

# 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

## **الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات**

## 1.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

### حدود الدراسة

1. **حدود مكانية:** اقتصرت الدراسة على موظفي التوجيه والتحكم في مؤسسة نجم، مما يعني أن النتائج تعكس تجربة هذا المجتمع المحدد وقد لا تكون قابلة للتعميم على مؤسسات أخرى تختلف في بيئتها التشغيلية أو تنظيمها الإداري.
2. **حدود زمنية:** تم إجراء الدراسة خلال فترة زمنية محددة، وهو ما قد يؤثر على مدى شمولية النتائج بالنسبة للتغيرات المحتملة في برامج التدريب أو طبيعة البلاغات خلال فترات أخرى.
3. **حدود منهجية:** اعتمدت الدراسة على الملاحظة الميدانية والبيانات الأولية من الموظفين، ما يعني أن النتائج قد تتأثر بآراء وتقديرات المشاركين وتجاربهم الشخصية، رغم اتخاذ إجراءات لضمان الموضوعية.
4. **حدود متغيرة:** ركزت الدراسة على التدريب التشغيلي كمتغير مستقل وأثره على دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية، دون تناول المتغيرات الأخرى التي قد تؤثر في الأداء مثل الضغوط التشغيلية، التكنولوجيا المستخدمة، أو التغيرات التنظيمية.

### الدراسات المستقبلية

بناءً على القيود التي واجهت الدراسة، يمكن طرح عدة اتجاهات للأبحاث اللاحقة:

- تنفيذ بحوث مماثلة في منظمات متنوعة أو مجالات عمل مغايرة لفحص تأثير البرامج التدريبية العملية عبر سياقات متباينة.
- فحص دور العوامل المؤثرة أو الوسيطة كالتقنيات الحديثة، والضغوط المهنية، أو النمط القيادي في العلاقة الرابطة بين التأهيل العملي والأداء الوظيفي.
- رصد انعكاسات التدريب على الإنجاز المهني عبر مدد زمنية ممتدة لتحديد مدى ديمومة تأثير المناهج التدريبية على دقة معالجة البلاغات وتخفيض الهفوات العملية.

- إعداد بحوث كيفية المقابلات التفصيلية أو الجلسات النقاشية المركزة لاستكشاف الخبرات الشخصية للعاملين ومتطلباتهم التدريبية بصورة أكثر تفصيلاً.

## 1.2. توصيات الدراسة:

بناءً على مخرجات البحث ومعالجة الافتراضات، تطرح الدراسة سلسلة من المقترحات التطبيقية التي تسعى إلى تقوية تأثير التأهيل المهني على ضبط توجيه التبليغات وخفض الهفوات العملية لدى العاملين في قطاع التوجيه والمراقبة بمؤسسة نجم، ويمكن إيجازها كالتالي:

- تحديث البرامج التأهيلية بصورة منتظمة: أهمية إعداد برامج تأهيلية مطورة تتلاءم مع المتطلبات الوظيفية للعاملين، مع الحرص على تجديد المضمون ليتماشى مع التطورات في خصائص التبليغات وآليات التوجيه.
- تبني منهجيات تأهيلية تطبيقية وتشاركية: تحفيز توظيف أساليب تدريب تحاكي البيئة المهنية الفعلية، كالتطبيق العملي والمحاكاة الرقمية، لتقوية القدرات العملية للعاملين وتعزيز قابليتهم على معالجة المواقف المتنوعة بإتقان.
- مراجعة الأداء إثر التأهيل: إرساء منظومات دورية لقياس تأثير البرامج التأهيلية على الأداء الحقيقي للعاملين، بحيث تمثل المراجعة تغذية عكسية تفيد في تعديل البرامج التأهيلية وتطويرها لتستجيب للحاجات الفعلية.
- تحسين مؤهلات القائمين على التدريب: التأكيد على انتقاء مدربين متمرسين وأكفاء، والعمل على تنمية قدراتهم التدريبية بانتظام لضمان توفير مضمون تأهيلي مؤثر يحقق الغايات المنشودة.
- الانتباه للعناصر المؤثرة على الأداء: فحص المتغيرات الإضافية التي قد تؤثر على دقة توجيه التبليغات، كأعباء العمل أو الوسائل التقنية، وإدماج هذه المتغيرات في البرامج التأهيلية لتحسين الأداء الشمولي.
- نشر التجربة على وحدات أخرى: إمكانية توسيع مجال تطبيق برامج التأهيل على العاملين في وحدات أخرى ذات طبيعة عمل متماثلة، لضمان انتقال الخبرات المحققة وتحقيق تأثير أوسع على الأداء المؤسسي.

- ترسيخ ثقافة التطوير المتواصل: تحفيز العاملين على الانخراط في الدورات التأهيلية المستمرة وتطوير مهاراتهم بشكل دائم، بما يساهم في رفع جودة الخدمات وتقليل الأخطاء العملية على المدى البعيد.

### 1.3. الخاتمة:

خلصت هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي واضح للتدريب التشغيلي المقدم لموظفي التوجيه والتحكم في مؤسسة نجم على تعزيز دقة توجيه البلاغات وخفض معدلات الأخطاء التشغيلية. وأظهرت المخرجات أن البرامج التدريبية المصاغة بناءً على الاحتياجات الفعلية للعاملين، والمنفذة باستخدام منهجيات تفاعلية تحت إشراف مدربين مؤهلين، تؤدي إلى ارتفاع مستويات الأداء المهني وتحسين سرعة ودقة التعامل مع البلاغات، مما ينتج عنه تطوير في جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المستفيدين.

وسلطت الدراسة الضوء على أهمية التخطيط المحكم للبرامج التدريبية، وتميز المحتوى التدريبي، وقدرات المدربين كركائز أساسية لفعالية التدريب في إنجاز مقاصده. واتسقت هذه المخرجات مع الدراسات السابقة التي أثبتت الارتباط الإيجابي بين التدريب التشغيلي وتطوير الأداء وتخفيض الأخطاء التشغيلية، مما يدعم موثوقية الاستنتاجات ويؤكد ضرورة الاستثمار في التدريب كوسيلة استراتيجية لتنمية الموارد البشرية.

من الناحية التطبيقية، تطرح الدراسة نموذجاً عملياً لبناء برامج التدريب التشغيلي في مؤسسة نجم، مصحوباً بتوصيات واضحة تتضمن التحديث المستمر للبرامج، تطبيق منهجيات تدريبية عملية وتفاعلية، وتقدير الأداء اللاحق للتدريب كآلية للتغذية الراجعة. كذلك أشارت الدراسة إلى ضرورة بحث المتغيرات الأخرى المؤثرة على الأداء وتقوية ثقافة التعلم الدائم لدى العاملين لضمان ديمومة التطويرات التشغيلية.

في الخلاصة، تبرهن هذه الدراسة أن التدريب التشغيلي يتجاوز كونه وسيلة تعليمية فحسب، ليصبح استثماراً استراتيجياً يرفع الكفاءة المؤسسية وجودة الخدمات ويحد من الأخطاء التشغيلية، مما يساهم في تطوير أداء العاملين وإنجاز رضا المستفيدين، ويرسي قاعدة علمية لبحوث مستقبلية تسعى لتعميم النتائج على بيئات عمل متنوعة وتحسين ممارسات التدريب المؤسسي في قطاع خدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

## قائمة المراجع

### المراجع الأجنبية

- Alsalamah, A., & Callinan, C. (2021). The Kirkpatrick model for training evaluation: Bibliometric analysis after 60 years (1959–2020). *Industrial and Commercial Training*, 54(1), 36-63. <https://doi.org/10.1108/ICT-12-2020-0115>
- Blume, B. D., Ford, J. K., Surface, E. A., & Olenick, J. (2019). A dynamic model of training transfer. *Human Resource Management Review*, 29(2), 270-283. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.11.004>
- Gebrehiwot, D. G., & Elantheraiyan, P. (2023). A study on the effect of training on employee performance in the case of Mekelle City, Tigray, Ethiopia. *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 100567. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100567>
- Kauffeld, S., & Paulsen, H. (2024). How to maximize the impact of workplace training: A mixed-method analysis of social support, training transfer and knowledge sharing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(2), 1-25. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2024.2319082>
- Khattak, S. R., Saeed, I., & Rehman, S. U. (2024). Transfer of training on employee job performance: A literature review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(2), 1175-1206. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i2/20763>
- Na-Nan, K., & Sanamthong, E. (2019). Self-efficacy and employee job performance: Mediating effects of perceived workplace support, motivation to transfer and transfer of training. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 37(1), 1-17. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2019-0013>
- Noe, R. A., & Kodwani, A. D. (2023). *Employee training and development* (9<sup>th</sup> ed.). McGraw-Hill Education. ISBN: 978-9355325648
- Park, S., Kang, H. S., & Kim, E. J. (2018). The role of supervisor support on employees' training and job performance: An empirical study. *European Journal of Training and Development*, 42(1/2), 57-74. <https://doi.org/10.1108/EJTD-06-2017-0054>

Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The science of training and development in organizations: What matters in practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74-101. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>

Shaheen, I., Sajid, M. A., & Batool, Q. (2022). The impact of training and development on employee performance and service delivery at a local municipality in South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 16-27. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.02](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.02)

Sitzmann, T., & Weinhardt, J. M. (2019). Training engagement theory: A multilevel perspective on the effectiveness of work-related training. *Journal of Management*, 45(2), 686-718. <https://doi.org/10.1177/0149206315574596>

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

## المراجع العربية

1. إبراهيم ققطان إبراهيم اللصاصمه. (2021). أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبدالله بن رواحه، مجلة الفنون و الأدب و علوم الإنسانيات و الإجتماع.
2. أعمار، علاء عبدالمجيد. (2012). أثر التدريب والتنمية على أداء المتدربين في شرك الاتصالات الأردنية (أورنج). دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
3. أحمد، بلقاسم، ونذار حاج. (2017). أثر التدريب على أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة- الجزائر.
4. البراك، محمد عبدالله. (2010). برامج التدريب الأمني وعلاقتها بكفاءة أداء العاملين بقوات الطوارئ الخاصة بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
5. بلحاجي، أمينة (2017) تدريب القيادات الادارية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد الثامن. دار حائل للطباعة. الجزائر.
6. لحج عبد العزيز و زايد مراد (2025) ، جودة العملية التدريبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة بجامعة قسنطينة، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية
7. د. عيسى العزام (2019) ، أثر التدريب على أداء العاملين في مديرية شؤون اللاجئين السوريين بالأردن، مجلة الدراسات الأمنية، ع15.
8. مروان النصور، أسامة النصور (2008)، أثر العملية التدريبية على جودة الخدمات- دراسة تطبيقية على شركة أمنية للاتصالات الخلوية، المجلة العربية للتعليم التقني، مج20، ع3، ص58-101



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    | <input type="checkbox"/> |
| أنثى   | <input type="checkbox"/> |

العمر:

| الخيار                  |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| أقل من 25 سنة           | <input type="checkbox"/> |
| من 25 إلى أقل من 35 سنة | <input type="checkbox"/> |
| من 35 إلى أقل من 45 سنة | <input type="checkbox"/> |
| 45 سنة فأكثر            | <input type="checkbox"/> |

المؤهل العلمي:

| الخيار                          |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| ثانوية عامة أو ما يعادلها       | <input type="checkbox"/> |
| دبلوم                           | <input type="checkbox"/> |
| بكالوريوس                       | <input type="checkbox"/> |
| دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه) | <input type="checkbox"/> |

سنوات الخبرة في مجال التوجيه والتحكم:

| الخيار                   |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| أقل من سنتين             | <input type="checkbox"/> |
| من 2 إلى أقل من 5 سنوات  | <input type="checkbox"/> |
| من 5 إلى أقل من 10 سنوات | <input type="checkbox"/> |
| 10 سنوات فأكثر           | <input type="checkbox"/> |

عدد الدورات التدريبية التي حضرتها خلال فترة عملك:

| الخيار           |                          |
|------------------|--------------------------|
| لم أحضر أي دورة  | <input type="checkbox"/> |
| من 1 إلى 3 دورات | <input type="checkbox"/> |
| من 4 إلى 6 دورات | <input type="checkbox"/> |
| أكثر من 6 دورات  | <input type="checkbox"/> |

المسمى الوظيفي:

| الخيار                      |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| موظف توجيه وتحكم            | <input type="checkbox"/> |
| موظف توجيه وتحكم أول        | <input type="checkbox"/> |
| مشرف توجيه وتحكم            | <input type="checkbox"/> |
| أخرى (يُرجى التحديد)..... : | <input type="checkbox"/> |

## 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<br>بشدة (5)        | أوافق<br>(4)             | محايد<br>(3)             | لا<br>أوافق<br>(2)       | لا أوافق<br>بشدة (1)     |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | تُروني البرامج التدريبية بمعلومات كافية عن إجراءات العمل والسياسات المعتمدة في الشركة. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | يُساعدني التدريب على فهم تصنيفات الحوادث المختلفة ومعايير كل تصنيف بشكل واضح.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | أكتسب من التدريب معرفة شاملة بالأنظمة التقنية المستخدمة في توجيه البلاغات.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | يوفر لي التدريب معلومات محدّثة عن مناطق التغطية والفرق الميدانية وتوزيعها الجغرافي.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

البُعد الثاني: التدريب المهاري

| م | العبارة                                                                     | أوافق<br>بشدة (5)        | أوافق<br>(4)             | محايد<br>(3)             | لا<br>أوافق<br>(2)       | لا أوافق<br>بشدة (1)     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5 | يُنمّي التدريب مهاراتي في التواصل الفعّال مع العملاء والاستماع لاحتياجاتهم. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                          |                          |                          |                          |                          |                                                                                |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6 أكتسب من التدريب مهارات استخدام الأنظمة التقنية وإدخال البيانات بكفاءة ودقة. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7 يُحسن التدريب قدرتي على اتخاذ القرار السريع والتعامل مع ضغوط العمل.          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8 يُطوّر التدريب مهاراتي في التنسيق الفعّال مع الفرق الميدانية وإدارة الوقت.   |

### البُعد الثالث: التدريب السلوكي

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

## 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.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | أحدد أولوية البلاغات بدقة بناءً على طبيعتها ودرجة خطورتها والوقت المناسب للاستجابة. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | أوجه البلاغات إلى الفرق الميدانية المناسبة مع مراعاة التوزيع الجغرافي وعبء العمل.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | أؤكد من اكتمال ودقة بيانات البلاغ وتوثيقها بشكل صحيح قبل توجيهه.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | ألتزم بالوقت المعياري المحدد لاستقبال البلاغات وتوجيهها دون تأخير غير مبرر.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | انخفضت أخطاء تصنيف وتوجيه البلاغات لدي بشكل ملحوظ بعد حضور البرامج التدريبية.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | تراجعت أخطاء إدخال البيانات واستخدام الأنظمة التقنية لدي بعد الحصول على التدريب.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | أصبحت أكثر قدرة على تجنب الأخطاء الناتجة عن ضغوط العمل وكثرة البلاغات.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                          |                          |                          |                          |                          |    |                                                                                     |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 21 | ساهم التدريب في تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء التواصل مع العملاء أو الفرق الميدانية. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 22 | أستطيع اكتشاف الأخطاء وتصحيحها ذاتياً قبل أن تؤثر على جودة الخدمة المقدمة.          |