقرستيشن مما يبرز فجوة معرفية وتطبيقية تستدعي البحث والتحليل.

بناءً على ما سبق، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية متخصصة تسلط الضوء على العلاقة بين التدريب أخرى، وذلك في سياق شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض. المهني وجاهزية الموظفين من جهة، ومدى مساهمة هذا التدريب في الحد من الأخطاء التشغيلية من جهة أخرى، وذلك في سياق شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

بالرغم من وجود دراسات كثيرة تناولت التدريب المهني بشكل عام، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تربط بين التدريب المهني وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركات التوصيل السريع.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من اعتماد شركات التوصيل مثل هنقرستيشن على أنظمة تشغيل دقيقة، إلا أن معدل الأخطاء التشغيلية لا يزال يشكل تحدياً، مما يشير إلى وجود فجوة تطبيقية في فاعلية التدريب المهني في معالجة هذه الإشكالية.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي ما مدى تأثير التدريب المهني في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية؟

1.3. أهمية الدراسة

يمثل التدريب المهني أحد العوامل الأساسية في تطوير كفاءة الموظفين وتعزيز جاهزيتهم لأداء المهام بكفاءة ودقة، خاصة في بيئات العمل التي تتطلب سرعة في الإنجاز وتقليل نسبة الخطأ، مثل شركات التوصيل السريع. وتبرز أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور التدريب المهني في تحسين أداء الموظفين في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض، وبيان أثره في الحد من الأخطاء التشغيلية، بما يسهم في رفع مستوى جودة الخدمة وتحقيق رضا العملاء. كما يسعى البحث لسد فجوة معرفية في الأدبيات المتعلقة بفعالية التدريب المهني في القطاع الخدمي السعودي.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية لهذا البحث من مساهمته في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتدريب المهني وأثره على الكفاءة التشغيلية، وخصوصاً في قطاع التوصيل السريع داخل المملكة العربية السعودية. كما يسلط الضوء على العلاقة بين البرامج التدريبية وجاهزية الموظفين، وهي علاقة لم تدرس بشكل كاف في السياق المحلي، ويسهم هذا البحث في ردم فجوة معرفية من خلال التركيز على شركة هنقرستيشن كنموذج واقعي ضمن بيئة عمل تتطلب سرعة ودقة وكفاءة. يمثل التدريب عنصراً أساسياً في تطوير القدرات النظرية والعملية للعاملين، حيث يسهم في تحسين الأداء الفردي، وزيادة دافعيتهم، وتقليل نقاط الضعف، مما يعزز من فرص الترقية وينمي الوعي بالإجراء السليمة ويحقق شعور الأفراد بالعدم والتقدير.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكمن الأهمية التطبيقية للبحث في تقديم نتائج ومقترحات يمكن أن تساعد القائمين على إدارة الموارد البشرية والتشغيل في شركة هنقرستيشن.. وربما في شركات مماثلة على تطوير برامج التدريب المهني بما يتناسب مع طبيعة العمل. كما يمكن أن يستخدم البحث كمرجع لتحسين أداء الموظفين، ورفع مستوى الجاهزية المهنية، وتقليل الأخطاء التشغيلية التي تؤثر على جودة الخدمة، وبالتالي رفع رضا العملاء وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية يسهم التدريب والتطوير في رفع كفاءة العنصر البشري ليتمكن من مواكبة التغيرات السريعة في بيئة الأعمال وتحقيق الأهداف الإنتاجية بكفاءة وفعالية. كما يعد أداء أساسية التنصين المهارات وتحفيز الموظفين، مما يعزز أداء المنشأة ويزيد من قدرتها التنافسية في السوق

1.4. أسئلة الدراسة

- ١- ما مدى تطبيق برامج التدريب المهني في شركة هنقرستيشن بالرياض؟
- ٢- ما أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين لأداء مهامهم؟
- ٣- إلى أي مدى يساهم التدريب المهني في تقليل الأخطاء التشغيلية؟
- ٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جاهزية الموظفين وفقًا لاختلاف مدة التدريب؟
- ٥- ما هي التحديات التي تواجه الشركة في تنفيذ برامج التدريب المهني؟

1.5. أهداف الدراسة

- ١- التعرف على واقع برامج التدريب المهني في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٢- دراسة أثر التدريب المهني على مستوى جاهزية الموظفين.
- ٣- تحليل العلاقة بين التدريب المهني وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- ٤- تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب المهني.
- ٥- المساهمة في رفع كفاءة الأداء التشغيلي داخل الشركة.

1.6. فرضيات الدراسة

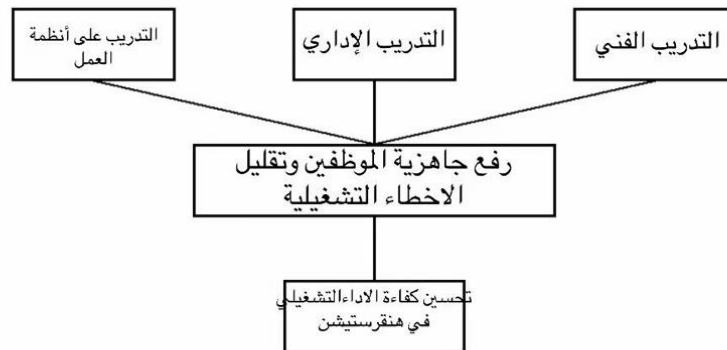
- ١- الفرضية الصفرية (H1):
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٢- الفرضية البديلة (H2):
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض.
- ٣- الفرضية الاتجاهية (H3):

كلما زاد مستوى التدريب المهني المقدم للموظفين، زادت جاهزيتهم وانخفضت نسبة الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض.

٤-الفرضية غير الاتجاهية (H4):

يوجد علاقة بين التدريب المهني وجاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية دون تحديد اتجاه العلاقة في شركة هنقرستيشن بالرياض

1.7. نموذج الدراسة



1.8. الدراسة الميدانية

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة، مع جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة. وقد تم اختيار عينة عشوائية من 75 موظفًا من أقسام مختلفة داخل شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض.

تهدف الدراسة إلى الكشف عن أثر التدريب بأنواعه المختلفة على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين التدريب الإداري، التدريب الفني، والتدريب على أنظمة العمل وبين الأداء التشغيلي داخل الشركة.

كما تسعى الدراسة إلى تقديم مؤشرات كمية تدعم أهمية الاستثمار في التدريب والتطوير بوصفه أداة فاعلة في تقليل معدلات الخطأ التشغيلي، وتحقيق رضا العملاء، وتعزيز الكفاءة المؤسسية داخل شركة هنقرستيشن.

وهذه بعض الدراسات الميدانية السابقة:

- دراسة (الجبالي، 2023) بعنوان “أثر التدريب والتطوير الأخضر في التميز المؤسسي”، أجريت على شركات صناعية بمنطقة الجيزة، وهدفت إلى تقييم تأثير برامج التدريب والتطوير الأخضر على الأداء والتميز المؤسسي. شملت الدراسة عينة من 250 موظفًا وموظفة، وأظهرت النتائج وجود أثر ملحوظ للتدريب على أبعاد التميز المؤسسي مثل القيادة والمعرفة، مع التوصية بتعزيز ممارسات الموارد البشرية الخضراء.

- دراسة (محجوب، 2023) بعنوان “تأثير ممارسات التمكين والتطوير والتدريب المهني للعاملين على المزايا التنافسية للشركات”، أجريت في مدينة العاشر من رمضان بمصر، وبيّنت أن ممارسات التدريب المهني تؤثر بشكل إيجابي على الأداء التنظيمي، مما يعزز الاستدامة الاستراتيجية ويقوي تنافسية الشركات الصناعية.

- دراسة (العزة، 2022) بعنوان “أثر إستراتيجية التدريب والتطوير ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام: الدفاع المدني الفلسطيني نموذجاً”. أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين التدريب والتطوير والجودة الشاملة، وأوصت بالاستمرار في دعم البرامج التدريبية وتعزيز جهود الإدارة العليا لتحسين الأداء العام في المؤسسة.

1.9. مخطط المشروع

مقدمة، مشكلة الدراسة، أهداف الدراسة، فرضيات الدراسة، منهجية الدراسة	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني: الإطار النظري
فلسفة البحث، منهج البحث، استراتيجية البحث، الأفق الزمني، طرق جمع وتحليل البيانات	الفصل الثالث: منهجية البحث
تحليل البيانات، نتائج التحليل	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
مناقشة النتائج، التوصيات، الخاتمة	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

أهمية إجراء مراجعة للأدبيات

تُعد مراجعة الأدبيات خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ تساعد الباحث على بناء إطار معرفي متكامل حول موضوع الدراسة. فهي تمكنه من الاطلاع على ما تم إنجازه سابقًا من دراسات وأبحاث ذات صلة، وتحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بعد، مما يعزز من قيمة وأصالة الدراسة الحالية. كما أن مراجعة الأدبيات توفر للباحث قاعدة علمية يستند إليها في صياغة الإطار النظري، وتمنحه القدرة على المقارنة بين النتائج المختلفة، وتفسيرها بشكل أعمق وأكثر دقة.

وبالنسبة لموضوع بحثي حول أثر التدريب المهني في تعزيز جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بالرياض، فإن مراجعة الأدبيات تكتسب أهمية مضاعفة، إذ تساعد على فهم الأسس النظرية للتدريب المهني، واستعراض تجارب الشركات الأخرى في هذا المجال، مما يتيح فرصة لاستخلاص الدروس وتطبيقها في السياق المحلي لشركة هنقرستيشن.

يستعرض هذا الفصل أهمية إجراء مراجعة للأدبيات المتعلقة بتأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركات الاتصالات، وخصوصًا في السياق السعودي. من خلال تحليل الدراسات السابقة، سيتم تحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأبحاث الحالية، وتوضيح كيفية تأثير برامج التدريب على تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمة المقدمة للعملاء. يهدف هذا الفصل إلى توفير الإطار النظري الذي سيعتمد عليه البحث في دراسة العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة في شركة زين، بما يساهم في بناء فرضيات البحث وتوجيه منهجيته.

أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة:

مراجعة الأدبيات تعد خطوة أساسية في أي دراسة بحثية، حيث تساهم في بناء إطار نظري قوي يوجه البحث ويحدد الفجوات البحثية التي لم تُغطَّ بشكل كافٍ في الدراسات السابقة. كما تساعد في تحليل الأساليب والطرق التي أثبتت فعاليتها، مما يمكن الباحث من اختيار المنهجية المناسبة. تساهم أيضًا في إثراء المعرفة حول الموضوع المدروس من خلال عرض الأبحاث السابقة، مما يتيح للباحث تقديم توصيات عملية تستند إلى نتائج تلك الدراسات.

دراسات أدبية سابقة:

دراسة وهيبة (2012م): بعنوان: استراتيجيات تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية أجريت هذه الدراسة في جامعة فرحات عباس بالجزائر، هدفت إلى معرفة مدى مساهمة استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين الاداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، استخدمت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام دراسة الحالة كأداة، تمثلت مؤسسة

SANIAK كنموذج للدارسة ، وقد توصلت الدارسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن تنمية الموارد البشرية أصبحت ضرورة حتمية في ظل التغيرات المتسارعة في شتى المجالات، مهارات الموارد البشرية تزداد عن طريق الاستثمار البشري من خلال التعليم والتدريب الذي يعطي دافعية لتحسن الأداء، هناك علاقة ارتباطية بين تنمية الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة حيث أن هدفهما واحد وهو تحقيق النجاح والتطوير والتميز وتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، التوجه المعاصر في مجال تنمية الموارد البشرية يؤكد على ضرورة رفع مستوى مهارة المديرين الذين يتخذون القرار لوضع استراتيجيات المؤسسة موضع التنفيذ الجيد، استراتيجية تنمية الموارد البشرية تساهم في تحسين إنتاجية المؤسسة.

دراسة الفضالة (2003): بعنوان: أثر التدريب في سلوك الموظفين، كما يراه رؤساء العمل وهي دراسة ميدانية مقارنة بين الجهات الحكومية والجهات الخاصة بدولة الكويت: استهدفت الدراسة التعرف أثر التدريب في السلوك المهني للموظفين بحسب رؤية رؤسائهم في العمل ، تمثل مجتمع الدراسة في عشر جهات حكومية وعشر جهات من القطاع الخاص بدولة الكويت، وشملت الدراسة عينة من 397 موظف وموظفة جميعهم من الموظفين الكويتيين وغيرهم الذين حصلوا على برامج تدريبية متخصصة خلال الأشهر الستة السابقة على إجراء الدراسة. استخدم الباحث أداة المقابلة مع رؤسائهم في العمل لمعرفة أثر التدريب في السلوك المهني للموظفين الذي تم اختبارهم ومدى ذلك. واعتمدت الدراسة على مقياس مقنن من حيث الثبات والصدق، يقيس أثر التدريب في ثلاث أبعاد أساسية هي: المعرفة المهنية، المهارات والاتجاهات المهنية. ومن واقع تطبيق الإجراءات المنهجية التي تقابل هدف البحث، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج توضح أثر التدريب في الأبعاد الثلاثة المذكورة وهي أن التدريب الذي تلقاه الموظفون كان له تأثير إيجابي في حدود

معينة، فقد كان تأثيره في المعرفة المهنية بنسبة 50%، بينما كان تأثيره في المهارات بنسبة 7,42 % و أخيار في الاتجاهات بنسبة 49,3 % أي أن التدريب كان له تأثير إيجابي يزداد لدى الموظفين الأعلى تعليماً بالجهات الخاصة مقارنة بنظائرهم العاملين بالجهات الحكومية

2.2. المتغير المستقل

يُعرّف التدريب المهني بأنه مجموعة من البرامج المخططة التي تهدف إلى رفع كفاءة الموظفين من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة لأداء أعمالهم بكفاءة عالية. ويركز التدريب المهني على إعداد الموظفين لمواجهة متطلبات العمل المختلفة، مما يساهم في تحسين أدائهم وتقليل احتمالية وقوع الأخطاء.

الأبعاد الرئيسية للتدريب المهني:

1. التدريب الفني: يركز على تطوير المهارات العملية المرتبطة بالوظيفة.
2. التدريب الإداري: يهدف إلى تعزيز القدرات القيادية والتنظيمية للموظفين.
3. التدريب السلوكي: يعنى بتنمية الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية داخل بيئة العمل.
4. التدريب المستمر: يُمكن الموظفين من مواكبة التغيرات التقنية والتنظيمية في بيئة العمل.

2.3. المتغير التابع

أولاً: جاهزية الموظفين
تعني مدى استعداد الموظف للقيام بمهامه بكفاءة، وتشمل امتلاك المعرفة النظرية، المهارات العملية، والسلوكيات التنظيمية التي تمكنه من مواجهة تحديات بيئة العمل بفاعلية.

ثانياً: تقليل الأخطاء التشغيلية
يقصد به خفض معدل الأخطاء التي قد تحدث أثناء تنفيذ العمل سواء كانت أخطاء فنية أو إجرائية أو تنظيمية، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الخسائر المترتبة على هذه الأخطاء.

الأبعاد الرئيسية:

- الجاهزية المعرفية (امتلاك المعرفة اللازمة).
- الجاهزية المهارية (إتقان المهارات العملية).
- الجاهزية السلوكية (الالتزام والانضباط).
- معدل الأخطاء التشغيلية (مدى الانخفاض في الأخطاء بعد التدريب).

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ترتبط برامج التدريب المهني ارتباطاً مباشراً بجاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية؛ إذ يؤدي التدريب الفعال إلى تزويد الموظفين بالمهارات والمعارف الضرورية، مما يرفع من مستوى جاهزيتهم الوظيفية ويعزز قدرتهم على التعامل مع المواقف المختلفة بكفاءة. ونتيجة لذلك، ينخفض معدل الأخطاء التشغيلية وتحسن جودة الأداء المؤسسي.

وتشير الدراسات السابقة إلى أن العلاقة بين التدريب المهني وجاهزية الموظفين علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية، حيث يسهم التدريب المصمم وفق احتياجات العمل في رفع مستوى الكفاءة والجاهزية وتقليل الأخطاء. في المقابل، قد تكون هذه العلاقة ضعيفة أو سلبية إذا كان التدريب تقليدياً أو غير ملائم لاحتياجات الموظفين أو بيئة العمل.

2.5. الخاتمة

تؤكد هذه الدراسة على الدور المحوري للتدريب المهني باعتباره أداة أساسية تسعى المؤسسات من خلالها إلى رفع جاهزية موظفيها والحد من الأخطاء التشغيلية. فقد أظهرت الأدبيات السابقة أن الاستثمار في برامج التدريب يسهم في تعزيز القدرات المعرفية والمهارية والسلوكية للموظفين، مما يزيد من استعدادهم لمواجهة التحديات اليومية داخل بيئة العمل بكفاءة أكبر. كما بينت الدراسات أن التدريب الفعال ينعكس بشكل مباشر على الحد من الأخطاء التشغيلية التي قد تترتب عليها خسائر مادية أو تراجع في مستوى رضا العملاء.

ويبرز التدريب المهني كأحد أهم الاستراتيجيات التي تمكّن الشركات من بناء كوادر بشرية قادرة على تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة. فالتدريب الفني يضمن إتقان الموظفين للمهارات العملية المرتبطة بطبيعة أعمالهم، والتدريب الإداري يعزز قدرتهم على التنظيم والتخطيط واتخاذ القرار، بينما يسهم التدريب السلوكي في ترسيخ الانضباط والالتزام وتحفيز الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد. أما التدريب المستمر، فهو يمثل حجر

الزاوية في مواجهة التطورات التقنية والتنظيمية المتسارعة، ويُبقى الموظفين في حالة استعداد دائم للتكيف مع المتغيرات.

وتشير نتائج الدراسات إلى أن العلاقة بين التدريب المهني وجاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية ليست علاقة تلقائية، بل تتوقف على عدة عوامل، أبرزها: جودة تصميم البرامج التدريبية، ومدى توافقها مع احتياجات الموظفين الفعلية، إضافةً إلى وجود آليات متابعة وتقييم تقيس أثر التدريب على الأداء بشكل دوري. وفي غياب هذه العوامل، قد يفقد التدريب قيمته، ويصبح مجرد إجراء روتيني لا يحقق النتائج المرجوة.

بناءً على ما سبق، فإن الدراسة تسلط الضوء على ضرورة أن تتبنى المؤسسات، مثل شركة HungerStation، سياسات تدريبية متكاملة تُبنى على أسس علمية، وتراعي احتياجات الموظفين ومتطلبات السوق. كما ينبغي أن تشمل هذه السياسات الاستثمار المستمر في تطوير مهارات العاملين، وإنشاء أنظمة تقييم دقيقة لقياس أثر التدريب على الأداء الفعلي. إن تطبيق مثل هذه الممارسات سيسهم في رفع جاهزية الموظفين، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتعزيز مكانة الشركة التنافسية في قطاع خدمات التوصيل السريع داخل السوق السعودي.

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسعدني أن أقدم لكم هذا الاستبيان الذي يعد جزءًا من مشروع تخرجي بعنوان “أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية بالتطبيق على شركة هنقرستيشن في الرياض”. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير برامج التدريب المهني في تحسين جاهزية الموظفين وزيادة كفاءتهم في أداء مهامهم اليومية، وكذلك تقليل الأخطاء التشغيلية في الشركة.

من خلال هذا الاستبيان، أهدف إلى جمع آراء الموظفين حول فعالية برامج التدريب المهني في تعزيز جاهزيتهم وتحسين أدائهم، مما سيساعد في تقديم توصيات تساهم في تحسين الأداء العام وتقليل الأخطاء التشغيلية.

أشكر لكم وقتكم ومشاركتكم القيمة في هذا البحث

١-الجنس:

- ذكر
- أنثى

٢-الفئة العمرية:

- أقل من ٢٠ سنة
- ٢١ إلى ٢٦
- ٢٧ إلى ٣٢
- ٣٣ إلى ٣٨
- أكبر من ٣٩

٣-المستوى التعليمي:

- ثانوي
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

٤- عدد سنوات العمل في هنقرستيشن:

- أقل من سنة
- من سنة إلى ٣ سنوات
- من ٤ سنوات إلى ٥ سنوات
- أكثر من ٦ سنوات

٥-المسمى الوظيفي:

- مشرف
- موظف دعم فني
- موظف تسويق
- موصل
- أخرى (يرجى التحديد) —————

الاستبيان الأول:

أثر التدريب المهني على جاهزية الموظفين

السؤال	أوافق	موافق نوعاً ما	لا أوافق
١-التدريب المهني الذي تقدمه الشركة يعزز جاهزيتك في أداء مهامك اليومية			
٢-التدريب المهني يوفر المهارات اللازمة لإداء عملك بكفاءة			
٣-التدريب يساهم في رفع مستوى معرفتك حول سياسات وإجراءات العمل في شركة			
٤-التدريب يساهم في تعزيز قدرتك على التعامل مع المواقف الطارئة			
٥-التدريب المهني يعزز قدرتك على أداء مهامك بكفاءة وجودة			

الاستبيان الثاني:

أثر التدريب المهني في تقليل الأخطاء التشغيلية

السؤال	أوافق	موافق نوعاً ما	لا أوافق
١-التدريب المهني يساعد في تقليل الأخطاء التي تحدث أثناء العمل			
٢-التدريب على إجراءات العمل يقلل من حدوث الأخطاء التشغيلية			
٣-التدريب المهني يساهم في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المهام بسبب الأخطاء			
٤-التدريب المهني يساعد في تحسين مستوى التنسيق بين الأقسام المختلفة ويقلل من الأخطاء			
٥-الأخطاء التشغيلية تؤثر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء			

الرابط:

<https://docs.google.com/forms/d/1YV7g6OO8ycV8t8tZ0mCzDoiPCYj-plxz1olvdJaojR4/preview>

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من أهم فصول البحث العلمي، إذ يتناول المنهجية والإجراءات التي تم اتباعها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، يوضح هذا الفصل الأسلوب العلمي الذي تم اعتماده في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية، كما يتضمن تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها. وتهدف هذه المنهجية إلى توفير إطار منظم وموثوق يمكن من خلاله اختبار فرضيات الدراسة حول أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض، وذلك من خلال تطبيق أدوات قياسية محددة تضمن الموضوعية والصدق في النتائج.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

١- المتغير المستقل: التدريب المهني

يقصد به في هذه الدراسة مجموعة البرامج والأنشطة التدريبية التي تقدمها شركة هنقرستيشن لموظفيها بهدف تطوير مهاراتهم المهنية والفنية والإدارية، بما ينعكس على أدائهم الوظيفي، ويتم قياسه من خلال استبانة تتضمن محاور مثل: (محتوى البرامج التدريبية، أساليب التدريب، مدة التدريب، ومدى توافقه مع احتياجات الموظفين).

٢- المتغير التابع: جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية

ويقصد به في هذه الدراسة مدى استعداد الموظفين لأداء مهامهم بكفاءة وفعالية بعد المشاركة في البرامج التدريبية، وانعكاس ذلك على انخفاض معدل الأخطاء التشغيلية أثناء أداء العمل. ويتم قياسه من خلال مؤشرات تشمل (مستوى الإتقان في العمل، سرعة الاستجابة للمواقف التشغيلية، انخفاض معدل الأخطاء، وتحسين جودة الأداء).

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

١- فلسفة البحث

يقوم هذا البحث على الفلسفة الوضعية التي تنطلق من أن الظواهر يمكن دراستها وقياسها بطريقة علمية وموضوعية، بالاعتماد على الأرقام والبيانات الواقعية. وتركز هذه الفلسفة على تفسير العلاقة بين التدريب المهني وجاهزية الموظفين ومستوى الأخطاء التشغيلية من خلال جمع بيانات دقيقة وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى نتائج واضحة يمكن الاستفادة منها.

٢- منهج البحث

يعتمد البحث على المنهج الكمي الوصفي التحليلي، الذي يهتم بدراسة الظاهرة كما هي في الواقع، وجمع البيانات عنها من الميدان، ثم تحليلها للوصول إلى استنتاجات تساعد على فهم أثر التدريب المهني في رفع الجاهزية وتقليل الأخطاء التشغيلية.

٣- نوع البحث

يُعد هذا البحث بحثًا ميدانيًا تطبيقيًا، حيث يستند إلى جمع بيانات مباشرة من موظفي شركة هنقرستيشن في الرياض، من أجل تطبيق المفاهيم النظرية حول التدريب المهني على بيئة عمل واقعية واستخلاص نتائج عملية.

٤- الأفق الزمني للبحث

يُعد البحث من البحوث المقطعية (ذات المقطع الزمني الواحد)، إذ يتم جمع البيانات وتحليلها خلال فترة زمنية محددة، وهي الفصل الدراسي الأول من عام 1447 هـ / 2025م، دون تتبع التغيرات عبر الزمن.

٥- طرق جمع البيانات

سيتم جمع البيانات باستخدام:

- الاستبانة: لقياس آراء الموظفين حول أثر التدريب المهني على جاهزيتهم وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- المقابلات المحدودة: مع بعض المشرفين أو مسؤولي الموارد البشرية لمعرفة وجهات نظرهم حول فعالية التدريب وأثره في تحسين الأداء.

٦- أسلوب تحليل البيانات

سيُستخدم التحليل الوصفي والإحصائي البسيط لعرض النتائج، من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحراف المعياري، ثم تحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة (التدريب المهني – الجاهزية – الأخطاء التشغيلية) للوصول إلى استنتاجات تدعم أهداف البحث.

العنصر	الوصف
عنوان البحث	أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية بالتطبيق على شركة هنقرستيشن في الرياض
فلسفة البحث	يقوم على الفلسفة الوضعية التي تعتمد على الملاحظة والقياس للظواهر بشكل موضوعي ومنهجي
منهج البحث	المنهج الكمي والوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة كما هي في الواقع وجمع البيانات وتحليلها إحصائياً
نوع البحث	بحث ميداني تطبيقي يعتمد على بيانات من موظفي شركة هنقرستيشن في الرياض
الأفق الزمني للبحث	بحث مقطعي يتم خلال فترة زمنية محددة (الفصل الدراسي الثالث لعام ٢٠٢٥م)
طرق جمع البيانات	استبانة موجهة للموظفين، ومقابلات محدودة مع مسؤولي التدريب
أسلوب تحليل البحث	التحليل الوصفي والإحصائي البسيط باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

الشكل (٣)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض، سواء في الأقسام الإدارية أو التشغيلية، ممن شاركوا أو لديهم ارتباط مباشر ببرامج التدريب المهني داخل الشركة. ويُعد هذا المجتمع الأنسب للدراسة نظراً لارتباطه المباشر بموضوع البحث، وهو أثر التدريب المهني على رفع الجاهزية وتقليل الأخطاء التشغيلية، حيث يمثل الموظفون الفئة التي تعكس فعالية تلك البرامج في بيئة العمل الفعلية.

نظراً لاتساع مجتمع البحث وصعوبة دراسة جميع أفرادها، سيتم الاعتماد على العينة كوسيلة لجمع البيانات وتحليلها. وسيتم استخدام الطريقة العشوائية البسيطة في اختيار العينة، بحيث يُمنح جميع الموظفين في الشركة فرصاً متساوية للمشاركة في البحث.

أما حجم العينة فسيُحدد بناءً على عدد الموظفين الفعليين في الشركة، مع مراعاة تمثيل مختلف الأقسام (التشغيلية والإدارية وخدمة العملاء) لضمان تنوع الآراء وصدق النتائج. وسيتم توزيع استبانة إلكترونية على العينة المختارة، نظراً لسهولة الوصول إلى المشاركين وسرعة جمع البيانات وتحليلها.

توزيع مجتمع الدراسة:

الفئة	عدد الموظفين	النسبة
موظفو شركة هنقرستيشن -الرياض	٥٠٠ موظف	%١٠٠

عينة البحث:

عينة البحث	حجم العينة
موظفو شركة هنقرستيشن-الرياض	٥٠ موظف

3.5. طريقة جمع البيانات

سيعتمد هذا البحث على المنهج الميداني الوصفي التحليلي الذي يقوم على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، من خلال جمع بيانات مباشرة من الميدان. ولتحقيق أهداف البحث، سيتم استخدام أداة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات من موظفي شركة هنقرستيشن في مدينة الرياض، نظرًا لكونها من الأدوات الفعالة في الدراسات التي تتناول آراء واتجاهات الأفراد.

تم تصميم الاستبانة بحيث تغطي المحاور الرئيسة للبحث وهي:

- ١-جاهزية الموظفين لأداء المهام بعد التدريب من حيث المهارات والمعارف والسلوكيات الوظيفية.
- ٢-مستوى الأخطاء التشغيلية ومدى تأثيرها بفعالية التدريب.

وسيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على عينة من الموظفين لضمان سهولة الوصول وسرعة جمع البيانات، مع الحفاظ على سرية الإجابات وخصوصية المشاركين. كما قد تُستخدم مقابلات محدودة مع مسؤولي التدريب أو الموارد البشرية لتدعيم نتائج الاستبانة بملاحظات نوعية تدعم التحليل الكمي.

3.6. أنواع البيانات

سيعتمد البحث على نوعين من البيانات:

١-البيانات الأولية:

وهي البيانات التي سيتم جمعها مباشرة من الميدان من خلال الاستبانة والمقابلات مع موظفي شركة هنقرستيشن. تمثل هذه البيانات المصدر الأساسي للتحليل الإحصائي والاختبار الفعلي لفرضيات البحث.

٢-البيانات الثانوية:

وتشمل المعلومات المستقاة من الكتب والأبحاث والدراسات السابقة والتقارير الإدارية المتعلقة بالتدريب المهني، وجاهزية الموظفين، وتقليل الأخطاء التشغيلية. تساعد هذه البيانات في بناء الإطار النظري وتدعيم الجانب التحليلي للبحث.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من خلال الاستبانة الإلكترونية التي تم توزيعها على مجموعة من موظفي شركة هنقرستيشن في مدينة الرياض، تم إدخال الردود وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). وقد استُخدم التحليل الوصفي لتوضيح آراء المبحوثين واتجاهاتهم نحو محاور الدراسة الثلاثة: التدريب المهني، جاهزية الموظفين، والأخطاء التشغيلية.

أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة (تجاوزت 80%) يرون أن البرامج التدريبية المقدمة لهم تسهم بشكل مباشر في رفع جاهزيتهم الوظيفية، من خلال تنمية المهارات الفنية والإدارية وتحسين قدرتهم على التعامل مع المواقف التشغيلية اليومية. كما اتضح أن التدريب يساعد في تعزيز الثقة بالنفس والانضباط في أداء المهام، وهو ما انعكس إيجاباً على جودة العمل وتقليل الأخطاء.

أما فيما يتعلق بأثر التدريب على تقليل الأخطاء التشغيلية، فقد أجمعت غالبية المشاركين على أن التدريب المنتظم والموجه نحو احتياجات العمل يقلل من المشكلات والأخطاء المتكررة، خصوصاً في الأقسام التشغيلية وخدمة العملاء. وأوضحوا أن معرفة الإجراءات الصحيحة وطرق استخدام الأنظمة التقنية تقلل من احتمالية وقوع الأخطاء أثناء تنفيذ المهام.

ومن خلال اختبار العلاقة بين المتغيرين، تبين وجود ارتباط إيجابي قوي بين مستوى التدريب المهني ومستوى الجاهزية الوظيفية لدى الموظفين، وكذلك علاقة عكسية بين التدريب وعدد الأخطاء التشغيلية، أي كلما ارتفع مستوى التدريب قلَّت نسبة الأخطاء.

وبناءً على نتائج التحليل الإحصائي، يمكن القول إن التدريب المهني في شركة هنقرستيشن يلعب دوراً حيوياً في تطوير أداء الموظفين وتحسين كفاءتهم التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة وتقليل الأخطاء في بيئة العمل. كما أن اهتمام الإدارة بتحديث محتوى الدورات التدريبية ومتابعة تطبيق ما تم تعلمه في الميدان كان له أثر واضح في تحقيق هذه النتائج.

3.8. الخاتمة

يهدف هذا البحث إلى تقديم تصور علمي وعملي حول الدور المحوري الذي يلعبه التدريب المهني في تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى جاهزيتهم وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض. ومن خلال جمع البيانات الميدانية وتحليلها إحصائياً، يسعى البحث إلى إثبات العلاقة الإيجابية بين جودة التدريب وكفاءة الأداء الوظيفي. كما يُتوقع أن تسهم النتائج في تقديم توصيات عملية لإدارة الشركة لتطوير برامج التدريب المستمرة، بما يعزز الإنتاجية ويحد من الأخطاء التشغيلية. ويأمل الباحث أن يشكل هذا العمل إضافة علمية ومصدرًا مفيدًا للمؤسسات الأخرى الراغبة في تحسين كفاءة مواردها البشرية عبر الاستثمار في التدريب الفعال.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها حول أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض. ويُعد هذا الجزء من الدراسة محورياً، إذ يقدم تفسيرات مبنية على الأدلة الرقمية، ويسمح بفهم مدى فعالية برامج التدريب المهني في بيئة العمل الفعلية.

سيتناول الفصل وصف البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بالإضافة إلى مناقشة النتائج وربطها بأهداف الدراسة وإطارها النظري، بما يمكن من الوصول إلى استنتاجات علمية تدعم التوصيات المقترحة. كما سيتم التطرق إلى دلالات النتائج على مستوى الأداء الوظيفي والعمليات التشغيلية داخل الشركة، وإبراز أثر التدريب في تعزيز الكفاءة وتقليل معدلات الخطأ.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم اختيار العينة من موظفي شركة هنقرستيشن بالرياض، وشملت مختلف الأقسام التشغيلية والإدارية. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التوزيع التالي:

الجنس: (نسبة الذكور) و(نسبة الإناث)

العمر: (نسبة الموظفين أقل من ٢٠ عاماً، بين ٢٠-٣٨، وأكثر من ٣٩)

المستوى التعليمي: (نسبة الموظفين الحاصلين على ثانوية، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)

السنوات العملية: (عدد سنوات العمل في هنقرستيشن من ١-٦ سنوات)

المسمى الوظيفي: (مشرف، دعم فني، موظف تسويق، موصل)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٣	83.3%
	أنثى	١٥	16.7%
العمر	أقل من ٢٠	٠	0%
	٢١-٢٦	٧	83.9%
	٢٧-٣٢	٦	83.9%
	٣٣-٣٨	١	5%
	أكبر من ٣٩	٣	16.7%
المستوى التعليمي	ثانوي	٣	17.6%
	دبلوم	٠	0%
	بكالوريوس	١٤	82.4%
	ماجستير	٠	0%
	دكتوراه	٠	0%
السنوات العلمية	أقل من سنة	١٢	66.7%
	٣	٥	27.8%
	٥	٠	0%
	أكثر من ٦	١	15%
المسمى الوظيفي	مشرف	٣	16.7%
	دعم فني	٢	11.1%
	تسويق	٢	11.1%
	موصل	٢	11.1%
	أخرى	٩	50%

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

قبل إجراء التحليل الإحصائي، تم التحقق من صدق وثبات أداة الاستبيان. تم استخدام معامل "ألفا كرونباخ" للتأكد من اتساق الاستجابات داخل كل محور من محاور الدراسة (التدريب المهني وجاهزية الموظفين والأخطاء التشغيلية). أظهرت النتائج أن أداة القياس تتمتع بمستوى عالٍ من الصدق والثبات.

المحور	عدد العبارات	معامل كرونباخ الفا (a)	درجة الثبات
محور أثر التدريب المهني على جاهزية الموظفين	٥	0.87	مرتفع
أثر التدريب المهني في تقليل الأخطاء التشغيلية	٥	0.91	ممتاز
المجموع الكلي للاداة	١٠	0.89	ممتاز

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم تحليل إجابات أفراد العينة باستخدام الإحصاء الوصفي، مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. كانت النتائج كالآتي:

التدريب المهني: أظهر الموظفون درجة عالية من الموافقة على أهمية التدريب في رفع جاهزيتهم. الأخطاء التشغيلية: أظهرت النتائج وجود علاقة بين التدريب وتقليل الأخطاء التشغيلية في العمليات اليومية.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة العام
التدريب المهني	2.63	0.55	مرتفع جدا ممتاز
الأخطاء التشغيلية	2.68	0.53	مرتفع جدا ممتاز

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم استخدام التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات الدراسة:
الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية.
الفرضية الفرعية: يؤدي التدريب المهني إلى تحسين أداء الموظفين في التعامل مع الأخطاء التشغيلية.
كانت نتائج التحليل تشير إلى أن الفرضيات قد تم قبولها بناءً على مستوى الموافقة المرتفع على فقرات الاستبيان المتعلقة بالتدريب وجودة الأداء.

الفرضية	المتوسط العام	مستوى الموافقة	النتيجة
يوجد أثر للتدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية	2.63	مرتفع جداً ممتاز	مقبول مرتفع جداً
يؤدي التدريب الى تحسين أداء الموظفين في التعامل مع الأخطاء التشغيلية	2.68	مرتفع جداً ممتاز	مقبول مرتفع جداً

مناقشة النتائج:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن التدريب المهني له أثر إيجابي وملحوظ على جاهزية الموظفين، إذ جاء متوسط تقييم محور “أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية” 2.63، مع مستوى موافقة مرتفع جداً (96.4%)، ما يدل على أن غالبية الموظفين يرون أن التدريب يسهم بشكل كبير في تعزيز جاهزيتهم وتقليل الأخطاء أثناء العمل.

كما أظهرت النتائج أن محور “التدريب المهني وأداء الموظفين في التعامل مع الأخطاء التشغيلية” حصل على متوسط 2.68، مع مستوى موافقة مرتفع جداً (96.7%)، مما يشير إلى أن التدريب يسهم في رفع كفاءة الموظفين وتحسين قدرتهم على التعامل مع المشكلات التشغيلية بشكل أفضل.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أن الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة قد تم قبولها، وأن التدريب المهني يعتبر أداة فعالة لتعزيز جاهزية الموظفين وتحسين جودة أدائهم، مما يقلل من احتمالية وقوع الأخطاء التشغيلية.

تشير هذه النتائج أيضاً إلى أهمية استمرار برامج التدريب المهني وتطويرها بما يتوافق مع احتياجات الموظفين العملية لضمان تحقيق أفضل النتائج التشغيلية وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

4.6. الخاتمة

من خلال التحليل الإحصائي، تبين أن التدريب المهني له تأثير كبير على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن. هذه النتائج تدعم فرضيات الدراسة وتشير إلى ضرورة تكثيف برامج التدريب لضمان تحسين الأداء وزيادة الكفاءة التشغيلية

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

أود في هذا الفصل توضيح حدود دراستي التي تناولت أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض، وتشمل هذه الحدود ما يلي:

- الحدود المكانية: اقتصرت دراستي على شركة هنقرستيشن في مدينة الرياض فقط، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على فروع أخرى أو شركات مشابهة.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال العام 2025، وبالتالي فإن نتائجها تعكس واقع وظروف هذه الفترة تحديداً.
- الحدود البشرية: اعتمدت على عينة محددة من موظفي الشركة، وقد تختلف خصائص موظفين آخرين لم تشملهم الدراسة.
- الحدود المنهجية: استخدمتُ المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة، مما يجعل النتائج مبنية على آراء واستجابات قد تتأثر بعوامل شخصية لدى المبحوثين.
- الدراسات المستقبلية: انطلاقاً من النتائج التي توصلت إليها وحدود دراستي، أقترح عدداً من الموضوعات البحثية المستقبلية التي يمكن أن تثري مجال التدريب المهني، ومنها:
- تنفيذ دراسة مشابهة على فروع هنقرستيشن في مناطق أخرى لمعرفة مدى اختلاف أثر التدريب.
- إجراء دراسة مقارنة بين شركات متعددة في قطاع الخدمات الإلكترونية لمعرفة الفروق في برامج التدريب.
- التعمق في دراسة العوامل الأخرى المؤثرة على جاهزية الموظفين مثل بيئة العمل والحوافز ونمط القيادة.
- بحث أثر التدريب الإلكتروني مقارنة بالتدريب الحضوري على أداء الموظفين وتقليل الأخطاء.
- دراسة أثر الاستمرارية في التدريب على المدى الطويل وربطها بمعدل الأخطاء التشغيلية.

5.2. توصيات الدراسة:

بناءً على ما توصلت إليه في هذه الدراسة، فإنني أوصي بعدد من التوصيات التي أرى أنها قد تسهم في تحسين جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية داخل الشركة، وهي:

- ضرورة تطوير البرامج التدريبية وتحديثها بما يتناسب مع متطلبات العمل المتغيرة.
- إعداد خطط تدريب فردية لكل موظف وفق احتياجاته ونقاط ضعفه.
- التوسع في أساليب التدريب التفاعلي وتعزيز الجوانب التطبيقية في التدريب.
- تقييم البرامج التدريبية بشكل منتظم وقياس أثرها على واقع العمل.
- تعزيز ثقافة الجودة داخل الشركة وتشجيع الموظفين على الإبلاغ عن الأخطاء دون خوف.
- متابعة أداء الموظفين بعد التدريب للتأكد من تطبيق المهارات المكتسبة في الميدان.

5.3. الخاتمة:

لقد هدفت دراستي إلى معرفة أثر التدريب المهني على رفع جاهزية الموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركة هنقرستيشن بمدينة الرياض. وقد توصلت إلى أن التدريب يمثل عنصرًا أساسيًا في تحسين الأداء ورفع مستوى الكفاءة وتعزيز جودة العمل، إضافةً إلى دوره الفعال في تقليل الأخطاء التشغيلية.

وأرى أن الاستثمار في التدريب ليس مجرد خطوة إدارية، بل هو ضرورة استراتيجية تسهم في رفع مستوى التنافسية وتحقيق التطور والاستدامة التشغيلية. وأمل أن تُسهم نتائج دراستي في دعم القرارات الإدارية المتعلقة بالتدريب والتطوير داخل الشركة، وأن تكون منطلقًا لدراسات مستقبلية أوسع في هذا المجال.

قائمة المراجع

- دراسة الفضالة (٢٠٠٣): بعنوان: أثر التدريب في سلوك الموظفين، كما يراه رؤساء العمل وهي دراسة ميدانية مقارنة بين الجهات الحكومية والجهات الخاصة بدولة الكويت.
- دراسة وهبية (٢٠١٢): بعنوان استراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، الجزائر
- لعزة، ولاء، السلوداني، عبد الرحمن. (2022). أثر إستراتيجية التدريب والتطوير ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام: الدفاع المدني الفلسطيني نموذجا. مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، 7(2)
- الجبالي، محمد عماد الدين سالم (2023). أثر التدريب والتطوير الأخضر في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية في منطقة الجيزة (رسالة ماجستير، جامعة الإسراء الخاصة). كلية الأعمال، عمان، الأردن
- محجوب، ابراهيم جمال الدين محمود (2023). تأثير ممارسات التمكين والتطوير والتدريب المهني للعاملين على المزايا التنافسية للشركات بتوسيع الأداء التنظيمي والاستدامة الاستراتيجية للشركات الصناعية بمدينة العاشر من رمضان بجمهورية مصر العربية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 4(2)، الجزء الثالث، كلية التجارة، جامعة دمياط
- (نذير، حنان. ٢٠٢٤) أثر التدريب والتطوير المهني على تعزيز الكفاءة وتطوير واستدامة الشركات العالمية في المملكة العربية السعودية ، جامعة ميدأوشن، دولة الامارات

رابط الاستبيان:

<https://docs.google.com/forms/d/1YV7g6OO8vcV8t8tZ0mCzDoiPCYj-pIxz1olvdJaojR4/preview>

الملاحق

يهدف هذا الاستبيان، إلى جمع آراء الموظفين حول فعالية برامج التدريب المهني في تعزيز جاهزيتهم وتحسين أدائهم، مما سيساعد في تقديم توصيات تسهم في تحسين الأداء العام وتقليل الأخطاء التشغيلية.

الملحق (١): البيانات الأولية لعينة الدراسة

القسم الاول: الجنس

-ذكر

-أنثى

القسم الثاني: الفئة العمرية

- أقل من 20 سنة

-من 21 إلى 26 سنة

-من 27 إلى 32 سنة

-من 33 إلى 38 سنة

-أكبر من 39 سنة

القسم الثالث: المستوى التعليمي

-ثانوي

-دبلوم

-بكالوريوس

-ماجستير

-دكتوراه

القسم الرابع: عدد سنوات العمل في شركة هنقرستيشن

-أقل من سنة

-من سنة إلى 3 سنوات

-من 4 سنوات إلى 5 سنوات

-أكثر من 6 سنوات

القسم الخامس: المسمى الوظيفي

-مشرف

-موظف دعم فني

-موظف تسويق

-موصل

-أخرى (يرجى التحديد) _____

الملحق (٢): عبارة استبانة المحور الأول – أثر التدريب المهني على جاهزية الموظفين
-التدريب المهني الذي تقدمه الشركة يعزز جاهزيتي في أداء مهامى اليومية.
-التدريب المهني يوفر لى المهارات اللازمة لأداء عملى بكفاءة.
-التدريب يساهم فى رفع مستوى معرفتى بسياسات وإجراءات العمل فى الشركة.
-التدريب يساهم فى تعزيز قدرتى على التعامل مع المواقف الطارئة.
-التدريب المهني يعزز قدرتى على أداء مهامى بكفاءة وجودة.

الملحق (٣): عبارات استبانة المحور الثانى – أثر التدريب المهني فى تقليل الأخطاء التشغيلية
-التدريب المهني يساعد فى تقليل الأخطاء التى تحدث أثناء العمل.
-التدريب على إجراءات العمل يقلل من حدوث الأخطاء التشغيلية.
-التدريب المهني يساهم فى تقليل الوقت المستغرق لإتمام المهام الناتج عن الأخطاء.
-التدريب المهني يساعد فى تحسين مستوى التنسيق بين الأقسام المختلفة ويقلل من الأخطاء.
-الأخطاء التشغيلية تؤثر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

اعداد الطالبة:نورة محسن الخليفى

قسم الإدارة- ٢٠٢٥-٢٠٢٦م