

أثر التدريب المستمر علي تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة

(مطعم المرفأ- المملكة العربية السعودية)

The impact of ongoing training on improving the performance of
workers in small enterprises (Al Marfa Restaurant) - Najran -
Saudi Arabia

اسم الطالب

منى محمد صالح آل حوكاش

مشروع تخرج 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. مني مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول-2024

المحتويات

3		مقدمة البحث
6		مشكلة البحث
7		أهمية البحث
9		التساؤلات
9		الأهداف
10		الفرضيات
10		نموذج الدراسة
13		المراجع

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة البحث

تعد الموارد البشرية الأصل الحيوي لأي منظمة أو مؤسسة، وتعتبر كفاءة وأداء العاملين أحد العوامل الرئيسية في تحقيق النجاح والتفوق التنظيمي. ومن أجل تحسين أداء العاملين وتطوير مهاراتهم، يعتبر التدريب المستمر أداة أساسية وفعالة. (ميا، 2014).

يعد التدريب المستمر عملية نظامية ومنهجية تهدف إلى تعزيز وتطوير مهارات ومعارف العاملين في المؤسسة من خلال توفير فرص تعليمية وتدريبية مستمرة، يتضمن التدريب المستمر تقديم المعلومات والمهارات اللازمة للعاملين لتحقيق الأداء الأمثل في وظائفهم الحالية، بالإضافة إلى تطوير قدراتهم وتأهيلهم للتعامل مع تحديات ومتطلبات مستقبلية.

أحد الآثار الرئيسية للتدريب المستمر هو تحسين أداء العاملين، عن طريق توفير فرص التعلم والتطوير المستمر، يمكن للعاملين تحسين مهاراتهم ومعرفتهم وزيادة مستوى الكفاءة في أداء مهامهم. يساعد التدريب المستمر العاملين على مواكبة التطورات والابتكارات في مجالات عملهم، ويساهم في تعزيز قدراتهم على التعامل مع التحديات الجديدة والمتغيرات في بيئة العمل (الجعفري، 2019).

بالإضافة إلى ذلك، يساهم التدريب المستمر في تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم. عندما يشعرون بأن المؤسسة تهتم بتطويرهم وتوفير الفرص للتعلم المستمر، فإنهم يشعرون بالتقدير والاهتمام، مما يعزز الروح المعنوية والولاء للمؤسسة. ومن خلال رفع مستوى المهارات والمعرفة، يمكن للعاملين أيضاً تحقيق فرص تقدم وتطور مهني، مما يحفزهم على تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية.

يُعدُّ التدريب المستمر أيضاً وسيلة لتعزيز الابتكار والتطوير في المؤسسة. فعندما يتاح للعاملين فرصة التعلم واكتساب المستمر للمعرفة الجديدة، يمكنهم تطبيق هذه المعرفة في تحسين عمليات العمل وتطوير منتجات وخدمات جديدة. يساهم التدريب المستمر في خلق بيئة تنمية تعاونية وإبداعية، حيث يُشجع العاملون على مشاركة أفكارهم وتجاربهم، وتبادل المعرفة والمهارات مع بعضهم البعض. (ميا، 2014)

يعد التدريب المستمر للعاملين في المشاريع الصغيرة، مثل مطعم المرفأ في المملكة العربية السعودية، عنصراً حاسماً لتحسين أداء العاملين وتعزيز كفاءتهم، هذه بعض الآثار الرئيسية للتدريب المستمر على أداء العاملين في المشاريع الصغيرة:

تطوير المهارات والمعرفة حيث يتيح التدريب المستمر للعاملين فرصة لاكتساب المهارات اللازمة لأداء مهامهم بشكل أفضل. سواء كان ذلك في مجال الطهي، الخدمة، الإدارة، أو أي جانب آخر من عمل المطعم، يمكن للتدريب المستمر أن يساعد العاملين على تحسين مهاراتهم وتطوير معرفتهم في مجالهم. (الجعفري، 2019)

كما أن زيادة الكفاءة والإنتاجية يوفر التدريب المستمر للعاملين فرصة للتعلم واكتساب أفضل الممارسات والتقنيات في مجال عملهم. وبتحسين مهاراتهم ومعرفتهم، يصبح بإمكانهم القيام بمهامهم بشكل أكثر كفاءة

وتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية. هذا يعني أن المطعم يمكنه تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وتحسين جودة الخدمة التي يقدمها.

تحسين رضا العملاء حيث أنه عندما يتلقى العملاء خدمة متفوقة ومرضية في مطعم المرفأ، فإنهم يصبحون راضين ومستعدين للعودة مرة أخرى وإعطاء توصيات إيجابية. التدريب المستمر يمكن أن يساهم في تحسين مهارات العاملين في التعامل مع العملاء، التفاعل معهم بشكل فعال، وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. وبذلك، يمكن للتدريب المستمر أن يساهم في بناء سمعة جيدة للمطعم وزيادة قاعدة العملاء المستمرة. (ميا، 2014)

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع وذلك لأهميته حيث يعتبر تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة أمرًا حاسمًا لنجاحها واستمراريتها، التدريب المستمر للعاملين هو أحد العوامل التي يمكن أن تحقق هذا التحسين، وبالتالي فإن دراسة تأثيرها على الأداء تكون ذات أهمية كبيرة.

كما أنه يتناول العمليات الحقيقية والتحديات التي يواجهها أصحاب المشاريع الصغيرة، مثل إدارة العاملين وتحقيق الكفاءة وتلبية احتياجات العملاء. يساعد التدريب المستمر في معالجة هذه القضايا وتحقيق تحسينات فعالة.

فكرة المشروع هي مفهوم يعود جذوره التاريخية إلى فترة طويلة. على مر العصور، كانت هناك حاجة للابتكار والتنمية وتنفيذ أفكار جديدة لتلبية احتياجات المجتمعات وتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي. فيما يلي بعض الجذور التاريخية لفكرة المشروع:

منذ العصور القديمة، كانت المجتمعات تعتمد على المشاريع والأعمال الصغيرة لتلبية احتياجاتها. كانت هذه المشاريع تتراوح بين الحرف اليدوية والتجارة والزراعة. كانت تلك المشاريع تعكس تنظيم العمل واستخدام الموارد بطريقة فعالة لتحقيق النجاح الاقتصادي.

في القرن الثامن عشر والتاسع عشر، جاءت ثورة الصناعة لتغير وجه العالم. ظهرت المصانع الكبرى والتكنولوجيا المتقدمة، وزادت حاجة المشاريع الصغيرة إلى التكيف والتطور للبقاء في سوق العمل المتغيرة. تم تطوير مفهوم الإدارة والتخطيط والتنظيم لتحقيق النجاح في المشاريع.

في القرن العشرين، شهد العالم نموًا اقتصاديًا هائلًا وتطورًا في الصناعات والتكنولوجيا. زادت حاجة الشركات والمشاريع إلى إدارة مشاريعها بطريقة مهنية ومنهجية لتحقيق النجاح وتحقيق الأرباح. تم تطوير العديد من المفاهيم والأدوات الإدارية مثل إدارة المشاريع وإدارة الجودة الشاملة وإدارة العمليات. (السيد، 2022)

في القرن العشرين، زاد الاهتمام بالابتكار والريادة والبحث عن فكر جديد يمكن أن يحقق تغييرًا إيجابيًا في المجتمعات والاقتصادات. تطورت مفاهيم مثل ريادة الأعمال والابتكار المؤسسي، وتم تعزيز دور المشاريع الصغيرة والمتوسطة كمحرك رئيسي للابتكار والتنمية الاقتصادية.

إن فكرة المشروع تتأثر بمجموعة متنوعة من العوامل التاريخية والاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية. تطورت الأفكار والمفاهيم المرتبطة بالمشاريع على مر العصور، وتم تطوير الأدوات والمنهجيات اللازمة لإدارة المشاريع بطريقة فعالة. اليوم، تعتبر الشركات الصغيرة والمشاريع الناشئة عمود فقري للاقتصاد ومصدرًا رئيسيًا للابتكار والتنمية.

كما أظهرت الدراسات السابقة أن التدريب المستمر يمكن أن يحسن أداء العاملين في المشاريع الصغيرة. فالمشاريع التي تستثمر في تطوير مهارات ومعرفة العاملين تشهد تحسینًا في الإنتاجية والجودة والكفاءة، مما يؤدي إلى تحقيق أداء أفضل وتحقيق مزايا تنافسية.

وأشارت الدراسات إلى أن المشاريع التي تستثمر في التدريب المستمر تكون أكثر قدرة على الابتكار والتطور. حيث يتيح للعاملين اكتساب المهارات والمعرفة اللازمة لتوليد أفكار جديدة وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة، وبالتالي تعزيز نمو المشروع وتنميته. (الغفور، 2019).

كشفت الدراسات أن التدريب المستمر يمكن أن يعزز قدرة المشاريع الصغيرة على التكيف مع التحديات والتغيرات في البيئة التجارية. من خلال تطوير مهارات العاملين وتعزيز مرونتهم، يصبح المشروع قادرًا على التكيف مع التطورات التكنولوجية والمتطلبات القانونية والتغيرات في السوق. (الرازق، 2020)

إن الدراسة الحالية حول أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة تأخذ هذه الدراسات السابقة في الاعتبار وتسعى لتوفير إضافة علمية جديدة. يمكن أن تقدم الدراسة نتائج محددة وموثوقة تعزز فهمنا للعلاقة بين التدريب المستمر وأداء المشاريع الصغيرة، وتوفر مساهمة قيمة للمجال والممارسة، يمكن أن تستفيد منها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في تحقيق النجاح والاستدامة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم الدراسة في توجيه السياسات والبرامج التي تهدف إلى دعم المشاريع الصغيرة وتعزيز قدرتها على التطور والابتكار.

مشكلة البحث

تتمحور مشكلة البحث حول استكشاف وتحليل أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في مشروع المطعم الصغير "المرفأ" في المملكة العربية السعودية، يتم توجيه الاهتمام إلى التحديات والقضايا التي قد تواجهها المشروعات الصغيرة في تحقيق تحسين مستمر في أداء فريق العمل.

نقص القدرات والمهارات حيث يواجه العاملون في مشروع المطعم الصغير صعوبة في تنمية وتحسين مهاراتهم ومعرفتهم الفنية والتقنية المتعلقة بالعمل في المجال الغذائي، قد يكون من الصعب على العاملين تلبية المتطلبات المتغيرة لصناعة المطاعم وتقديم الخدمة المميزة للزبائن.

الفجوة النظرية:

رغم وجود بعض الدراسات السابقة التي تسلط الضوء على تأثير التدريب المستمر على أداء العاملين في المشاريع الصغيرة، إلا أن هناك فجوة نظرية تتمثل في عدم وجود دراسة شاملة ومتكاملة تستكشف هذا التأثير بشكل مفصل وتحلل آثاره على عدة جوانب مهمة مثل الإنتاجية، والابتكار، ورضا العملاء، وقدرة المشروع على التكيف في سياق المشاريع الصغيرة. لذا، تحتاج الدراسة الحالية إلى ملء هذه الفجوة النظرية وتوفير رؤية أكثر تفصيلاً حول أثر التدريب المستمر على أداء المشاريع الصغيرة.

الفجوة التطبيقية:

واحدة من الفجوات التطبيقية في الأدبيات هي نقص الدراسات التي تركز بشكل خاص على المشاريع الصغيرة وتأثير التدريب المستمر عليها. على الرغم من أن هناك العديد من الدراسات التي تبحث في تأثير التدريب على الأداء في سياقات أخرى مثل الشركات الكبيرة، إلا أنه لا يزال هناك حاجة إلى بحث مكثف يتناول المشاريع الصغيرة بشكل خاص. لذا، يهدف البحث الحالي إلى سد هذه الفجوة التطبيقية وتقديم تحليلات مفصلة ونتائج قوية حول تأثير التدريب المستمر على أداء المشاريع الصغيرة.

السؤال البحثي:

"ما هو تأثير التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة؟"

أهمية البحث

الأهمية النظرية:

يحمل هذا البحث أهمية كبيرة في إسهامه في مجال إدارة المشروعات وتطوير العمل الصغير والمتوسط. يساعد البحث في توسيع الفهم العلمي لتأثير التدريب المستمر على أداء العاملين في مشاريع المطاعم الصغيرة. يوفر البحث أدلة قوية وموثوقة تدعم أهمية استثمار الموارد في برامج التدريب والتطوير المستمر لتحقيق تحسين مستدام في الأداء والنجاح المؤسسي.

يعزز البحث الفهم النظري لكيفية تأثير التدريب المستمر على الأفراد والفرق والمشروعات الصغيرة. ويساهم البحث في توسيع نظريات إدارة الموارد البشرية والتطوير التنظيمي وتحسين أداء الفرق والمشروعات الصغيرة في قطاع المطاعم وغيرها من القطاعات ذات الصلة.

الأهمية التطبيقية:

يتمتع هذا البحث بأهمية كبيرة للمشروعات الصغيرة في قطاع المطاعم وصناعة الضيافة بشكل عام. يوفر البحث إرشادات قيمة لأصحاب المشروعات وإدارة المطاعم الصغيرة حول كيفية تحسين أداء العاملين وتحقيق التطور المستمر في العمل.

بفهم أثر التدريب المستمر على الأداء، يمكن لأصحاب المشروعات والمديرين تحسين استراتيجيات التدريب وتحديد المجالات التي يجب التركيز عليها لتحقيق أقصى قدر من الفائدة. كما أنه يعزز وعي صناع المشروعات الصغيرة بأهمية الاستثمار في تطوير وتدريب العاملين كأداة لتعزيز الأداء وتحقيق النجاح التجاري.

يساهم البحث في تعزيز فهمنا لأفضل الممارسات في إدارة المشروعات الصغيرة وتحسين الأداء العام للعاملين في صناعة المطاعم وقطاعات الضيافة المرتبطة بها.

التساؤلات

السؤال الرئيسي 1 :

ما هو تأثير التدريب المستمر على أداء العاملين في مطعم المرفأ؟

الأسئلة الفرعية:

1. كيف يؤثر التدريب المستمر على مستوى المهارات والمعرفة لدى العاملين في مطعم المرفأ؟
2. ما هو تأثير التدريب المستمر على مستوى الرضا الوظيفي والالتزام لدى العاملين؟
3. هل يؤثر التدريب المستمر على كفاءة العمليات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن في مطعم المرفأ؟

السؤال الرئيسي 2:

ما هي العوامل التي تؤثر على فاعلية التدريب المستمر في تحسين أداء العاملين في مطعم المرفأ؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما هي أفضل الممارسات في تصميم وتنفيذ برامج التدريب المستمر في مشاريع المطاعم؟
2. كيف يمكن قياس فعالية برامج التدريب المستمر وتقييم نتائجها في سياق مطعم المرفأ؟
3. ما هي العوامل الداعمة والمعيقة التي قد تؤثر على تطبيق واستمرارية التدريب المستمر في مطعم المرفأ؟

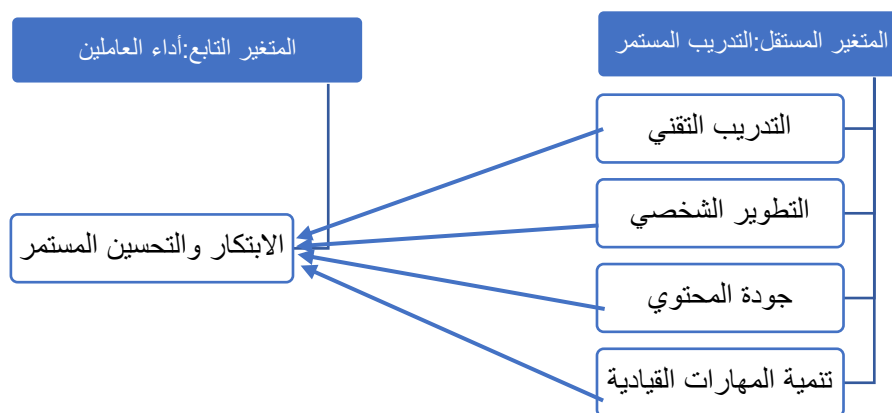
الأهداف

1. دراسة احتياجات التدريب بتحديد احتياجات التدريب المحددة للفريق وفقاً لمجالات الضعف والفرص التطويرية.
2. استكشاف أفضل الممارسات بدراسة واستكشاف الأساليب والتقنيات الجديدة والمبتكرة التي يمكن أن تساعد في تحسين أداء العاملين في المشاريع الصغيرة.
3. تقييم الأداء الحالي: تحليل الأداء الحالي للفريق لتحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.
4. تحديد أهداف التدريب: وضع أهداف محددة للتدريب التي تستهدف تحسين أداء العاملين وتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم.
5. تصميم برامج تدريبية: تطوير برامج تدريبية مخصصة تستند إلى احتياجات الفريق وأهداف التدريب المحددة.
6. تنفيذ البرامج التدريبية: تنفيذ البرامج التدريبية المصممة بشكل فعال لتطوير مهارات وقدرات العاملين في المشاريع الصغيرة.

الفرضيات

- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين تقديم التدريب المستمر للعاملين في مطعم المرفأ وتحسين أدائهم.
- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين تقديم التدريب المستمر للموظفين في مطعم المرفأ وزيادة مستوى رضا العملاء والولاء للمطعم.
- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين تقديم التدريب المستمر في مطعم المرفأ وتعزيز مهارات العاملين وزيادة كفاءتهم في تقديم الخدمات.
- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين التزام العاملين بالتدريب المستمر وتحسين جودة الخدمة المقدمة في مطعم المرفأ.
- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين التدريب المستمر في مطعم المرفأ وتعزيز الفهم والالتزام بمعايير السلامة والنظافة والجودة في العمل.

نموذج الدراسة



المنهجية

منهجية البحث تتمثل في:

1. تصميم البحث: يتم تصميم الدراسة لفهم تأثير التدريب المستمر على أداء العاملين في المشاريع الصغيرة.
2. اختيار العينة: يتم اختيار عينة ممثلة من العاملين في المشاريع الصغيرة للمشاركة في الدراسة.
3. جمع البيانات: يتم استخدام استبانة مصممة خصيصًا لجمع البيانات حول تأثير التدريب المستمر على أداء العاملين.
4. تحليل البيانات: يتم استخدام تحليل البيانات الإحصائي لتحليل النتائج المتحصل عليها وتحديد مدى تأثير التدريب على أداء العاملين.
5. التوصيات: يتم اقتراح التوصيات بناءً على النتائج لتحسين الأداء في المشاريع الصغيرة من خلال تحسين برامج التدريب والتطوير.

الدراسة الميدانية

مقدمة:

تتطلب إدارة مشاريع المطاعم الصغيرة مهارات متعددة لضمان توفير خدمة عالية الجودة وتحقيق رضا الزبائن. يعتبر التدريب المستمر للعاملين في المشروع أمرًا بالغ الأهمية لتطوير وتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم، وبالتالي تحسين أدائهم وتحقيق نجاح المشروع. تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى تحليل أثر التدريب المستمر على تحسين أداء العاملين في مشروع مطعم المرفأ في المملكة العربية السعودية (الغفور، 2019).

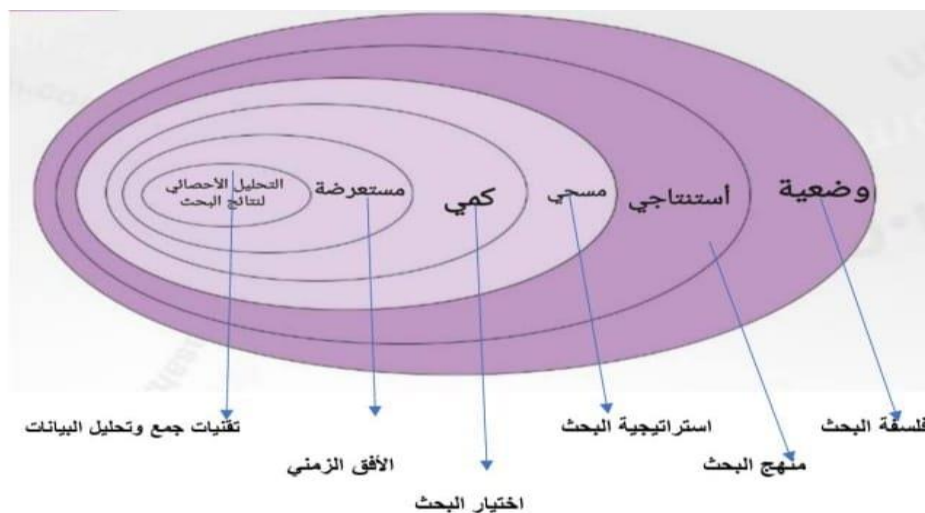
المنهجية:

تم استخدام منهجية الدراسة الميدانية لجمع البيانات وتحليلها، تم اختيار عينة من الموظفين في مطعم المرفأ وتم تقديم برامج تدريبية مستمرة لهم على مدار فترة زمنية محددة. تم استخدام أدوات البحث المناسبة، استبانة لقياس رأي العاملين فيما يتعلق بتأثير التدريب على أدائهم، وإحصاءات الأداء المالي لتحديد التغيرات في الأداء بعد التدريب، تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية للوصول إلى استنتاجات موثوقة.

النتائج:

بناءً على تحليل البيانات، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- زيادة المعرفة والمهارات: أظهرت الدراسة أن التدريب المستمر ساهم في زيادة معرفة ومهارات العاملين في مطعم المرفأ. تمكن العاملون من تطوير مهاراتهم في مجالات مثل خدمة العملاء، وتحضير الطعام، وإدارة الوقت، مما ساهم في تحسين أدائهم.
- رضا الزبائن: بفضل التدريب المستمر، ارتفع مستوى رضا الزبائن عن خدمة المطعم. تمكن العاملون من توفير تجربة أفضل للزبائن من خلال تقديم خدمة مهنية وجودة عالية، مما أدى إلى زيادة عدد الزبائن المتكررين وتعزيز سمعة المطعم.
- تحسين الكفاءة التشغيلية: أدى التدريب المستمر إلى تحسين الكفاءة التشغيلية في مطعم المرفأ. قام العاملون بتحسين عمليات المطبخ وإدارة الطلبات وتنظيم العمل، مما أدى إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء والتأخير في الخدمة.
- رفع مستوى الثقة والروح المعنوية: أظهرت الدراسة أن التدريب المستمر ساهم في رفع مستوى الثقة والروح المعنوية للعاملين. تمكن العاملون من التعامل بثقة مع التحديات والمواقف الصعبة، وزادت رغبتهم في تقديم أفضل ما لديهم في العمل.



هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة



المراجع

أيمن محمد عبد الرازق. (2020). أثر التدريب على التطوير التنظيمي في الجهاز الحكومي في ظل استراتيجية التنمية المستدامة: رؤية مصر 2030. مجلة العلوم البيئية

[.https://jes.journals.ekb.eg/article_136166_23b580fa04a47317960e1d17ea668db8.pdf?lang=ar](https://jes.journals.ekb.eg/article_136166_23b580fa04a47317960e1d17ea668db8.pdf?lang=ar)

حكمت علي جمال. (2020). دور القيادة التنموية في تنمية أداء العاملين في المؤسسات المحلية الحكومية بمصر. https://journals.ekb.eg/article_228024_0.html

رانيا صالح. (2023). إطار مقترح للتدريب الفعال لتحويل الوظائف التقليدية للوظائف الخضراء لتحقيق التنمية المستدامة (دراسة تطبيقية على مراكز الأورام التابعة لأمانة المراكز الطبية المتخصصة). المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية <http://research.asu.edu.eg/bitstream/123456789/205385/1/BB3590.pdf>.

سامح محمد السيد. (2022). *توسيط تحسين أداء العاملين في العلاقة بين أبعاد العمل اللائق وتحقيق التنمية المستدامة*. المجلة المصرية للدراسات

التجارية https://alat.journals.ekb.eg/article_257176_12afa662d973c7e9be344c298d12ee96.pdf

علي ميا. (2014). أثر التأهيل والتدريب المستمر على تحسين كفاءة الموارد البشرية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية-
<https://www.semanticscholar.org/paper/%D8%A3%D8%AB%D8%B1>

%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%87%D9%8A%D9%84-
%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8-
.%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%85%D8%B1-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%

محمد الناجي الجعفري. (2019). أثر تدريب العاملين على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء خدمة التعليم الجامعي - دراسة تطبيقية على جامعتي (الخرطوم والسودان للعلوم والتكنولوجيا). المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية https://jasep.journals.ekb.eg/article_41602.html.

مها حسن. (2011). الأدوات والأجهزة المستخدمة في المشروعات الصغيرة ودورها في تحقيق الكفاءة الأدائية والإنتاجية. مجلة بحوث التربية النوعية

[.https://journals.ekb.eg/article_145139_c8844da67e22c216f57d7c91e109bfdd.pdf](https://journals.ekb.eg/article_145139_c8844da67e22c216f57d7c91e109bfdd.pdf)

هيثم عبد الغفور. (2019). قياس أثر التدريب في أداء العاملين. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية https://sjrbs.journals.ekb.eg/article_149201.html