

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

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

أسم الطالب

فهد احمد علي الشهراني

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
16	3.1. المقدمة.....
16	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
18	3.3. تصميم البحث.....
19	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
19	3.5. طريقة جمع البيانات.....
19	3.6. أنواع البيانات.....

20	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
21	3.8. الخاتمة
22	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
23	4.1. المقدمة
23	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
23	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
24	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
24	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
24	4.6. الخاتمة
25	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
26	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
26	5.2. توصيات الدراسة
26	5.3. الخاتمة
27	قائمة المراجع
28	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

1.2. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة
يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. الدراسة الميدانية

1.9. مخطط المشروع

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

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُعد الفصل المنهجي من أهم فصول البحث العلمي، إذ يُمثل الإطار الإجرائي الذي يُحدد المسار العلمي للدراسة ويضمن الوصول إلى نتائج موثوقة وقابلة للتعميم. ويتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة الحالية، بدءاً من تحديد المنهج العلمي المناسب، مروراً بتعريف مجتمع وعينة الدراسة، وانتهاءً بأساليب جمع البيانات وتحليلها.

تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر التدريب التشغيلي بأبعاده المختلفة على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات لدى موظفي التوجيه والتحكم في شركة نجم لخدمات التأمين. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعد من أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية، حيث يُتيح وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها وتفسيرها، فضلاً عن الكشف عن العلاقات بين المتغيرات واختبار الفروض البحثية.

يُعرّف المنهج الوصفي التحليلي بأنه ذلك المنهج الذي يسعى إلى وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تُطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تُحدثها. ويتميز هذا المنهج بقدرته على الجمع بين الوصف الدقيق للظاهرة والتحليل المعمق لأبعادها، مما يُمكن الباحث من الوصول إلى استنتاجات علمية مبنية على أدلة تجريبية.

اعتمدت الدراسة الحالية على مصدرين أساسيين لجمع البيانات: المصادر الثانوية التي تمثلت في الكتب والدوريات العلمية والرسائل الجامعية والتقارير ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي استُخدمت في بناء الإطار النظري وصياغة الفروض البحثية. أما المصادر الأولية فتمثلت في الاستبانة التي صُممت خصيصاً لجمع البيانات الميدانية من عينة الدراسة، والتي خضعت لإجراءات التحكيم واختبارات الصدق والثبات.

يتضمن هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للتعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث والفلسفة البحثية المتبناة، ومجتمع وعينة الدراسة وأسلوب اختيارها، وأداة الدراسة وخطوات بنائها، وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وأخيراً الاعتبارات الأخلاقية التي التزم بها الباحث طوال مراحل تنفيذ الدراسة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعد التعريفات الإجرائية من المتطلبات الأساسية للبحث العلمي، إذ تُحوّل المفاهيم النظرية المجردة إلى مؤشرات قابلة للقياس والملاحظة. وفيما يلي التعريفات الإجرائية لمتغيرات الرئيسية في هذه الدراسة:

3.2.1 المتغير المستقل: التدريب التشغيلي

التعريف الإجرائي: يُقصد بالتدريب التشغيلي في هذه الدراسة مجموعة البرامج والأنشطة التدريبية المنظمة التي تُقدمها شركة نجم لموظفي التوجيه والتحكم بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة لأداء مهامهم الوظيفية بكفاءة ودقة. ويُقاس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد فرعية هي:

أ) البُعد المعرفي للتدريب التشغيلي: يُقصد به إجرائياً مجموعة المعلومات والمعارف النظرية التي يكتسبها موظفو التوجيه والتحكم من خلال البرامج التدريبية، والمتعلقة بإجراءات العمل والسياسات التنظيمية وأنظمة

الشركة ولوائحها وتصنيفات الحوادث ومعايير التوجيه. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (8-1) من محور التدريب التشغيلي في الاستبانة.

ب) البُعد المهاري للتدريب التشغيلي: يُقصد به إجرائياً مجموعة القدرات العملية والتطبيقية التي يكتسبها موظفو التوجيه والتحكم من خلال البرامج التدريبية، والمتعلقة بمهارات التواصل الفعال واستخدام الأنظمة التقنية والتعامل مع ضغوط العمل وسرعة اتخاذ القرار وإدارة الوقت. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (9-16) من محور التدريب التشغيلي في الاستبانة.

ج) البُعد السلوكي للتدريب التشغيلي: يُقصد به إجرائياً مجموعة الاتجاهات والقيم والسلوكيات المهنية التي يكتسبها موظفو التوجيه والتحكم من خلال البرامج التدريبية، والمتعلقة بالالتزام الوظيفي والمسؤولية المهنية والعمل الجماعي والتوجه نحو خدمة العملاء والتحسين المستمر. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (17-24) من محور التدريب التشغيلي في الاستبانة.

3.2.2 المتغير التابع: دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء

التعريف الإجرائي: يُقصد بدقة توجيه البلاغات في هذه الدراسة قدرة موظفي التوجيه والتحكم على استقبال بلاغات الحوادث وتصنيفها وتوجيهها إلى الجهات المختصة بشكل صحيح ومطابق للمعايير والإجراءات المعتمدة في شركة نجم. ويُقاس هذا المتغير من خلال بُعدين فرعيين هما:

أ) دقة توجيه البلاغات: يُقصد بها إجرائياً مدى مطابقة قرارات التوجيه التي يتخذها موظفو التوجيه والتحكم للمعايير والإجراءات المعتمدة، ومدى صحة تصنيف البلاغات وتحديد أولوياتها وتوجيهها للفرق الميدانية المناسبة في الوقت المحدد. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (1-10) من محور دقة التوجيه في الاستبانة.

ب) تقليل الأخطاء التشغيلية: يُقصد به إجرائياً انخفاض معدل الأخطاء التي يرتكبها موظفو التوجيه والتحكم أثناء أداء مهامهم، سواء كانت أخطاء في التصنيف أو التوجيه أو إدخال البيانات أو التواصل مع الأطراف المعنية. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (11-20) من محور تقليل الأخطاء في الاستبانة

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

اعتمدت هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها. ويُعرّف المنهج الوصفي التحليلي بأنه ذلك المنهج الذي يسعى إلى وصف الظاهرة موضوع الدراسة كما هي في الواقع، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، بينما التعبير الكمي يُعطي وصفاً رقمياً يُوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى (Creswell & Creswell, 2018).

لا يقتصر المنهج الوصفي التحليلي على جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتبويبها فحسب، بل يتعدى ذلك إلى تحليل هذه البيانات وتفسيرها واستخلاص النتائج والدلالات ذات المعنى بشأن الظاهرة المدروسة. ويتضمن هذا المنهج قدراً كافياً من التفسير لهذه البيانات وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، مما يُمكن من الوصول إلى استنتاجات علمية مبنية على أدلة تجريبية. (Sekaran & Bougie, 2016)

3.4.2 مبررات اختيار المنهج

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لعدة اعتبارات منهجية وعملية، من أبرزها:

أولاً: ملاءمة هذا المنهج لطبيعة المشكلة البحثية التي تتطلب وصف واقع التدريب التشغيلي في شركة نجم، وتحليل العلاقة بينه وبين دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية.

ثانياً: قدرة المنهج الوصفي التحليلي على الجمع بين الوصف الدقيق للظاهرة والتحليل المعمق لأبعادها، مما يُمكن من فهم العلاقات بين المتغيرات واختبار الفروض البحثية.

ثالثاً: إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة عند استخدام هذا المنهج مع عينة ممثلة وأدوات قياس صادقة وثابتة.

رابعاً: توافق هذا المنهج مع الدراسات السابقة في مجال التدريب والأداء الوظيفي، مما يُتيح إمكانية المقارنة والتراكم المعرفي.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الموظف / أختي الموظفة في قسم التوجيه والتحكم

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان "أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات: دراسة ميدانية على شركة نجم"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال.

ونظراً لأهمية رأيكم في إثراء هذه الدراسة والوصول إلى نتائج علمية دقيقة، نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بكل دقة وموضوعية، علماً بأن المعلومات المقدمة ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية

يُرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

الجنس:

الخيار	
ذكر	☐
أنثى	☐

العمر:

الخيار	
أقل من 25 سنة	☐
من 25 إلى أقل من 35 سنة	☐
من 35 إلى أقل من 45 سنة	☐
45 سنة فأكثر	☐

المؤهل العلمي:

الخيار	
ثانوية عامة أو ما يعادلها	☐
دبلوم	☐
بكالوريوس	☐
دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه)	☐

سنوات الخبرة في مجال التوجيه والتحكم:

الخيار	
أقل من سنتين	☐
من 2 إلى أقل من 5 سنوات	☐
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	☐
10 سنوات فأكثر	☐

عدد الدورات التدريبية التي حضرتها خلال فترة عملك:

الخيار	
لم أحضر أي دورة	☐
من 1 إلى 3 دورات	☐
من 4 إلى 6 دورات	☐
أكثر من 6 دورات	☐

المسمى الوظيفي:

الخيار	
موظف توجيه وتحكم	☐
موظف توجيه وتحكم أول	☐
مشرف توجيه وتحكم	☐
أخرى (يُرجى التحديد)..... :	☐

القسم الثاني: محاور الاستبانة

يُرجى تحديد درجة موافقتك على كل عبارة وفقاً للمقياس التالي:

المحور الأول: التدريب التشغيلي (المتغير المستقل)

البُعد الأول: التدريب المعرفي

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
1	تُروني البرامج التدريبية بمعلومات كافية عن إجراءات العمل والسياسات المعتمدة في الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐
2	يُساعدني التدريب على فهم تصنيفات الحوادث المختلفة ومعايير كل تصنيف بشكل واضح.	☐	☐	☐	☐	☐
3	أكتسب من التدريب معرفة شاملة بالأنظمة التقنية المستخدمة في توجيه البلاغات.	☐	☐	☐	☐	☐
4	يوفر لي التدريب معلومات محدّثة عن مناطق التغطية والفرق الميدانية وتوزيعها الجغرافي.	☐	☐	☐	☐	☐

البُعد الثاني: التدريب المهاري

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
5	يُنمّي التدريب مهاراتي في التواصل الفعّال مع العملاء والاستماع لاحتياجاتهم.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	6 أكتسب من التدريب مهارات استخدام الأنظمة التقنية وإدخال البيانات بكفاءة ودقة.
☐	☐	☐	☐	☐	7 يُحسن التدريب قدرتي على اتخاذ القرار السريع والتعامل مع ضغوط العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	8 يُطوّر التدريب مهاراتي في التنسيق الفعّال مع الفرق الميدانية وإدارة الوقت.

البُعد الثالث: التدريب السلوكي

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
9	يُعزز التدريب التزامي بمعايير العمل وأخلاقياته المهنية والشعور بالمسؤولية.	☐	☐	☐	☐	☐
10	يُحفّزني التدريب على العمل بروح الفريق والتعاون مع الزملاء لتحقيق أهداف العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
11	يُعزز التدريب توجّهي نحو خدمة العملاء والسعي لتحقيق رضاهم بشكل مستمر.	☐	☐	☐	☐	☐
12	يُنمّي التدريب ثقتي بنفسي ويُشجعني على التحسين المستمر والمبادرة في العمل.	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثاني: دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
13	أستطيع تصنيف البلاغات الواردة بشكل صحيح وفقاً للمعايير المعتمدة في الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐
14	أحدد أولوية البلاغات بدقة بناءً على طبيعتها ودرجة خطورتها والوقت المناسب للاستجابة.	☐	☐	☐	☐	☐
15	أوجه البلاغات إلى الفرق الميدانية المناسبة مع مراعاة التوزيع الجغرافي وعبء العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
16	أتأكد من اكتمال ودقة بيانات البلاغ وتوثيقها بشكل صحيح قبل توجيهه.	☐	☐	☐	☐	☐
17	ألتزم بالوقت المعياري المحدد لاستقبال البلاغات وتوجيهها دون تأخير غير مبرر.	☐	☐	☐	☐	☐
18	انخفضت أخطاء تصنيف وتوجيه البلاغات لدي بشكل ملحوظ بعد حضور البرامج التدريبية.	☐	☐	☐	☐	☐
19	تراجعت أخطاء إدخال البيانات واستخدام الأنظمة التقنية لدي بعد الحصول على التدريب.	☐	☐	☐	☐	☐
20	أصبحت أكثر قدرة على تجنب الأخطاء الناتجة عن ضغوط العمل وكثرة البلاغات.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	21	ساهم التدريب في تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء التواصل مع العملاء أو الفرق الميدانية.
☐	☐	☐	☐	☐	22	أستطيع اكتشاف الأخطاء وتصحيحها ذاتياً قبل أن تؤثر على جودة الخدمة المقدمة.