



تأثير التدريب على أداء الموظفين: بالتطبيق على شركة مايكرو ديتيلز في  
جدة

## The Impact of Training on Employee Performance: A Case Study of Micro Details Company in Jeddah

أسم الطالب

أسماء طارق أحمد

الرقم الجامعي

2021204970

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024 – الفصل الدراسي الثالث.

## الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم م  
هذا البحث المتواضع أهديه بكل فخر وتقدير

:

إلى أستاذتي الفاضلة، الدكتورة) / منى مصطفى العشري (التي أفادتني بعلمها وأرشدتني بحكمتها وشجعتني

على التميز، لك مني كل الامتنان والعرفان

وإلى

عائلتي الغالية:

إلى والدي العزيز الذي غرس في نفسي حب العلم والمعرفة وإلى

والدتي الحنونة التي دعمتني بصبرها وحنانها طوال مسيرتي

وإلى وطني الحبيب الذي أفخر بانتمائي إليه وأسعى

لخدمته بكل ما أوتيت من قوة، أسأل الله العليّ القدير أن ينفع بهذا البحث وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم

## الشكر والتقدير

أتوجه بالشكر الجزيل إلى أسرتي الغالية.. والدي العزيز، على دعمه المعنوي واهتمامه المستمر بمسيرتي العلمية.. ووالدتي الحبيبة، على دعائها الدائم وصبرها وتضحياتها من أجل تحقيق طموحاتي

وأخص بالشكر كل من قدم لي يد المساعدة والدعم خلال مراحل إعداد هذا البحث

سائلة المولى عز وجل أن يجزي الجميع خير الجزاء وأن ينفع بهذا البحث، والحمد لله رب العالمين.

## جدول المحتويات

|         |                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------|
| 7.....  | المستخلص.....                                         |
| 9.....  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             |
| 10..... | 1.1. المقدمة.....                                     |
| 12..... | 1.2. مشكلة الدراسة.....                               |
| 12..... | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| 13..... | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| 13..... | 1.3. أهمية الدراسة.....                               |
| 13..... | 1.3.1. على المستوى النظري:.....                       |
| 14..... | 1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....                     |
| 14..... | 1.4. أسئلة الدراسة.....                               |
| 15..... | 1.5. أهداف الدراسة.....                               |
| ١٥..... | 1.6. فرضيات الدراسة.....                              |
| 16..... | 1.7. نموذج الدراسة.....                               |
| 17..... | 1.8. منهجية الدراسة.....                              |
| 18..... | 1.9. الدراسة الميدانية.....                           |
| 21..... | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| 20..... | 2.1. المقدمة.....                                     |
| 21..... | 2.2. المتغير المستقل.....                             |
| 24..... | 2.3. المتغير التابع.....                              |
| 29..... | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| 30..... | 2.5. الخاتمة.....                                     |
| 32..... | 3. الفصل الثالث منهجية البحث.....                     |
| 33..... | 3.1. المقدمة.....                                     |
| 33..... | 3.2. التعريفات الإجرائية.....                         |
| 34..... | 3.3. تصميم البحث.....                                 |
| 35..... | 3.4. مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات.....             |
| 36..... | 3.5. طرق جمع البيانات.....                            |

|    |                                                 |
|----|-------------------------------------------------|
| 37 | ٣.٦ أنواع البيانات.....                         |
| 37 | ٣.٧ طرق وأساليب تحليل البيانات.....             |
| 38 | ٣.٨ الخاتمة.....                                |
| 40 | الفصل الرابع/التحليل الإحصائي.....              |
| 41 | المقدمة.....                                    |
| 41 | خصائص عينة الدراسة.....                         |
| 42 | قياس صدق وثبات الدراسة.....                     |
| 45 | صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة.....          |
| 47 | ثبات اداة الدراسة.....                          |
| 50 | التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.....            |
| 52 | معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة..... |
| 54 | فرضيات الدراسة.....                             |
| 64 | الفصل الخامس.....                               |
| 65 | المقدمة.....                                    |
| 65 | التوصيات.....                                   |
| 65 | حدود الدراسة.....                               |
| 66 | الخاتمة.....                                    |
| 68 | قائمة المراجع.....                              |
| 70 | الملاحق.....                                    |

## جدول الأشكال:

| رقم الشكل | عنوان الشكل                               | رقم الصفحة |
|-----------|-------------------------------------------|------------|
| ١         | نموذج الدراسة<br>المصدر: (الطالب، ٢٠٢٤)   | ١٢         |
| ٢         | منهجية البحث<br>المصدر: (الطالب، ٢٠٢٤)    | ١٣         |
| ٣         | أسس التدري ب<br>المصدر: (نشاش، ٢٠٢٠)      | ١٩         |
| ٤         | أهمية التدري ب<br>المصدر: (الطعاني: ٢٠١٠) | ٢٠         |
| ٥         | انواع التدري ب<br>المصدر: (نشاش، ٢٠٢٠)    | ٢٢         |
| ٦         | منهجية البحث<br>المصدر: الطال<br>ب، ٢٠٢٤  | ٣٦         |

قائمة الجداول:

| رقم الصفحة | عنوان الجدول                            | رقم الجدول |
|------------|-----------------------------------------|------------|
| ٣٧         | مجتمع البح ث<br>المصدر: الطالب ٢٠٢٤     | ١          |
| ٣٧         | عينة البح ث<br>المصدر: الطالب ٢٠٢٤      | ٢          |
| ٣٨         | المتغير المستقل<br>المصدر: الطالب ٢٠٢٤  | ٣          |
| ٣٩         | المتغير التابع ع<br>المصدر: الطالب ٢٠٢٤ | ٤          |

## المستخلص:

الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التدريب على أداء الفريق في المؤسسات.

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار مجتمع الدراسة المكون من 30 موظفًا، وتطبيق الدراسة على عينة من الموظفين في شركة مايكرو ديتيلز بجدة.

نتائج الدراسة:

تم تحليل أثر أبعاد التدريب (مثل جودة البرامج التدريبية، التفاعل داخل الفريق، وفرص التطبيق العملي) على تحسين أداء الفريق ومستوى تحقيقه (مرتفع – متوسط – منخفض).

المساهمة النظرية:

تساهم هذه الدراسة في الأدبيات من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين التدريب وأداء الفريق، مع تقديم إطار شامل لفهم تأثير هذه العلاقة على المستوى المؤسسي.

التطبيقات العملية:

تقدم الدراسة توصيات للمؤسسات حول تصميم برامج تدريب فعّالة لتعزيز أداء الفريق، مع التركيز على قياس وتحليل الأثر لتحقيق نتائج مستدامة.

الكلمات المفتاحية:

التدريب، أداء الفريق، التطوير المؤسسي.

## Study Objective:

This study aims to explore the impact of training on team performance in organizations.

### Study Methodology:

To achieve the study objectives, the researcher employed a descriptive-analytical method. The study population consisted of 30 employees, and the research was conducted on a sample of employees at Micro Details Company in Jeddah.

### Study Results:

The study analyzed the impact of training dimensions (such as the quality of training programs, team interaction, and practical application opportunities) on improving team performance and its levels (high – medium – low).

### Theoretical Contribution:

This study contributes to the literature by highlighting the relationship between training and team performance, providing a comprehensive framework to understand the impact of this relationship at the organizational level.

### Practical Applications:

The study offers recommendations for organizations on designing effective training programs to enhance team performance, focusing on measuring and analyzing the impact to achieve sustainable results.

### Keywords:

Training, Team Performance, Organizational Development.

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

يمثل التدريب ذلك النشاط المدروس الذي يضا عم عدداً من الخطوات المنتظمة، والتي تهدف بشاكل رئيسي إلى تحقيق الغايات والأهداف من خلال حشاد الجهود ذات القيمة وتنمية وتطوير الجوانب المعرفية والعلمية والمعلوماتية، وطرق التفكير لدى المتدرب أو مجموعة المتدربين، وتسعى إلى إحداث تغيير سلوكي إيجابي في جانب المهارات والقدرات المختلفة وتطوير الأداء وبالتالي إحداث تغييراً إيجابياً في آلية العمل من خلال تغيير اتجاهاته العامة وكافة أنماطه السلوكية، وبالرغم من أن مصطلحي التدريب والتأهيل يساخدمان كترادفين إلا أنه يمكن التمييز بينهما. (الشريف، وآخرون، ٢٠٢٢)

كما يحتل التدريب مكانة هامة بين الأنشطة الإدارية الهادفة إلى متابعة البرامج التدريبية المناسبة، وكذلك محاولة أحداث تغيير في مهارات الأفراد وقدراتهم من ناحية، بالإضافة إلى أنه يستهدف أنماط السلوك التي يتبعونها في أداء أعمالهم من ناحية أخرى، وتعد وظيفة التدريب في المنظمات الاقتصادية الحديثة من أهم مقومات التنمية التي تعتمد في بناء جهاز قادر في الحاضر والمستقبل على مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية التي تربط مباشرة بالفرد كونه إنساناً من جهة والمحرك الأساسي لكافة عناصر الإنتاج من جهة أخرى، وتدل كافة المؤشرات على ضرورة الاهتمام بالتدريب نظراً لارتباط هذه الوظيفة بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشاغلها لذلك فإنه من واجب تلك المنظمات أن تعمل على اختبار أفضل الطرق لتدريب الأفراد وضرورة التأكيد على وضع برامج لتقييم الأفراد لمعرفة مستواي المهارات لديهم، وذلك لأن التقييم جزء لا يتجزأ من العمل الإداري ويهدف إلى التأكيد من تحقيق الأهداف المحددة الناجحة في زيادة كفاءة المتدربين والتي تنعكس على التكاليف وزيادة الإيرادات. (الشني، ٢٠٢٠)

فالتدريب يركز في العادة على تزويد الموظف بمهارات محددة لساد عجز معين في أدائه لعمله الحالي، مثل أن يتدرب الموظف على استخدام الصافحات الإلكترونية لإعداد جدول الرواتب، فالتدريب يركز على الأفراد وليس المجموعات، ويكون محادداً بعمال معين، وينص على الاحتياجات الحالية للمنظمة في (المسائل، الشريف، وآخرون، ٢٠٢٢)

كما أن التدريب من العوامل الهامة التي تساهم على تنمية الموارد البشرية وما يتعلق بالأداء المتميز، وإن المؤسسات على مختلف أنشطتها تواجه تغيرات في عالم الأعمال وما أحدثته من تطورات على مساتوى

التكنولوجيات الحديثة على البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات، ومن هذا المنطلق تكمن الأهمية الأساسية للتدريب في توفير الأنشطة والخدمات اللازمة لرفع كفاءة وفعالية المؤسسات في أداء عملياتها على ضاوء احتياجاتها الحالية والمستقبلية، وتهدف البرامج التدريبية إلى تحقيق الاستمرارية في العمل الإبداعية والابتكارية، وبشاكل أساسية في رفع معدلات الأداء، ومن خلال وضاع تصاورات وتطلعات وأدوات جديدة للعمل، بما يتناسب مع اللوائح والقوانين الجديدة والأهداف الحديثة للمؤسسات.)نشائش،٢٠٢٠)

تعتبر مرحلة التدريب من أهم وأخطر المراحل التي يمر بها الأفراد في حياتهم المهنية في حمل الرسالة التي رضى بها لنفسه منهجاً وسالوكاً، ف إذا مر في هذه المرحلة بنجاح ساء لهم ذلك النجاح في تكوين شخصانيته وقدرته على التعامل مع المشاكل التي يكلف بها من قبل المراجعين، وفي هذا السياق فمن التدريب يمكن أن يؤدي إلى التحسينات الفورية في المعارف والمهارات والقدرات اللازمة لتنفيذ العمل ذي الصلة بالوظيفة، وبالتالي تحقيق المزيد من التزام العامل بالأهداف التنظيمية، كما ويشاء المل جميع الجوانب التي تؤثر بشااكل مباشر أو غير مباشر على عمل العاملين، فالتدريب ممارسة مهمة للموارد البشرية والتي تعتبر عاملاً حيوياً في أي منظمة تهدف إلى أن تكون منتجة، ويقال إن الإنتاجية العالية تأتي من خلال توفير برامج تدريجية جيدة في المنظمة، وعندما يدرك العاملون اهتمام مؤسساااسااااتهم بقدراتهم من خلال البرامج التدريبية يبذلون قصاراااارى جاهادهم لاتحقيق الأهداف الانشائية والاداء الاجياد فاي وظائفافهم الاحاالاياة والمستقبلية). بطرني، ٢٠٢١)

للاستراتيجيات الأخرى التي تسعى إلى تحقيق متطلبات الخطة الاستراتيجية للمنظمة ككل، وتعد استراتيجيات التدريب من أهم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لدورها المحوري في تطور موارد المنظمة البشائية واكسابها المعارف والمهارات الحديثة. (القرالة، ٢٠١٨)

لذا فقد تزايد اهتمام المنظمات الحديثة بالتدريب باعتبار من أحسان الطرق التي يمكن بواساطتها الربط بين جودة الخدمات وبين الأفراد العاملين بالمؤسسة وبالشاكل الذي يضمن تحقيق أهداف المنظمة بأكبر فعالية وكفاءة ممكنة، فالتدريب أصبح أداة أساسية تعتمد عليها كل المؤسسات التي ترغب في تحسين خدماتها. (بوزرقاطة، ٢٠١٨)

وفي هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الأثر الإيجابي للتدريب على أداء الموظفين في شركة مايكرو ديتيلز، حيث سألتم استكشاف كيفية مساهمة البرامج التدريبية المصممة بعناية في تطوير المهارات والكفاءات اللازمة لتمكين الموظفين من أداء وظائفهم بشكل أكثر كفاءة وإنتاجية، كما سالتناول الدراسة أيضًا التحديات والعوائق التي قد تواجه تنفيذ مبادرات التدريب وكيفية التغلب عليها.

## 1.2. مشكلة الدراسة

قد تواجه المؤسسة تحديات في تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للموظفين وتصميم برامج تدريبية موجهة بشكل استراتيجي لسد هذه الفجوات، كما أن عدم وجود آليات فعالة لقياس وتقييم أثر التدريب على أداء الموظفين قد يحول دون تحسين وتطوير برامج التدريب المستقبلية، لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير برامج التدريب على أداء الموظفين في شركة مايكرو ديتيلز، وتحديد التحديات والفرص المحيطة بتنفيذ وتطوير هذه البرامج بما يكفل تحقيق أقصى استفادة منها، وتنقسم لمشكلة إلى فجوة نظرية وتطبيقية.

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- تواجه المؤسسة صعوبات في ترجمة الاحتياجات التدريبية إلى برامج تدريبية فعالة وموجهة نحو تحسين الأداء.

- قاد لا تكون عمليات تحليل الاحتياجات التدريبية في الشراكة كافية أو موجهة بشاكال دقيق للفئة المستهدفة.
- إهمال المؤسسات لتدريب الموظفين مما يجعلهم في نفس المساراتى الأدنى مع محدودة التطور والابداع.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- على الرغم من وجود نظريات وأطر مفاهيمية عن تأثير التدريب على أداء الموظفين، قاد لا تكون هذه النظريات كافية لفهم طبيعة هذه العلاقة في سياق شركة مايكرو ديتيلز.
- لا يوجد اتفاق واضح في الأدبيات حول أكثر نماذج وأساليب التدريب فعالية في تحسين أداء الموظفين .
- لا يوجد الدافع الكافي لدى الموظفين لحضور الورشات التدريبية.

وإشكالية الدراسة هي : ما تأثير التدريب على أداء الموظفين: بالتطبيق على شركة مايكرو ديتيلز في جدة

## 1.3. أهمية الدراسة

إن دراسة تأثير التدريب على أداء الموظفين في شركة مايكرو ديتيلز في جدة تكتسب أهمية كبيرة. فهي سأتساعد في تحسين إنتاجية وأداء الموظفين، حيث يعد التدريب أحد الوسائل الرئيسية لتطوير مهارات وكفاءات الموظفين مما يؤدي إلى تحسين إنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي. كما أن فهم طبيعة هذه العلاقة في سياق شركة مايكرو ديتيلز سيساعد في تصميم برامج تدريبية أكثر فعالية.

### 1.3.1. على المستوى النظري:

- وضع حلول للتحديات النظرية التي تواجه المؤسسات أثناء تقديم التدريب لموظفيها.
- دراسة النماذج والنظريات المفسرة لعلاقة التدريب بالأداء الوظيفي.
- تعزيز أهمية تدريب الموظفين في المؤسسات والشركات.

### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تحليل أثر التدريب على أداء الموظفين من الجانب التطبيقي.
- توفير أداة لقياس المتغيرات مثل فعالية التدريب وأداء الموظفين بشكل موضوعي.
- توفير نتائج وتوصيات تطبيقية في ظل القيود التنظيمية والمالية بما يتعلق بالتدريبات وأداء الموظفين.

### 1.4. أسئلة الدراسة

- ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية برامج التدريب ؟
- ما هي الممارسات والسياسات التي تتبعها الشركات لضمان انتقال أثر التدريب إلى بيئة العمل؟
- ما هي التحديات التنظيمية التي تواجه الشركات في تصميم وتنفيذ برامج التدريب الفعالة ؟
- ما هي الاقتراحات والتوصيات التي يمكن تقديمها لتعزيز فعالية التدريب في تحسين أداء الموظفين؟

### 1.5. أهداف الدراسة

**الهدف العام :** معرفة تأثير التدريب على أداء الموظفين.

**الأهداف الفرعية:**

- تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية برامل التدريب في شركة مايكرو ديتيلز بجدة.
- تقييم اهم الممارسات والسياسات التي تتبعها الشركات لضمان انتقال أثر التدريب إلى بيئة العمل في شركة مايكرو ديتيلز بجدة.
- تحديد التحديات التنظيمية التي تواجه الشركة في تصميم وتنفيذ برامل التدريب الفعالة في شركة مايكرو ديتيلز بجدة.
- تحدي د الإقتراحات والتوصيات التي يمكن تقديمها لتعزيز فعالية التدريب في تحسين أداء الموظفين بشركة مايكرو ديتيلز بجدة.

## 1.6. فرضيات الدراسة

- H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تأثير التدريب على أداء الموظفين.
- Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين العوامل المؤثرة على فعالية برامل التدريب.
- Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الممارسات والسياسات التي تتبعها الشركات على التدريب في بيئة العمل.
- HC: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التحديات التنظيمية التي تواجه الشركات على تصميم وتنفيذ برامل التدريب الفعالة.
- Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين مستوى الإقتراحات والتوصيات على فعالية التدريب لتحسين أداء الموظفين.

## 1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:

المتغير المستقل

المتغير التابع ع

H1, Ha, Hb, Hc, Hd, He

### تأثير التدريب

- العوامل المؤثرة.
- الممارسات والسياسات.
- التحديات التنظيمية.
- الاقتراحات والتوصيات

أداء الموظفين

النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب (٢٠٢٤)

## 1.8. الدراسة الميدانية

إن دراسة تأثير التدريب على أداء الموظفين موضوع ذو أهمية بالغة ويستحق البحث والدراسة لذلك، سيقوم الطالب بجراء دراسة ميدانية لاستكشاف هذه العلاقة في شركة مايكرو ديتيلز في جدة، والهدف من هذه الدراسة الميدانية هو فهم العوامل التدريبية المؤثرة على أداء الموظفين في هذه الشركة، حيث تعد دراسة تأثير التدريب على أداء الموظفين عاملاً أساسياً في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، وبتنفيذ هذه الدراسة سيتمكن الطالب من استكشاف العلاقة بين التدريب وأداء الموظفين وتحديد العوامل التدريبية المؤثرة وستساعد هذه النتائج في فهم هذه العلاقة بشكل أعمق وتقديم توصيات لتحسين أداء الموظفين من خلال برامج التدريب المناسبة.

## 1.9. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري الفصل

الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة:

يعتبر التدريب أداة استراتيجية لا غنى عنها لعداء الفردي والمؤسساااي الف ععال، وبالتالي، تتفق المنظمات الأموال عليه بثقة لأنه سايكسابها ميزة تنافسية في عالم الأعمال ومع ذلك، حتى تتمكن أية منظمة من تحقيق الأهداف المعلنة وأهدافها في هذا العالم التنافسي، يجب التأكيد بشادة على التدريب الكافي والملائم للموظفين، من المتوقع أن تحدد المنظمة الاحتياجات التدريبية لموظفيها وتصالام برامل التدريب التي سالتسالااد على الاساالاتفاة المثلئ من القوى العاملة لاديبها لتحقيق هادف المنظمة التادرياب هو أسااللوب تقني يساالاتخادم لنقل المهارات والمعارف والكفاءات ذات الصالة للموظفين لتحساالين أداء الموظفين في الوظائف الحالية والمهمة المستقبلئ)، خزام ،٢٠٢٠)

كما إن التدريب خيار اساسااتراتيجي لأي مؤساسةالاة ترنو إلى تأهيل الكوادر البشأارية لديها والقدرة على تلبيأة حاجات العمل ومسايرة التطورات والتغيرات المتسارعة التي تتم في مجال العمل وللتدريب أهمية كبيرة لما يقادماه للموظف من معارف ومهارات وقدرات جادية تكون مهنتاه بحاجة إليه ا، أو عن طريق تعريفاه على أحسن الحلول للمشكلات التي يمكن تقديمها خلال ممارسته لمهنته. (الشريف، وآخرون ،٢٠٢٢)

حيث مفهوم التدريب يعتبر التدريب وظيفة أساسية من وظائف إدارة المنظمة لأنه يتعلق بأهم مورد من مواردها وهي الموارد البشرية التي تشكل مع الموارد الأخرى العناصر الأساسية اللازمة لأي عملية إنتاج . وتمارس المنظمة وظيفة التدريب من خلال إدارة الأفراد، وأسابيل التادري اب يختلف من منظمة الى اخرى وفقا لطبيعة نشاطها وحجم وظروف العمل الخاصة بها الأمر الذي أدى الى وجود عدة تعارف للتدريب، ولذلك من الصعب الوقوف عند تعريف واحد. )الشينتي، ٢٠٢٠(

وكذلك الاهتمام برأس المال البشري والذي يعتبر المصادر الأساسية للثروة من خلال ما يختزنه من طاقات جسامية وتنمية رأس المال حيث أطلق على التعليم اسم رأس المال البشري ويعد محددًا أساسيًا لما يحققه للمنظمة ويؤدي الاستثمار في التعليم إلى تحقيق منافع عدة ، حيث يساهم في زيادة القدرات الإبداعية إلى جانب تحسين الإنتاجية وزيادة الإيرادات وكذا يحسن اتجاهات العاملين مع بيئتهم وهذا ما يتطلب مبدأ تقسي م العمال والتأكيد على التدريبات المساهمة لفراد مما يجعلهم يتمتعون بروح المبادرة والابتكار في العمال

وإعطاء هامش من المبادرة لفراد وكاذا التأكيد على العمال الجماعي والاهتمام بالجانب الاجتماعي للعاملين بعداد البرنامج العام وتنسيق الجهود. (نقاش، ٢٠٢٠)

يعد التدريب مجموعة من الفعاليات ويأتي من ضامناتها تخطيط البرامج التدريبية وتصميمها ووضعها موضع التنفيذ، فهي تحتوي سلسة من النشاطات والفعاليات التي ترتبط فيما بينها وفق منهجية علمية محددة تتصاف بالتسلسال المنطقي الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه، كما يعد بمثابة مصادراً من مصادر تنمية الموارد البشرية وتطوير كفاءتها الإدارية والفنية لتحقيق مردود إيجابي للعملية الإدارية. (عباس، ٢٠١٨) ومن الملاحظ أن التدريب ليس غاية بحد ذاته وإنما أداة للوصول إلى أهداف مهما تنوعت تصاب في النهاية في تحسين الأداء فقد اهتم العديد من الباحثين بموضوع الأداء لما له من أهمية بالنسبة لفراد والمنظمات بشا كل عام وفي هذا الصدد أشار إلى أن نجاح أو فشل أي منظمة يعتمد على مساهمة أداء العاملين الذين يشكلون العناصر الأساسية لها ويمكن أن يؤدي تحسين هذا الأداء إلى تطور المنظمة وبالتالي ازدهارها وزيادة كفاءتها وفعاليتها. (بطرني، ٢٠٢١)

وبما أن الإنسان يعتبر هو الأساس في عملية الإنتاج فهو يحتاج إلى التجديد والتطوير، وهذا يأتي عن طريق تزويد الفرد بالأساليب المتطورة والحديثة التي تعمل على تحسين المهارات وزيادة الأداء، ف إذا ما أرادت المنظمات أن تحقق أهدافها ونشاطاتها عن طريق الأداء الصالح فإن هذا الأداء لا يأتي إلى عن طريق التدريب، حيث نجاح التدريب يبنى على أساس من التخطيط السليم والتنفيذ المنظم والمتابعة المستمرة لتحقيق الغايات المنشودة، ف ن مبادرات التدريب المدروسة تساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم ومواءمة كفاءاتهم مع أهداف الشركة كما وان التقدم والتطور الهائل الذي يشهد العالم اليوم نتيجة ثورة الاتصالات والمعلومات يفرض على المنظمات أن تستخدم التدريب كسلاح استراتيجي تحقق من خلاله التميز والتركيز على كفاءة أداء المورد البشري، وبالتالي الاستغناء عن أساليب عمل المنظمات القديمة واستبدالها بأخرى حديثة تتوافق وتناسب مع متطلبات العصر المستجدة. (قادر، وآخرون، ٢٠٢٣)

والتدريب هو وسيلة لزيادة انتماء الموظفين وتحفيزهم على العمل ومساهماتهم في تنمية أنفسهم داخل وخارج العمل ف ن نمو الموظف واستقرار فكريا واستقرار عائلي يجعله أكثر قدرة على العطاء والنجاح في العمل حيث يمثل المورد البشري أهمية كبيرة في المؤسسة فهو يمثل المصدر الرئيسي لها إن عملية تحسين أداء العاملين من العمليات الهامة في المؤسسات حيث أن تدريب العاملين أصبح عملية ضرورية باعتبار مشاريع استثمارية ويساعد على تطوير واكتساب مهارات جديدة و الرفع من

) ۲۰۲۲

## 2.2. المتغير المستقل)التدريب(

والتدريب هو تلك العملية المنظمة والمستمرة والتي تسعى المنظمة من خلالها لإكساب الأفراد العاملين أو المتدربين بالعمال معارف أو مهارات أو قدرات أو أفكار لازمة لأداء أعمال محددة وذلك بقصاااد أهداف المنظمة أو تهو الأجراء المنظم الذي يتم من خلاله تغيير سلوكيات العاملين من أجل زيادة وتحسين فاعليتهم وأدائهم ت.) خزام ،٢٠٢٠)

21

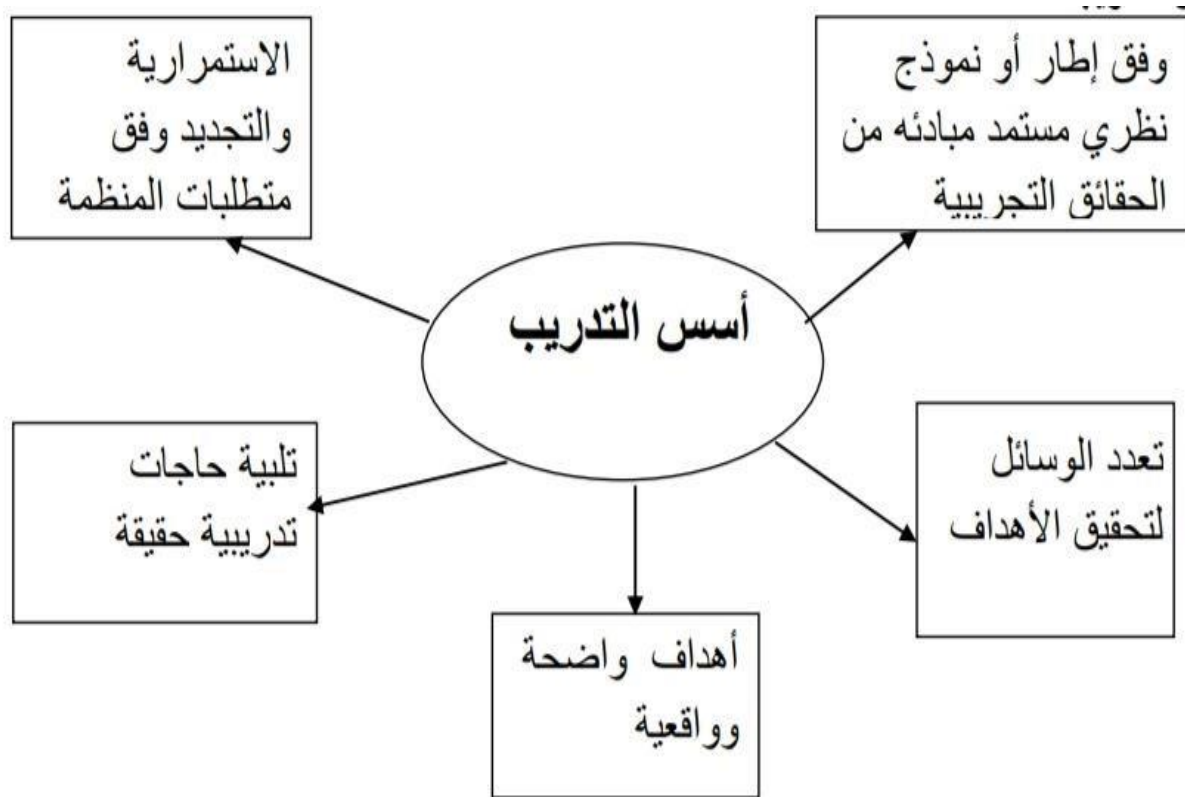
كما هو مجموعة جهود يتم تخطيطها بشااكل مسابلق تهدف إلى رفع كفاءة الفرد عن طريق زيادة معارفه، وتنمية مهاراته، وتغيير اتجاهاته وذلك حتى يتمكن من أداء عمله بالمساباتوى المطلوب من الكفاءة. (عباس، ٢٠١٨)

وعرف على انه الجهاد المنظم والمخطط لاه لتزويد الموارد البشرية في المنظمة بمعارف معينة وتطوير معارف وخبرات واتجاهات المدربين كذلك يجعلهم أكثر فاعلية في أداء مهامهم. (نشاش ٢٠٢٠)

وهي الوساطة التي من خلالها يتم إكساب الأفراد العاملين الأفكار والمعارف الضرورية لمزاولة العمل والقدرة على استخدام وسائل جديدة بأسلوب فعال أو استخدام نفس الوسائل بطرق أكثر كفاءة مما يؤدي إلى تغيير سلوك واتجاهات الأفراد. (بوزرقطة، ٢٠١٨)

ويمكن النظر إلى التدريب على أنه الجهد المنظم والمخطط لاه لتزويد القوى البشرية في الجهاز الإداري بمعارف معينة وتحسين وتطوير معارفهم وقدراتهم وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشا كل ايجابي مما يساهم في أداء وظائفهم الحالية والمسؤوليات بفعالية وبالتالي رفع مساهماتهم الإنتاج وتحقيق أهداف كل من المنظمة والموظف. (نشاش، ٢٠٢٠)

إن التدريب نشاط يتم عن طريقه الوصال بالأفراد المتدربين إلى مساهماتهم متقدم من التطور في المعرفة والسلوك والمهارات المختلفة وبكفاءة عالية في تحقيق النتائج المطلوبة (السن، وآخرون، ٢٠٠٥)



نموذج أسس التدريب ب

المصدر: (نشاش، ٢٠٢٠)

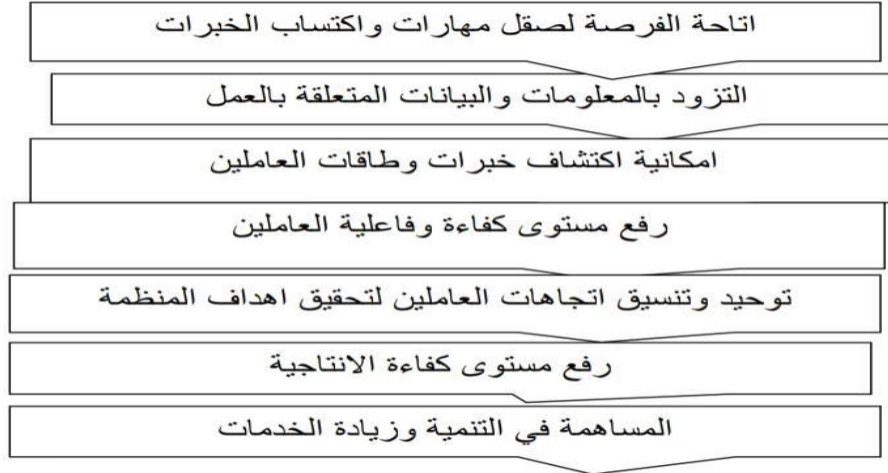
أهمية التدريب:

وللتدريب أهمية كبيرة في تطور منظومة العمال كالملاحة ، وتكمن أهمية وفوائد التدريب بالنسبة للموارد البشرية بأنه يعمل على إزالة جوانب الضعف والقصور في أدائها، سواء كانت هذه الجوانب تتعلق في الأداء والسلوك الحالي أو المتوقع، الناتجة عن عدم مقدرة هاذ الموارد على الأداء والسلوك وفق المسارات المرغوب فيها من قبل إدارة المنظمة وتكمن أهمية وفوائد التدريب الفاعل والمادار بطريقة ممنهجة بالنسبة للمنظمة بأنه يساهم في تحديث إثراء المعلومات التي تحتاجها المنظمة لصياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها، ويساهم في ربط أهداف الموارد البشرية في المنظمة بأهداف المنظمة نفسها، مما يؤدي إلى تطوير أساليب القيادة واتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة. (القرالة، ٢٠١٨)

إن الأهداف التي يتوخى النشاط التدريبي بلوغها تستند أساسا على إزالة الضاعف أو القصور في أداء سلوك الأفراد سواء ارتباط ذلك بالسلوك الحالي أو المرتقب وتحقيق هذا الهدف الرئيسي يتطلب الساعي لتحقيق الأهداف الفرعية الآتية إكساب الأفراد المندوبين بالمهارات والمعلومات الفكرية والعلمية التي تنقصهم سايما في ظل التطورات الفكرية التي يشاهاها المجتمع عموما حيات إناء مجتمع معرفة تتراكم فيها العادياد من الخبرات التي لا بد لمن يساعى للتطوير أن يرتكن إليها وبصاورة مساتمرة إكساب الأفراد أنماط واتجاهات سلوكية جديدة تنساجم مع الحاجات التي يتطلبها تطوير العمل المنظمات سواء كانت إنتاجية أو خدماتية صاقل وتحساااين القادرات والمهارات الفردية والاجتماعية للمتدربين تبادل الخبرات والمعارف والمعلومات بين المدربين سايما إذا تم اساتخدام الأساليب التدريبية التي تعتمد على تبادل المعارف والأفكار تطوير الطاقات الفردية والجماعية.

للمدربين من خلال العصف الذهني وتمثيل الأدوار وغيرها من الأساليب الهادفة وترجع أهمية التدريب الى المزايا العديدة التي نحصل عليها من عملية التدريب، ويوضح الشكل التالي أهمية التدريب:

نموذج أهمية التدري ب



(المصدر: الطعاني، ٢٠١٠)

### المراحل العملية التدريبية:

تمر العملية التدريبية بأربع مراحل رئيسية: 1) تحديد الاحتياجات التدريبية، 2) تحديد أهداف التدريب، 3) تصاميم البرامج التدريبية، و 4) تقييم التدريب، في المرحلة الأولى، يتم تحديد الاحتياجات التدريبية، أي تحديد ما هو التدريب المطلوب، وتستمد هذه الاحتياجات من احتياجات المنظمة وتساعد على تحقيق أهدافها، وتعتمد الخطوات التالية على هذه المرحلة، في المرحلة الثانية، يتم ترجمة الاحتياجات التدريبية إلى أهداف زمنية وكمية ونوعية محددة تحدد هذه الأهداف ما ينبغي للمتدرب اكتسابه أو القدرة على أدائه بعد انتهاء التدريب. يجب أن تكون الأهداف واضحة وقابلة للقياس بحيث يمكن تقييم مدى نجاح التدريب، في المرحلة الثالثة، يتم تصميم البرامج التدريبية للشروع في التنفيذ الفعلي للتدريب. يتضمن ذلك تحديد محتوى التدريب،

واختيار الأساليب التدريبية والمدرسين، ومدة البرنامج ومكانه وتكاليفه، في المرحلة الرابعة والأخيرة، يتم تقييم التدريب بأشكال متنوعة علمية لتحديد مدى فاعليته في تحقيق الأهداف. ويعاد التقييم مهما للحرص على استخدام الموارد المالية والوقتية بفاعلية. (خزام، ٢٠٢٠)

### أنواع وموقع التدريب:

العناصر الأساسية للعملية التدريبية: أنواع التدريب يقسم إلى تدريب قبل الالتحاق بالعمل وتدريب أثناء الخدمة من حيث زمن التدريب، وتدريب داخل المنظمة وتدريب خارج المنظمة من حيث مكان التدريب، وتدريب لتجديد المعلومات وتدريب سائل الوكي وتدريب مهارات من حيث أهداف التدريب، موقع التدريب يتضمن الأمن والتدريب في موقع العمال والذي يتم في بيئة العمال العادية، والتدريب خارج موقع العمال والذي تتم فيه تهيئة ظروف مماثلة لظروف العمال عندما تكون هناك حاجة لمساكنات عالية من المهارة، والتدريب في الخارج والذي تسعى له الدول النامية لتدريب موظفيها نظرا لقصور نظام التعليم والإمكانات المالية. (الشنيتي، ٢٠٢٠)

| يمكن أنواع التدريب على حسب الوظائف                    |                 |                       |
|-------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|
| مرحلة التوظيف                                         | نوع الوظائف     | حسب المكان            |
| - توجيه الموظف الجديد                                 | - التدريب الفني | - التدريب داخل الشركة |
| - التدريب أثناء العمل (موظفون جدد، اندماج )           | - المهني        | - الشركة              |
| - تدريب لتجديد المعرفة                                | - تدريب         | - التدريب خارج الشركة |
| - والمهارات (موظفون مندمجون في العمل )                | - التخصص        | - الشركة              |
| - تدريب بغرض الترقية والنقل (موظفون في مراحل متقدمة ) | - التدريب       | - في شركات خاصة       |
| -                                                     | - الإداري       | - في برامج حكومية     |

نموذج أنواع التدري ب

المصدر: (نشاش، ٢٠٢٠)

أهداف التدريب:

يهدف التدريب إلى تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجادة حول طبيعة أعمالهم الموكلة لهم وتحسين مهاراتهم وقدراتهم وتطويرها ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل

## استراتيجيات التدريب:

### 2.3. المتغير التابع (أداء الموظفين)





يعرف الأداء بأنه أداء الموظف للعمل، أي قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله . ويعرف نيكولاس الأداء الوظيفي بأنه نتاج السلوك الذي يقوم به الأفراد، فالسلوك هو نشاط، أما نتائج السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك، وعرفه (haynse) أنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من والأداء الوظيفي هو عبارة عن عملية وليس نتيجة في لحظة ما في الزمن، أي أنه مجموعة المهام المنظمة والمتسلسلة للوظيفة والتي تتمثل محصلاتها في الأداء الذي يبذله كل فرد في المؤسسة، وفي نفس الوقت يعبر عن المساهمة التي يحققها هذا الفرد، ومنه فإن الأداء الوظيفي يعني قيام الموظف بتنفيذ مهامه ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة والكيفية التي يلبي بها الفرد متطلبات وظيفته. (طكوبا، وآخرون، ٢٠٢٢)

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه: تالسلوك أو الممارسة التي يقوم بها الفرد لتنفيذ واجبات أو مهمات معينة في تالعملت يبين هذا التعريف أن الأداء سلوك وممارسة لأعمال معينة ويعني السلوك ما يقوم به الفرد من أعمال في المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها أي الجهد المبذول، ويعرف أيضا بأنه : ت نتيجة مباشرة عن عناصر العمل، وبالتالي فإن كل عامل ساليقدم الأداء الذي يتناسب مع قدراته ومع طبيعة عمله. (رحمون ،

٢٠١٤)

وعرف الأداء على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد . نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء يمثل الوسيلة التي من خلالها يشابع الفرد متطلبات وظيفته وهو قابل للقياس على أساس النتائج المحققة. (كيرد ، ٢٠١٥)

### أهمية الأداء الوظيفي:

يحتل لأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة ب اعتبار الناتج النهائي المحصلة لجميع الأنشطة بها، وذلك لأن المنظمة تكون أكثر إستقرارا و اطول بقاء حين يكون أداء الموظفين أداء متميزا ومن ثم يمكن القول بشاكال عام أن الإهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمساهمة الأداء عادة ما يفوق إهتمام

الموظفين بها، وعلى ذلك فيمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد إنعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحساب بل هو إنعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً. ولاساتمرارية ومرحلة الاسااتقرار ومرحلة السامعة والفخر ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم ف ن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها.

(بوفورة، وآخرون، ٢٠٢٢)

يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية العمال اتجاه عمله، الأداء الفعال يساهم في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع، كما يساعد في تخفيض

وترشادات النفقات ورفع مساهمة الجودة في المداخلات والمخرجات. يساهم الأداء في تحاديدي نقاط القوة والضعف لدى العاملين، ويساعد في إشباع حاجات العمال وتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة، أخيراً، يعمل الأداء على مساعدة المسؤولين في إيجاد نظم ترقية ومكافآت وأجور تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة في المؤسسة. (نايت، ٢٠٢٣)

بالنسبة للعاملين : ترجع أهمية تقييم الأداء بالنسبة للعاملين في ترشيحهم لشاغل الوظائف العليا وذلك لمعرفة القدرات التي يتمتع بها هذا العامل وما إذا كان يصلح لشاغل الوظيفة، حيث أن شروط القبول في الوظيفة لا تكفي لشاغل الوظائف العليا فان تقييم الأداء يساهم للكشاف عن صلاحية العامل الجديد بل ان بعض الدول أصبحت تقيم العامل في أول سنتين له في العمل، فان اثبت جدارته في الوظيفة فانه يثبت فيها وإلا فلا بالإضافة الي هذا فانه يكشف عن عجز بعض أداء الوظيفة والعمل الذي أوكل إليه و بالتالي يتم نقله الي الوظيفة التي تناسبه اب قدراته، كما يمكن التقييم من معرفة العاملين المراد فصالحهم إذا ما اثبات عدم كفاءته بصورة نهائية .

بالنسبة للمؤسسة : إن تقييم الأداء يعطي للمشارفين الحق في متابعة أداء العامل لواجباته و ربط هذا الأداء بتقدم الفرد في السلم الوظيفي ، كما أن تقييم الأداء يتيح الحكم علي برامل المؤسسة و ما يعتبرها من نقص لتفادي ذلك ، ( برامل التعيين و برامل التادرياب ) ، كما ان اه يعطي تقاديرا للمشرفين وذلك بتحليل نتائج تقييمهم ، كما انه يثير الدافعية وروح التنافس و ذلك بمحاولة تغيير الاداء). (عرعر، ٢٠١٩)

## العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي :

العوامل الخارجية: هاذ العوامل ترتبط ببيئة العمال في المنظمة والبيئة الخارجية العامة، والتي تتضمن المتغيرات السياسية، الاقتصادية، والاجتماعية التي لا تخضع لتحكم المؤسسة، من بين هذ العوامل الخارجية الرئيسية: الظروف المادية للعمل، العوامل التقنية والفنية، والعوامل الاجتماعية.

العوامل الذاتية: هذ العوامل مرتبطة بالوك الفرد وأدائه الوظيفي، والتي تتل من تفاعل قدرات الفرد على العمال والدافعية لديه في ظل متغيرات بيئة العمال، القدرة على العمال تتمثل في القدرات الشخصية للفرد والتي تحدد فعالية وكفاءة الجهد الذي يبذله، وتنقسم إلى قدرات فطرية/موروثة وقدرات مكتسبة. (كيرد،

٢٠١٥)

## تقييم الأداء:

يشير تقييم الأداء إلى عملية قياس وتحديد مساهمة أداء الأفراد العاملين في المؤسسة، حيث أن معظم المؤسسات تسعى إلى تحديد نوعية وكمية أداء الأفراد فيها. فهي عملية يجب أن تمتاز بالعمومية والشمولية، فالأداء يتم تقييمه هو العامل للعمال الذي يكلف باه وليس الفرد العامل، ويعرف تقييم الأداء بأنه عملية دورية منتظمة يقوم بمعيارها المدير من خلال جميع المعلومات عن الانجازات الفعلية للعاملين معه من خلال مدة معينة ومقارنتها بمعدلات الأداء القياسية المعدة سلفاً، وهي فعالية يتطلب استخدام المهارات المختلفة من المدير لتطوير أداء الأفراد العاملين معه، ويقصد بتقييم الأداء أيضاً بأنه نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم، ويتضح من ذلك أن هذا النظام ينطبق على العاملين الذين يتم إختيارهم بوسائل الاختيار المختلفة والذين قضاوا فترة زمنية في أعمالهم وبشكل يمكن من القيام بتقييم . (تفرييل، وآخرون ، ٢٠٢٠)

## معارف الأداء:

يعتبر الأداء الوظيفي عنصراً ضرورياً وأساسياً وجوهرياً في أي وظيفة ولكنه بسبب الظروف المحيطة والإدارة يعاني من مشاكل تؤثر على سائر العمل ومن بين هذه المشاكل نذكر: تشابك وتداخل وعدم وضوح الوظائف يؤدي إلى بروز اصطدام وصراعات بين العمال مما يؤثر على الأداء إضافة إلى عدم فهم كل فرد لوظيفته تعارض رغبات ومتطلبات الفرد والمنظمة من شأنها التأثير على أداء الأفراد، غياب عنصارات التدريب والتطوير من شأنه التأثير سلباً على أداء الأفراد ويجعله غير متوازن الظروف الفيزيائية في العمل والمتمثلة في الرطوبة الحرارة التهوية الضاوضاء، بالإضافة إلى تعطيل بعض الآلات مما يزيد من جهة العمال وغيرها من الظروف التي تعرقال العمال والتي ينتل عنها تشااتات في التركيز الفرد مما يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائه. (بشكيط، ٢٠٢٣)

### معايير الأداء الوظيفي :

معايير الأداء الوظيفي هي المقياس الذي يتم من خلاله تحديد مسالتوى العمل الفعلي للموظف، والحكم عليه. وتنقسم هذه المعايير إلى ثلاثة أنواع رئيسية: المعايير الإنسانية: وتتمثل في طبيعة العلاقة بين الموظفين ورؤسائهم، مدى التعاون فيما بينهم، وإذا ما كانت البيئة العملية تسير كفريق واحد لتحقيق أهداف المؤسسة ورغبات الأفراد. هذا المعيار مهم لقياس مدى كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي، المعايير الشخصية: وهي المتعلقة بمقدار الجهد الذي يبذله الموظف في عمله، والناتل عن مجموعة من العوامل التي تساهم في تكوين شخصيته. وتشامل هذه المعايير الإنتاج، الإخلاص، اللطف، الاتزان، الانفعال، النية، الرغبة، وغيرها من الصفات الشخصية، المعايير المهنية: وتتمثل في قدرة الفرد على أداء مهامه ومسؤولياته على أكمل وجه، وقدرته على التكيف مع المشااكلات والتصاادي للعقبات والصااعوبات التي تواجهه في العمل، هذه المعايير الثلاثة بأنواعها المختلفة تمثل الأساس الذي يتم من خلاله الحكم على مسالتوى الأداء الوظيفي للموظف. (صلاح، ٢٠٢٣)

### جودة أداء الموظف:

أدائه.) الغزاوي، ٢٠٢١.)

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

طريق التأثير في نشاطات العمل.) عباس، ٢٠١٨)

وظائفهم بشكل أفضل. هذا يؤدي إلى زيادة كفاءتهم وإنتاجيتهم.) بطرني، ٢٠٢١)

كما أن التدريب المستمر يمكن المنظمة من إعداد الموظفين لتولي مناصب قيادية في المستقبل، وهذا يساهم لعملية التعاقب الوظيفي والاستمرارية في العمل، والتدريب هو استثمار استراتيجي في الموارد البشرية، حيث يساهم بشكل فعال في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين وزيادة إنتاجية وكفاءة المنظمة، وينبغي على المنظمات الاهتمام بوضع برامج تدريبية شاملة وفعالة لتطوير قدرات ومهارات مواردها البشرية. (القرالة، ٢٠١٨)

## 2.5. الخاتمة

أظهرت نتائج لدراسة خزام أن التدريبات بأبعاد المختلفة لاه تأثير إيجابي كبير على أداء الموظفين، وكان أكثر أبعاد التدريبات تأثيراً هو الأدوار التدريبية المتعلقة بالمعلومات العلمية، كما أوضحت النتائج النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر التدريبات أو في أداء الموظفين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية كالجنس والعمر وسنوات الخبرة. (خزام، ٢٠٢٠)

وأوضحت دراسة الشاريف على أهمية التدريب الموجه والمستمر لتحسين الأداء الوظيفي للموظفين، فقد أظهرت النتائج أن الموظفين الذين تلقوا برامج تدريبية متنوعة ومناشاة لاحتياجاتهم الوظيفية، كانوا أكثر كفاءة وفعالية في أداء مهامهم مقارنة بأولئك الذين لم يتلقوا تدريباً كافياً، كما تبين أن التدريبات ليس مجرد مكون إضافي، بل هو ضروري لضمان نمو المنظمة وتنمية قدرات الموظفين، إن الاستثمار في التدريب والتطوير المهني للموظفين لاه عائداً إيجابياً على الأداء الوظيفي والنتائج التنظيمية (الشاريف، وآخرون، ٢٠٢٢)

وأوضحت دراسة الشانيني أن عدم تطبيق مضامون بعض الدورات التدريبية على أرض الواقع كان بسبب أنها غير مرتبطة بمتطلبات العمل الفعلية للموظفين. وهذا يؤكد ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة لتوفير الجهد والنفقات وتحقيق الاستفادة المرجوة، في الختام، تأتي هذه الدراسة لتؤكد على أهمية التدريب المنظم والمتابع كأداة فعالة لتطوير وتنمية القدرات والمهارات الوظيفية للعاملين، مما ينعكس بشكل إيجابي على كفاءة أدائهم وتحقيق أهداف المنظمة. (الشانيني، ٢٠٢٠)

تؤكد نتائل دراسة نشاط على الدور الحيوي الذي يلعبه التدريب في تحسين أداء العاملين وتطوير مهاراتهم وخبراتهم. فقد أظهرت النتائج أن للتدريب تأثير إيجابي وفعال في هذا الجانب، كما تبرز أهمية وضاع خطط تدريبية محكمة وشاملة تلبي احتياجات العاملين وتساهم في رفع مساهمات كفاءتهم الإنتاجية فالتدريب ليس مجرد نشاط روتيني، بل هو استثمار في رأس المال البشري للمؤسسة. (نشاط ٢٠٢٠)

وتشاور النتائج المساهمة من دراسة عباس إلى أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في الجامعة الساهية الخاصة ومدة ومحتوى التدريب في تحسين أدائهم الوظيفي. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين تدريب العاملين وأدائهم. (عباس ٢٠١٨)

واوضحت دراسة بطرني إلى وجود أثر إيجابي متوسط ذو دلالة معنوية للتدريب بأبعاد (تحديد الاحتياجات التدريبية، المحتوى التدريبي، كفاءة المدرب، تقييم التدريب) على أداء الموظفين

المتدربين في الشركة كما أن أكثر الأبعاد تأثيراً على الأداء هي المحتوى التدريبي وكفاءة المدرب. (بطرني، ٢٠٢١)

وتؤكد دراسة القرالة على أهمية تطبيق استراتيجيات التدريب الفعالة في المؤسسات ، لما لها من أثر إيجابي على أداء الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعد نتائجها ذات أهمية عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات وممارسات التدريب. (القرالة ٢٠١٨)

كما أثبتت دراسة بوزرقاطة على وجود علاقة قوية بين التدريب والأداء للموظفين في المؤسسات المحلية البحث، فالتدريب الفعال يعزز من مهارات الموظفين ويحسّن من قدراتهم الوظيفية، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الكلي للمؤسسة. (بوزرقاطة ٢٠١٨)

أظهرت نتائج دراسات قادري على وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين التدريب وأداء العاملين وبناءً على ذلك، قدم الباحث مجموعة من التوصيات التي توصي لتعزيز هذه العلاقة الإيجابية. (قادري، وآخرون، ٢٠٢٣)

ومن مضمون دراسة كيرد على أن رفع مستوى الأداء الوظيفي هو غاية كل مؤسسة، وتعد عملية تقييم أداء العاملين من الأهمية بمكان، فهي : تحدد مواطن القوة ونقاط الضعف في أداء الأفراد ولنجح هذه العملية يشترط سلسلة معايير التقييم، لأن أي خطأ في تحديدها أو أساليبها يؤدي إلى فقد ثقة المروءة في نتائجها، وبالتالي فنجاح عملية التقييم يسهل تعزيز مواطن قوة الأداء ومعالجة نقاط الضعف فيه عن طريق اتباع مناهل وسبل تحسين الأداء وتطوير ، والتي من بينها التخطيط المرن للموارد البشرية واعتماد المرونة في إدارة المورد البشري وكذا نماذج الجدارة لتحسين الأداء بالتركيز على الأفراد ذوي الجدارة والأداء المتميز كمرجعية للتوظيف والاختيار وأساليب العمل من أجل الإدارة بالأهداف كأساس للتحسين الأداء كون التحديد المسبق لـ أهداف يوضح للمروءة حجم ونوع العمل المطلوب. (كيرد، ٢٠١٥) ط

### 3-الفصل الثالث

#### منهجية البحث

### 1.3 المقدمة

يتناول هذا الفصل بالتفصيل المنهجية التي تم اعتمادها لدراسة تأثير التدريب على أداء الموظفين في شركة مايكرو ديتيلز والتي يقع مقرها في مدينة جدة وتمثل هذه المنهجية إطاراً شاملاً للخطوات التي اتبعت في إجراء الدراسة وهي ضرورية لضمان تحقيق الأهداف البحثية بصورة دقيقة وموضوعية، وفي بداية الفصل يتم تقديم شرح مفصل للتعريفات الإجرائية الخاصة بمتغيرات الدراسة حيث تعد هذه التعريفات خطوة أساسية لفهم المتغيرات المستخدمة وتحديد كيفية قياسها بشكل دقيق، والتعريفات الإجرائية تتيح للباحثين والقراء على حد سواء فهم المعاني التي أعطيت لكل متغير وكيف تم توظيفها ضمن سياق الدراسة وفي هذا السياق المتغيرات قد تشمل التدريب كمتغير مستقل وأداء الموظفين كمتغير تابع حيث يتم قياس هذه العلاقة وتحليلها بدقة من خلال التعريفات الإجرائية الواضحة، بالإضافة إلى ذلك يقدم الفصل تصميم البحث المعتمد وهو أحد العناصر الرئيسية في أي دراسة علمية حيث يوضح الباحث كيفية تنظيم الدراسة وإجراءها، ويتم توضيح التصميم العام للدراسة الذي يحدد إطار العمل، بدءاً من اختيار موضوع الدراسة ووصولاً إلى تحليل النتائج، وفي هذا السياق يتم شرح كيفية اختيار الأدوات المناسبة لجمع البيانات وتحليلها بالإضافة إلى الآليات التي تضمن موثوقية ودقة البحث، وعلاوة على ذلك يتناول الفصل تحديد مجتمع البحث وهو الجزء المهم الذي يعنى بالأفراد أو الجهات التي شملتها الدراسة ويتم في هذا القسم شرح خصائص مجتمع البحث مثل عدد الموظفين، والأقسام التي يعملون بها، والخصائص الأخرى التي قد تكون ذات صلة بأداء الموظفين وتأثرهم ببرامج التدريب، والهدف من هذا الجزء هو توضيح الفئة المستهدفة بالدراسة لضمان أن النتائج تعكس بدقة الواقع الذي تهدف الدراسة إلى فهمه، وكما يتطرق الفصل إلى شرح الطرق والتقنيات المختلفة المستخدمة في اختيار العينات نظراً لأن اختيار العينة هو أحد أهم خطوات البحث، فمن الطريقة التي يتم بها تحديد واختيار العينة يجب أن تكون دقيقة لتعكس تمثيلاً صحيحاً لمجتمع البحث، ويتم هنا مناقشة التقنيات المستخدمة سواء كانت عشوائية أو غير عشوائية وكيفية تطبيق هذه التقنيات لضمان جمع البيانات من عينة تعبر بدقة عن المجتمع المستهدف، بالإضافة إلى اختيار العينات ليتم عرض أساليب جمع البيانات المتبعة

### 2.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث تُعد أداة أساسية للباحثين، حيث تتيح لهم قياس المتغيرات بشكل واضح ومنهجي فهي تشرح كيفية قياس المتغير أو ملاحظته أو التلاعب به بطريقة تضمن الدقة والاتساق في الدراسة، ومن خلال استخدام هذ التعريفات يتمكن الباحثون من الحفاظ على اتساق الأبحاث مما يعزز من موثوقية النتائج وصلاحياتها ويساهم في تجنب الغموض أو التباين في تفسير المتغيرات.

#### 1.2.3 التدريب

**التعريف الإجرائي:** التدريب هو عملية منظمة ومستدامة تهدف من خلالها المنظمة إلى تزويد العاملين أو المنظمين حديثاً بالمعرفة، المهارات، القدرات، والأفكار الضرورية لأداء مهام محددة بكفاءة. يُعد التدريب أيضاً وسيلة منهجية يتم من خلالها تعديل وتطوير سلوكيات الموظفين بهدف تحسين أدائهم وزيادة فعاليتهم في العمل. تسعى هذ العملية إلى تعزيز قدرات الأفراد بما يتيح لهم تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والكفاءة، مما يساهم في رفع الأداء العام للمنظمة وتحقيق أهدافها بشكل أفضل. (خزام، ٢٠٢٠)

#### 2.2.3 أداء الموظفين

**التعريف الإجرائي:** يُعرّف أداء الموظفين بأنه عملية تهدف إلى تحقيق فهم مشترك بين العاملين حول ما يجب إنجاز على مستوى المؤسسة وهذ العملية تتعلق بتوافق الأهداف التنظيمية مع معايير الأداء المتفق عليها بما في ذلك المهارات المطلوبة، ومستويات الكفاءة، وخطط التطوير اللازمة لتحقيق الأهداف، ويركز هذ التعريف بشكل رئيسي على التحسين المستمر والتعلم والتطوير المهني، وبهدف دعم الاستراتيجية العامة للمؤسسة وخلق بيئة عمل تتميز بقوة عاملة ذات أداء مرتفع وكفاءة عالية. (خزام، ٢٠٢٠)

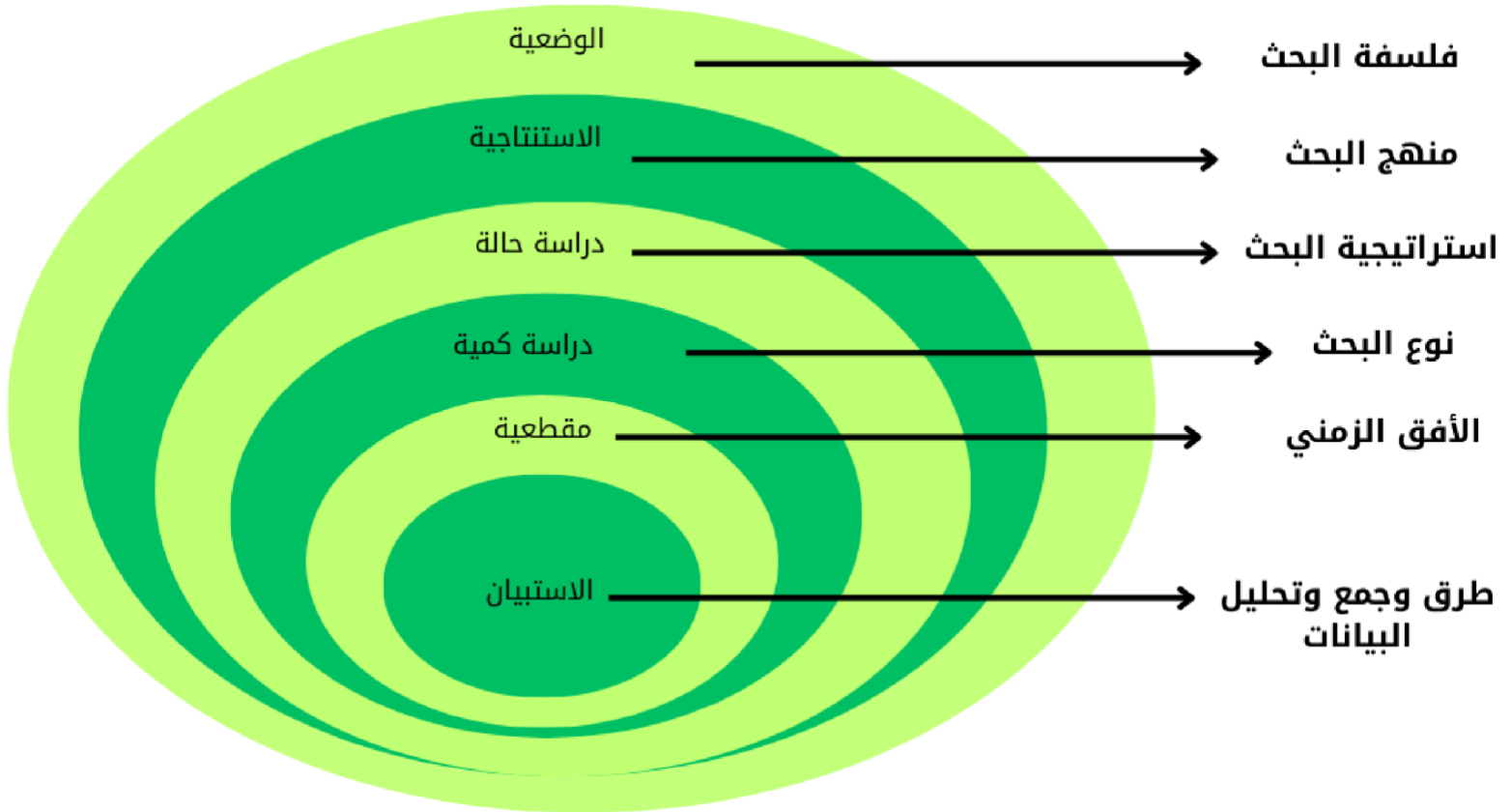
### 3.3 تصميم البحث:

فلسفة البحث: المنهل الوضعي

منهل البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حال

نوع البحث: كمي / الألفق  
الزمني: مقطعي



طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان

الشكل رقم ٦

ملخص تصميم البحث

(المصدر الطالب) 2024 )

4.3 مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات:

في البحوث العلمية تُعد عينة البحث وتقنيات أخذ العينات من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح الدراسة وموثوقية نتائجها، إذ تُعتبر البيانات والمعلومات المستمدة من هذه العينات هي الأساس في عملية التحليل الإحصائي، والتي تُبنى عليها النتائج والاستنتاجات لذلك من الضروري أن يتوخى الباحثون أقصى درجات الدقة عند اختيار عينة البحث، والالتزام بمعايير الموضوعية الصارمة في تطبيق تقنيات أخذ العينات، والهدف الرئيسي من هذه الخطوات هو ضمان أن البيانات التي يتم جمعها تعكس المجتمع المستهدف بالدراسة بشكل دقيق وموضوعي بحيث تكون العينة ممثلة للمجتمع تمثيلاً شاملاً وصحيحاً، وإن التمثيل الدقيق للعينة يُعد أحد الركائز الأساسية للحصول على نتائج بحثية تتمتع بمصداقية عالية مما يعزز من موثوقية الدراسة ويزيد من قيمتها العلمية، فكلما كان اختيار العينة أكثر دقة انعكس ذلك إيجاباً على جودة النتائج، وضمان أن تكون هذه النتائج قادرة على الإجابة عن الأسئلة البحثية بشكل شامل، وفي هذا القسم، سيتم تقديم شرح تفصيلي لمجتمع الدراسة متبوعاً باستعراض لعينة البحث المستخدمة، كما سيتم توضيح الطرق والتقنيات التي تم الاعتماد عليها في اختيار العينة، إضافة إلى كيفية جمع البيانات منها وذلك وفق ما يلي:

#### 1.4.3 مجتمع الدراسة

| القطاع                 | التصنيفات      | عدد الموظفين |
|------------------------|----------------|--------------|
| شركة<br>مايكرو ديتيل ز | الإدارة العليا | ٦            |
|                        | الموظفين       | ٣٠           |

#### 1 جدول

رقم المصدر: الطال

ب

#### 2.4.3 عينة البحث

| عينة البحث | حجم العينة |
|------------|------------|
|------------|------------|

|                                        |         |
|----------------------------------------|---------|
| تستهدف الموظفين في شركة مايكرو ديتيل ز | ٣٠ موظف |
|----------------------------------------|---------|

جدول رقم ٢

المصدر: الطالب

### 3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم أخذ العينات بالطريقة الإحصائية، وتقنيات أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة.

### 5.3 طريقة جمع البيانات

سيتم إجراء تحليل إحصائي للبيانات التي تم جمعها حيث يتضمن هذا التحليل تحديد البيانات الأولية، ومعالجتها، وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة يمكن الاستفادة منها، ويهدف هذا التحليل إلى توضيح العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل وهو تأثير التدريب، والمتغير التابع وهو أداء الموظفين في شركة مايكرو ديتيلز، ومن خلال هذا المنهل سيتم الكشف عن مدى تأثير التدريب على تحسين أداء الموظفين واستنتاج نتائج دقيقة تدعم الدراسة.

#### 1.5.3 التدريب

اعتمد الطالب على استبانة خزام ٢٠٢٠، من أجل قياس المتغير المستقل (التدريب) وذلك من حيث ثلاثة أبعاد وهي: الدورات التدريبية على المعلومات العلمية، الدورات التدريبية على مهارات البيع، التدريب أثناء العمل، بجمالي ١٣ عنصر للمتغير، حيث إن بعض الأبعاد اشتملت على ٥ أو ٦ عناصر عدا بُعد التدريب أثناء العمل اشتمل على عنصرين، وكما أن نوع الأداة المستخدمة هي: لكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

#### المتغير المستقل

| المتغيرات | الأبعاد | عدد العبارات | المصدر |
|-----------|---------|--------------|--------|
|-----------|---------|--------------|--------|

|            |                                            |                                         |                     |
|------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
| التدري ب   | الدورات التدريبية على<br>المعلومات العلمية | الدورات التدريبية على<br>المهارات البيع | التدريب أثناء العمل |
| ١٣ عبارة   |                                            |                                         |                     |
| خزام، ٢٠٢٠ |                                            |                                         |                     |

جدول رقم ٣  
المصدر: الطالب ب

### 2.5.3 أداء الموظفين

اعتمد الطالب على استبانة خزام، ٢٠٢٠، من أجل قياس المتغير (أداء الموظفين) ب جمال ي ١٣ عنصر للمتغير، كما أن نوع الأداة المستخدمة هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

#### المتغير التابع

| المتغيرات     | الأبعاد          | عدد العبارات | المصدر                                                                       |
|---------------|------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|
| أداء الموظفين | القدرة<br>الرغبة | ١٣ عبارة     | خزام، ٢٠٢٠،<br>استبيان أداء<br>الموظفين، أثر<br>التدريب في أداء<br>العاملين. |

جدول رقم ٤  
المصدر: الطالب

### 6.3 أنواع البيانات

تنقسم أنواع البيانات إلى بيانات أولية وهي التي تم تجميعها من قبل الباحث وبيانات أولية تم جمعها بواسطة باحثين آخرين وهي كالاتي:

#### 1.6.3 البيانات الأولية

- توزيع الاستبيانات على عينة من موظفي شركة مايكرو ديتيلز بهدف جمع البيانات وتحليلها لتقييم أداء الموظفين.
- قياس مدى تأثير التدريب على أداء الموظفين لتحديد الفعالية وتحسين الكفاءة في بيئة العمل.

#### 2.6.3 البيانات الثانوية

- مراجعة الأبحاث السابقة بهدف استخراج معلومات حول تأثير التدريب على أداء الموظفين مما يساعد في فهم العلاقات بين التدريب وتحسين الأداء في بيئات العمل المختلفة.
- الاطلاع على الكتب والمقالات العلمية التي تناقش تأثير التدريب على أداء الموظفين.

### 3.7 طرق واساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى حيث تم استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (وتحديدا الإصدار 28) لتحليل البيانات المجمعة، ولقد تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة حيث يساعد ذلك الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة، وتعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها، كما أن اختبارات الصدق (

التحليل العاملي الاستكشاف (تستخدم لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات اختبار (كرو نباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت بالأفراد المشاركين في الدراسة.

### 3.8 الخاتمة

تم استعراض في الفصل الثالث منهجية البحث، حيث شملت على المقدمة والتعريفات الإجرائية للبحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث، وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطريقة جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وأساليب تحليل البيانات، وأخيراً الخاتمة.

## الفصل الرابع/التحليل الإحصائي

## المقدمة

يُركز هذا الفصل على تقديم وعرض النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها خلال الدراسة الميدانية، وقد تم الاعتماد على برنامج SPSS الإصدار 28 في تنفيذ جميع مراحل التحليل، حيث بدأ التحليل بالإحصاء الوصفي لتوصيف خصائص العينة المدروسة، ثم انتقل إلى التحليل الاستدلالي لاختبار العلاقات بين المتغيرات وكما شمل التحليل تقييم أدوات الدراسة المستخدمة من خلال التحقق من مدى صدقها وثباتها لضمان موثوقية النتائج، وبعد ذلك تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط بهدف اختبار الفرضيات البحثية الموضوعة مسبقاً واستكشاف تأثير العوامل المستقلة على أداء الموظفين، وتسعى الدراسة من خلال هذه الإجراءات التحليلية إلى تحديد العوامل ذات الأثر الكبير على الأداء الوظيفي، مما يتيح تقديم توصيات علمية مبنية على أسس إحصائية تدعم تحسين الأداء في بيئة العمل.

## خصائص عينة الدراسة

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس\_المستوى التعليمي وسنوات الخبرة، ثم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:

### البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

٢-السن: أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ سنة ☐ من ٣٦ إلى ٤٥ سنة ☐ أكبر من ٤٥ سنة ☐

٣-المستوى التعليمي: ثانوي ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراة ☐

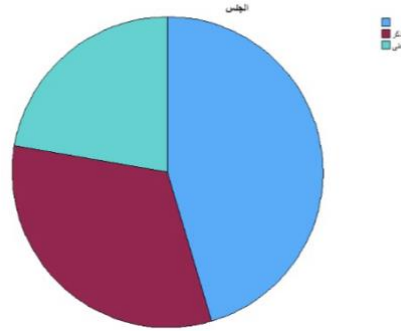
٤-سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات ☐ من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة ☐ أكثر من ١٥ سنة ☐

| المتغير          | فئات المتغير     | العدد | النسبة من إجمالي العينة |
|------------------|------------------|-------|-------------------------|
| الجنس            | ذكر              | 71    | 32,3%                   |
|                  | أنثى             | 49    | 22,3%                   |
|                  | الإجمالي         | 120   | 100%                    |
| العمر            | أقل من 25 سنة    | 53    | 24,1%                   |
|                  | من 25 الى 35 سنة | 51    | 23,2%                   |
|                  | من 45 سنة        | 12    | 5,5%                    |
|                  | فوق 45 سنة       | 4     | 1,8%                    |
|                  | الإجمالي         | 120   | 100%                    |
| المستوى التعليمي | ثانوي            | 30    | 13,6%                   |

|       |     |                  |              |
|-------|-----|------------------|--------------|
| 36,8% | 81  | بكالوريوس        |              |
| 2,7%  | 6   | ماجستير          |              |
| 1,4%  | 3   | دكتورة           |              |
| 100%  | 120 | الإجمالي         |              |
| 36,4% | 80  | أقل من 5 سنوات   | سنوات الخبرة |
| 7,7%  | 17  | من 5 الى 9 سنوات |              |
| 5,5%  | 12  | من 10 الى 15 سنة |              |
| 5,0%  | 11  | أكثر من 15 سنة   |              |
| 100%  | 120 | الإجمالي         |              |

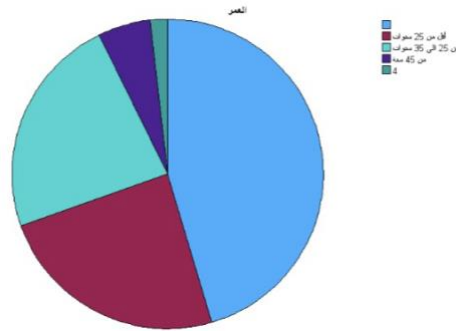
من بيانات جدول رقم 5 تم استخلاص النتائج التالية:

**الجنس:** أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الذكور الذين أجابوا على الاستبيان بلغ 71 شخص نسبة 32,3% بينما بلغ عدد الإناث 49 شخص مفردة بنسبة 22,3% من إجمالي العينة كما هو موضح بالشكل التالي:



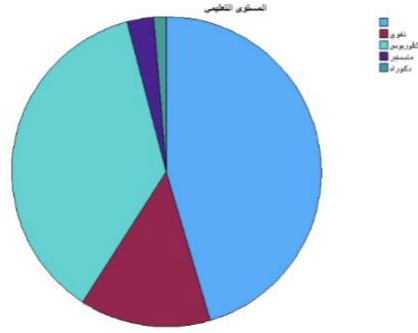
تصنيف العينة وفق الجنس

**العمر:** أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الأشخاص في المرحلة الأقل من 25 سنة وصل عددهم إلى 53 شخص بنسبة 24,1% بينما بلغ عدد الأشخاص أصحاب المرحلة العمرية التي بين 25 إلى 35 سنة وصل إلى 51 شخصاً مفردة بنسبة 23,2% أما الأشخاص ذو 45 سنة فعددهم 12 شخصاً بنسبة 5,5% بينما وصل عدد الأشخاص الذين تصل أعمارهم فوق 45 سنة 4 اشخاص بنسبة 1,8% من إجمالي العينة كما هو موضح بالشكل التالي:



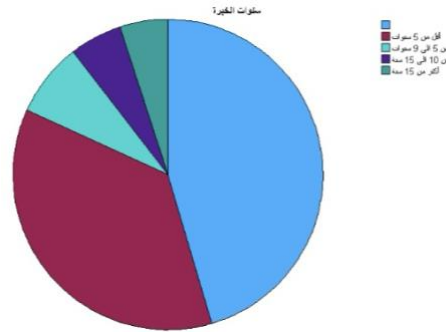
تصنيف العينة وفق العمر

**المستوى التعليمي:** أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الأشخاص ذو المؤهل الثانوي وصل إلى 30 شخص مفردة بنسبة 13,6% أما الذين مؤهلهم بكالوريوس فعددهم 81 بنسبة 36,8% أما أصحاب الماجستير فبلغ عددهم 6 بنسبة 2,7% أما ذو مؤهل الدكتوراة فعددهم 3 مفردة بنسبة 1,4% من إجمالي العينة كما هو موضح بالشكل الآتي:



تصنيف العينة وفق المستوى التعليمي

**سنوات الخبرة:** أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الأشخاص أصحاب الخبرة الأقل من 5 سنوات وصل عددهم الى 80 شخص بنسبة 36,4% أما خبرة 5 الى 9 سنوات فعددهم 17 شخصاً بنسبة 7,7% وبلغ عدد أصحاب خبرة 10 الى 15 سنة 12 شخص مفردة بنسبة 5,5% والذين خبرتهم اكثر من 15 سنة فعددهم 11 شخص بنسبة 5,0% من إجمالي العينة كما هو موضح بالشكل التالي:



تصنيف العينة وفق سنوات الخبرة

### قياس صدق وثبات الدراسة

تم إجراء تحليل شامل للتحقق من الصدق والثبات للمقاييس التي استخدمت في الدراسة وذلك لضمان دقتها وموثوقيتها، وشملت هذه العملية تقييم الصدق للتأكد من أن الأدوات تقيس ما صُممت لقياسه بالإضافة إلى قياس الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي يعد معياراً أساسياً لتحديد مدى الاتساق الداخلي بين الفقرات، علاوة على ذلك تم تطبيق نموذج المعادلات البنائية لتحليل العلاقات بين المتغيرات واختبار مدى ملاءمة النموذج المستخدم وقد أسهم هذا النهج في تحسين فهم العلاقات الإحصائية والتأكد من جودة البيانات، وتم تنفيذ جميع

التحليلات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته الثامنة والعشرين والذي وفر الأدوات اللازمة لإجراء التحليلات الدقيقة والمتكاملة، وفيما يلي ستعرض الفقرات والجداول التي تسلط الضوء على هذه النتائج والإجراءات بمزيد من التفصيل.

### صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

تم اعتماد صدق الاتساق الداخلي كأحد المعايير الرئيسية لتقييم الصدق في الدراسة، وذلك بهدف التأكد من مدى دقة وموثوقية العبارات المستخدمة في أداة القياس ولتحقيق هذا الهدف تم قياس صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ، الذي يُعد من الأساليب الإحصائية المعروفة والمستخدمَة على نطاق واسع للتحقق من ثبات الأداة ومدى استقرارها، إضافة إلى ذلك تم حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted - AVE) لتقييم الصدق التقاربي يعكس هذا المقياس مقدار التباين المشترك الذي تفسره البنود المرتبطة ضمن كل متغير مما يوفر دليلاً على أن هذه البنود تقيس نفس المفهوم بشكل مترابط ومتسق، ويعبر مفهوم صدق الاتساق الداخلي عن قدرة كل عبارة في أداة القياس على قياس المتغير الذي تنتمي إليه بشكل متسق أي مدى ارتباطها بباقي العبارات المرتبطة بنفس المتغير، وللتأكد من ذلك قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الإجمالية للمتغير الذي تنتمي إليه وفقاً للمعايير التي أشار إليها كايزر (Kaiser, 1974)، تُعتبر معاملات الارتباط التي تقل عن 0.5 غير ملائمة، حيث يتم استبعادها لضمان دقة أداة القياس وجودتها، وتساهم هذه الإجراءات في التأكد من أن أداة القياس تعكس المفاهيم المدروسة بدقة وموثوقية مما يعزز من مصداقية النتائج التي يتم الحصول عليها ويضمن أن البيانات المستخدمة تستوفي معايير الجودة المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة.

| Average variance extracted<br>متوسط التباين المستخرج |       | P<br>Values | Standard deviation<br>الانحراف المعياري | Factor loadings<br>معامل الارتباط | KMO  | Statements<br>العبارات | Variable<br>المتغير                                 |         |
|------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|------|------------------------|-----------------------------------------------------|---------|
| 1                                                    | 1,947 | 0.00        | ,84747                                  | ,566                              | ,920 | A1                     | الدورات<br>التدريبية<br>على<br>المعلومات<br>العلمية | التدريب |
|                                                      |       | 0.00        | ,86627                                  | ,729                              |      | A2                     |                                                     |         |
|                                                      |       | 0.00        | ,91482                                  | ,660                              |      | A3                     |                                                     |         |
|                                                      |       | 0.00        | ,88861                                  | ,646                              |      | A4                     |                                                     |         |
|                                                      |       | 0.00        | ,1,00698                                | ,701                              |      | A5                     |                                                     |         |
|                                                      | ,369  | 0.00        | 1,05108                                 | ,848                              |      | B1                     | الدورات<br>التدريبية<br>على<br>مهارات<br>البيع      |         |
|                                                      |       | 0.00        | ,93091                                  | ,784                              |      | B2                     |                                                     |         |
|                                                      |       | 0.00        | ,98216                                  | ,854                              |      | B3                     |                                                     |         |
|                                                      |       | 0.00        | ,92036                                  | ,734                              |      | B4                     |                                                     |         |
|                                                      |       | 0.00        | ,96435                                  | ,735                              |      | B5                     |                                                     |         |
|                                                      |       | 0.00        | ,72857                                  | ,674                              |      | C1                     |                                                     |         |
|                                                      | ,207  |             |                                         |                                   |      |                        |                                                     |         |

|       |       |       |         |      |      |    |                           |
|-------|-------|-------|---------|------|------|----|---------------------------|
|       |       | 0.00  | ,78924  | ,899 |      | C2 | التدريب<br>أثناء<br>العمل |
| 1,066 | 1,918 | 0.00  | 1,03713 | ,633 | ,896 | A1 | القدرة                    |
|       |       | 0.001 | ,80683  | ,799 |      | A2 |                           |
|       |       | 0.00  | ,94524  | ,841 |      | A3 |                           |
|       |       | 0.00  | ,99575  | ,722 |      | A4 |                           |
|       |       | 0.00  | ,89050  | ,555 |      | A5 |                           |
|       | 0,337 | 0.00  | ,80748  | ,577 |      | A6 | الرغبة                    |
|       |       | 0.00  | ,96013  | ,748 |      | B1 |                           |
|       |       | 0.00  | ,92521  | ,790 |      | B2 |                           |
|       |       | 0.00  | ,95911  | ,804 |      | B3 |                           |
|       |       | 0.00  | ,93751  | ,574 |      | B4 |                           |
|       |       | 0.00  | ,97155  | ,657 |      | B5 |                           |
|       |       | 0.00  | ,91838  | ,566 |      | B6 |                           |
|       |       | 0.00  | 1,06481 | ,573 |      | B7 |                           |

### يتضح من الجدول بالأعلى:

مقياس تطبيق المتغير الأول: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها التدريب عند قيم أكبر من ٧/٠ بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من ٠٠١/٠ ، وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك بالنسبة للنتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة

AVE يتضح أن قيمته للمتغير التدريب هو (1) ووفقاً لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة. مقياس تطبيق المتغير الثاني مقياس تطبيق المتغير الثاني جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس أداء الموظفين قيمتها أكبر من ٠/٧ بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠٠١ وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE لمتغير أداء الموظفين ككل الذي يساوي 1,066 وفقاً لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

### ثبات أداة الدراسة

يشير مفهوم ثبات الاستبيان إلى مدى استقرار وثبات النتائج التي يمكن الحصول عليها عند إعادة توزيع الاستبيان على نفس العينة في أوقات مختلفة، مع افتراض ثبات الظروف المحيطة ويعد الثبات من المعايير الأساسية التي تضمن موثوقية أداة القياس وقدرتها على تقديم نتائج متسقة ودقيقة عند استخدامها في دراسات مشابهة أو مكررة، وفي هذه الدراسة تم قياس ثبات أداة الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته الثامنة والعشرين ويُعتبر معامل ألفا كرونباخ من أكثر الأساليب شيوعاً واستخداماً لتقدير الثبات الداخلي للاستبيانات، حيث يعكس مدى الاتساق بين عبارات المقياس ومدى ارتباطها ببعضها البعض، وفقاً للمعايير التي وضعها Hair et al., 2010، تُعد القيمة التي تزيد عن 0.70 لمعامل ألفا كرونباخ مؤشراً مقبولاً على ثبات المقياس حيث تعكس هذه القيمة مستوى جيداً من التناسق الداخلي بين عناصر الاستبيان مما يعزز من مصداقيته وموثوقيته كأداة قياس علمية، وبناءً على ذلك تم التأكد من تحقيق أداة الدراسة لمتطلبات الثبات المطلوبة لضمان جودة النتائج المستخلصة.

| Cronbach's alpha | Number of Statements<br>عدد العبارات | Variable<br>المتغير |
|------------------|--------------------------------------|---------------------|
|------------------|--------------------------------------|---------------------|

|      |      |   |               |               |
|------|------|---|---------------|---------------|
| ,927 | ,925 | 5 | الدورات       | التدريب       |
|      | ,922 |   | التدريبية على |               |
|      | ,919 |   | المعلومات     |               |
|      | ,920 |   | العلمية       |               |
|      | ,918 |   |               |               |
|      | ,915 | 5 | الدورات       |               |
|      | ,916 |   | التدريبية على |               |
|      | ,920 |   | مهارات البيع  |               |
|      | ,918 |   |               |               |
|      | ,921 |   |               |               |
| ,932 | ,924 | 2 | التدريب اثناء | أداء الموظفين |
|      | ,927 |   | العمل         |               |
|      | ,928 | 6 | القدرة        |               |
|      | ,927 |   |               |               |
|      | ,928 |   |               |               |
|      | ,926 |   |               |               |
|      | ,927 | 7 | الرغبة        |               |
|      | ,925 |   |               |               |
|      | ,920 |   |               |               |
|      | ,926 |   |               |               |
|      | ,927 |   |               |               |
|      | ,927 |   |               |               |
|      | ,929 |   |               |               |

|  |      |  |  |  |
|--|------|--|--|--|
|  | ,930 |  |  |  |
|  | ,927 |  |  |  |

**التدريب:** أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ هي (1)، مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0,7 ووفقاً لـ (هير وآخرون، 2010) فقد تحقق ثبات المقياس.

**أداء الموظفين:** أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ هي 1,066 مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0,7 ووفقاً لـ (هير وآخرون، 2010) فقد تحقق ثبات المقياس.

#### التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

|            |       |       |           |                |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في  $100 \div 5$  (المقياس الخماسي)  $= 20\%$

يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

يبين الجدول في الأعلى التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة ممثلة بالمتوسطات الحسابية بناء على مقياس ليكرت الخماسي والانحرافات المعيارية للمتغيرات وفقاً للجدول المتعلق بأهمية المتوسط الحسابي.

| قيمة المتوسط الحسابي    | النتيجة (الاتجاه العام) | الوزن النسبي %        | مستوى (درجة)<br>الممارسة / الأهمية |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| من 1 إلى أقل من 1.80    | غير موافق بشدة          | من 20 إلى أقل من 36%  | منخفض جدا                          |
| من 1.80 إلى أقل من 2.60 | غير موافق               | من 36 إلى أقل من 52%  | منخفض                              |
| من 2.60 إلى أقل من 3.40 | محايد                   | من 52 إلى أقل من 68%  | متوسط                              |
| من 3.40 إلى أقل من 4.20 | موافق                   | من 68 إلى أقل من 84%  | مرتفع                              |
| من 4.20 إلى أقل من 5    | موافق بشدة              | من 84 إلى أقل من 100% | مرتفع جدا                          |

| المتغير       |                                         | المتوسط الحسابي |       | الإنجاز العام  |                | مستوى الأهمية |       |
|---------------|-----------------------------------------|-----------------|-------|----------------|----------------|---------------|-------|
| التدريب       | الدورات التدريبية على المعلومات العلمية | 1,947           | 1     | غير موافق      | غير موافق بشدة | منخفض جداً    | منخفض |
|               | الدورات التدريبية على مهارات البيع      | ,369            |       | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة | منخفض جداً    | منخفض |
|               | التدريب أثناء العمل                     | ,207            |       | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة | منخفض جداً    | منخفض |
| أداء الموظفين | القدرة                                  | 1,918           | 1,066 | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة | منخفض جداً    | منخفض |
|               |                                         | 0.337           |       |                |                |               |       |

|  |  |  |                      |  |  |        |  |
|--|--|--|----------------------|--|--|--------|--|
|  |  |  | غير<br>موافق<br>بشده |  |  | الرغبة |  |
|--|--|--|----------------------|--|--|--------|--|

#### معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (بيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V.28 وذلك على النحو التالي

| التدريب<br>اداء الموظفين | الدورات<br>التدريبية على<br>المهارات العلمية | الدورات<br>التدريبية<br>على مهارات البيع | التدريب أثناء<br>العمل |
|--------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|
| القدرة                   | Pearson<br>correlation                       | 1                                        | 1                      |
|                          | Sig. (2-<br>tailed)                          | <0.01                                    | <0.01                  |
|                          | N                                            | 120                                      | 120                    |
| الرغبة                   | Pearson<br>correlation                       | 1                                        | 1                      |
|                          | Sig. (2-<br>tailed)                          | <0.01                                    | <0.01                  |

|     |     |     |   |  |
|-----|-----|-----|---|--|
| 120 | 120 | 120 | N |  |
|-----|-----|-----|---|--|

نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

### فرضيات البحث

H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تأثير التدريب على أداء الموظفين.

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين العوامل المؤثرة على فعالية برامج التدريب.

Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الممارسات والسياسات التي تتبعها الشركات على التدريب في بيئة العمل.

HC: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التحديات التنظيمية التي تواجه الشركات على تصميم وتنفيذ برامج التدريب الفعالة.

Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين مستوى الإقتراحات والتوصيات على فعالية التدريب لتحسين أداء الموظفين.

العلاقة بين تأثير التدريب على أداء الموظفين

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered          | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------------|-------------------|--------|
| 1     | المتغير_الاول <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: المتغير\_الثاني

b. All requested variables entered.

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | <sup>a</sup> ,647 | ,419     | ,414              | ,52874                     |

a. Predictors: (Constant), المتغير\_الاول

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.               |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|--------------------|
| 1     | Regression | ,80923         | 1   | ,80923      | ,16285 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | ,98932         | 118 | ,280        |        |                    |
|       | Total      | ,79856         | 119 |             |        |                    |

a. Dependent Variable: المتغير\_الثاني

b. Predictors: (Constant), المتغير\_الاول

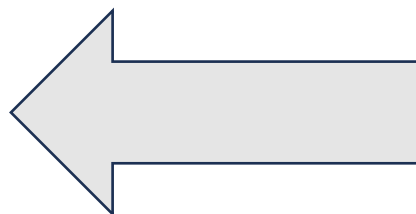
### Coefficients<sup>a</sup>

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |   |      |

|   |               |      |      |      |       |       |
|---|---------------|------|------|------|-------|-------|
| 1 | (Constant)    | ,698 | ,141 |      | ,9494 | <.001 |
|   | المتغير_الاول | ,659 | ,071 | ,647 | ,2289 | <.001 |

a. Dependent Variable: المتغير\_الثاني

أداء الموظفين



التدريب

## مناقشة النتائج والاستنتاجات

## المقدمة

يركز هذا الفصل على استكشاف الأبعاد النظرية والتطبيقية لتأثير التدريب على أداء الموظفين، حيث يتناول تحليلًا للعوامل التي تجعل التدريب أداة رئيسية في تطوير الكفاءات وزيادة فعالية العمل داخل المؤسسات، ويناقش الفصل أيضًا التحديات التي قد تعترض تطبيق برامج التدريب بشكل فعال، مع اقتراح حلول عملية لتحسين كفاءتها وضمان تحقيق نتائج مستدامة، ويتضمن الفصل استعراضًا للتوصيات المستخلصة من نتائج الدراسة، إضافة إلى المقترحات المستقبلية التي تهدف إلى توسيع الفهم حول دور التدريب في تحسين أداء الموظفين، ويُختتم الفصل بملخص شامل لأبرز النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها.

## التوصيات

- تصميم برامج تدريبية مخصصة تلبي احتياجات الموظفين وتتناسب مع متطلبات العمل.
- توفير فرص تدريب مستمرة لتطوير المهارات التقنية والسلوكية لدى الموظفين.
- استخدام أساليب تدريب متنوعة تجمع بين الجوانب النظرية والتطبيقية لضمان فعالية البرامج.
- قياس أثر التدريب بانتظام من خلال تقييم أداء الموظفين قبل وبعد البرامج التدريبية.
- تعزيز مشاركة الموظفين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لضمان توافق البرامج مع تطلعاتهم.
- دمج التكنولوجيا الحديثة في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية لتحسين الكفاءة.
- تقديم حوافز للموظفين الذين يطبقون المهارات المكتسبة من التدريب في أدائهم اليومي.

## مناقشة النتائج والاستنتاجات:

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على التدريب وأثره على أداء الموظفين.

الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على الموظفين في شركة مايكرو ديتيلز.

الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على النطاق الجغرافي لشركة مايكرو ديتيلز في جدة.

الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة خلال العام الدراسي 2024.

## الخاتمة

يشكل التدريب عنصرًا حيويًا في تعزيز أداء الموظفين، حيث يساهم في تطوير مهاراتهم ورفع كفاءتهم بما ينعكس إيجابيًا على أداء المؤسسات، وتناولت هذه الدراسة موضوع التدريب وعلاقته بأداء الموظفين من خلال خمسة فصول متكاملة، ركزت على مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية التي تسلط الضوء على أهمية هذا الموضوع وتأثيره العميق على الإنتاجية المؤسسية.

في الفصل الأول، تم التعريف بمشكلة البحث وأهميتها، حيث استعرضت الدراسة الحاجة إلى فهم العلاقة بين برامج التدريب وتحسين أداء الموظفين في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة العمل، تم تحديد أهداف البحث بوضوح، إلى جانب صياغة أسئلة إرشادية وضعت الإطار العام للدراسة.

أما الفصل الثاني، فقد ركز على استعراض الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع التدريب وأداء الموظفين، وساهم هذا الفصل في توفير أساس نظري قوي من خلال مناقشة أهم المفاهيم والنظريات والدراسات السابقة، مما ساعد في وضع الدراسة الحالية في سياقها العلمي الأوسع، وأبرز الفجوات البحثية التي تم معالجتها.

في الفصل الثالث، تم تقديم تعريفات إجرائية دقيقة لمتغيرات الدراسة مثل التدريب وأداء الموظفين، لضمان وضوح المفاهيم المستخدمة. كما تم تحديد المنهجية العلمية للدراسة، والتي تضمنت وصف الأدوات والأساليب المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها، مما عزز من مصداقية النتائج ودقتها.

وتتناول الفصل الرابع عرض نتائج البحث التي كشفت عن وجود علاقة إيجابية واضحة بين برامج التدريب وأداء الموظفين. أشارت النتائج إلى أن جودة البرامج التدريبية، وملاءمتها لاحتياجات العمل، ومستوى الدعم المؤسسي، تعد من العوامل الأساسية التي تعزز من كفاءة الموظفين وتحسن إنتاجيتهم. كما أظهرت الدراسة أن الجمع بين التدريب النظري والتطبيقي يسهم في تحقيق نتائج أفضل على مستوى الأداء الفردي والجماعي.

وفي الفصل الخامس، تم تقديم توصيات عملية مستندة إلى نتائج الدراسة، وتضمنت التوصيات ضرورة تصميم برامج تدريبية تتماشى مع احتياجات الموظفين وتطلعاتهم، إلى جانب أهمية التقييم المستمر لفعالية هذه البرامج. كما قدمت الدراسة مقترحات للدراسات المستقبلية التي يمكن أن تتناول تأثير التدريب على جوانب أخرى مثل الرضا الوظيفي والابتكار.

في ختام الدراسة، تؤكد النتائج أن التدريب ليس مجرد أداة لتحسين المهارات، بل هو استثمار استراتيجي يعزز من أداء الموظفين ويدعم تحقيق أهداف المؤسسات. تُعتبر هذه الدراسة إضافة قيمة للأدبيات العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث توفر إطاراً شاملاً لفهم العلاقة بين التدريب وأداء الموظفين، كما تفتح الدراسة المجال لتطوير سياسات تدريب أكثر فاعلية تستجيب لمتطلبات العمل المستقبلية وتحقق استدامة الأداء المؤسسي.

## قائمة المراجع

1. السكر ،٢٠١٩، القيادة الخادمة وأثرها على الأداء الوظيفي
2. السن، وآخرون ،٢٠٠٥، تقويم فاعلية العملية التدريبية وتحقيق مبدأ اقتصاديات التدريب
3. الشالاريف، وآخرون،٢٠٢٢، دور التدريب في تنمية مهارة العاملين وأثره على الإنتاجية لتحقيق التنمية المستدامة.
4. الشنيتي،٢٠٢٠، أثر نتائج التدريب على كفاءة العاملين في المنظمة.
5. الطعاني،٢٠١٠، التدريب الإداري المعاصر
6. الغزاوي، ٢٠٢١، تأثير القيادة الاستراتيجية في تعزيز الأداء العالي
7. القرالة، ٢٠١٨، أثر تطبيق استراتيجية التدريب على أداء الموارد البشرية.
8. أيوب، وآخرون،٢٠١٧، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي
9. بشكيط، وآخرين،٢٠٢٢، دور القيادة في تحسين أداء العاملين.
10. بطرني،٢٠٢١، أثر التدريب على أداء العاملين.
11. بوزرقاطة،٢٠١٨، أثر التدريب على أداء العاملين.
12. بوفورة، وآخرون ،٢٠٢٢، بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين
13. تفريل، وآخرين،٢٠٢٠، النمط القيادي و أثره على أداء الموظفين.
14. خزام،٢٠٢٠، أثر التدريب في أداء العاملين
15. رحموني،٢٠١٤، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي.
16. صلاح ،٢٠٢٣، النمط القيادي وعلاقته برفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية .
17. طكوبا، وآخرون ،٢٠٢٣، الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين
18. قادر، وآخرون ،٢٠٢٣، أثر التدريب على أداء العاملين
19. عباس،٢٠١٨، أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين.
20. عرعر، وآخرين، ٢٠١٩، القيادة و أثرها على الأداء
21. كيرد،٢٠١٥، تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية.

22. نايت، ٢٠٢٣، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي
23. نشاش، ٢٠٢٠، دور التدريب في تحسين أداء العاملين.
24. هيبه، وآخرون، ٢٠٢٢، أثر التدريب على تحسين أداء العاملين
25. خزام، ٢٠٢٠، أثر التدريب في أداء العاملين.

# الملاحق

## مقدمة الاستبيان

يُعَدُّ التدريب أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات والشركات لتعزيز أداء موظفيها وتحسين كفاءتهم. في ظل التغيرات المستمرة في بيئات الأعمال وزيادة التنافسية، أصبح من الضروري على الشركات أن تستثمر في تطوير مهارات موظفيها لضمان قدرتهم على التكيف مع المتغيرات والتحديات. ومن هنا تأتي أهمية التدريب كأداة استراتيجية تسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية وتعزيز القدرات الإنتاجية.

شركات اليوم تواجه العديد من التحديات، ومنها التغيرات التكنولوجية السريعة ومتطلبات السوق المتزايدة، مما يجعل الاستثمار في التدريب المهني ضروريًا للحفاظ على التميز التنافسي. شركة “مايكرو ديتيلز” في جدة، كشركة رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والخدمات التقنية، تدرك أهمية تعزيز كفاءة موظفيها لمواكبة تلك التحديات. ومن خلال براميل تدريبية متنوعة، تسعى الشركة إلى تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، فضلاً عن تعزيز روح الابتكار والتفكير الاستراتيجي.

ينبغي على الشركات أن تسأل نفسها: هل يؤثر التدريب بشكل مباشر على أداء الموظفين؟ وهل يسهم في تحقيق أهدافها العامة؟ ومن هذا المنطلق، يُعدُّ هذا الاستبيان محاولة لفهم تأثير البراميل التدريبية التي تقدمها شركة “مايكرو ديتيلز” على أداء موظفيها، سيتم استقصاء آراء الموظفين حول فعالية التدريب ومدى تأثيره على مستوى كفاءتهم واحترافيتهم، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين التدريب المستمر وتحقيق النجاح الوظيفي.

سيتناول هذا الاستبيان عدة جوانب تشمل أنواع البراميل التدريبية التي تقدمها الشركة، مدى تطابق تلك البراميل مع احتياجات الموظفين الفعلية، ومستوى التحسين الذي يطرأ على الأداء الفردي والجماعي بعد إتمام تلك البراميل. كما سيتم دراسة دور التدريب في زيادة الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف الشخصية والمهنية للموظفين.

من خلال هذا الاستبيان، نسعى إلى تقديم توصيات مبنية على الأدلة والبيانات التي قد تسهم في تحسين استراتيجيات التدريب داخل شركة “مايكرو ديتيلز”، وضمان توافق تلك البراميل مع متطلبات السوق المتجددة، وبالتالي تعزيز التنافسية العامة للشركة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والخدمات التقنية.

البيانات الشخصية:

الرجاء التكرم بوضع علامة X أمام العبارة التي توافق إختياركم:

١-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

٢-السن: أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ ☐ من ٣٦ إلى ٤٥ سن ☐ سنة أكبر من ٤٥ سنة ☐

٣-المستوى التعليمي: ثانوي ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراة ☐

٤-سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات ☐ من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة ☐ أكثر من ١٥ سنة ☐

#### استبيان التدريب

| الرقم                                   | العبارات | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-----------------------------------------|----------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الدورات التدريبية على المعلومات العلمية |          |            |       |       |           |                |

|   |                                                             |  |  |  |  |  |
|---|-------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| ١ | المحتوى العلمي المقدم بالدورات التدريبية العلمية جيد وشامل. |  |  |  |  |  |
|---|-------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

|                                    |  |  |  |  |   |                                                                                                                                    |
|------------------------------------|--|--|--|--|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |  |  |  |  | ٢ | يتم اختيار مدربين لتنفيذ البرامج التدريبية المتعلقة بالمعلومات العلمية.                                                            |
|                                    |  |  |  |  | ٣ | يتم استخدام طرق وأساليب مختلفة وتقديم التدريب العلمي أسلوب المحاضرة أسلوب الحوار والنقاش وأسلوب تمثيل الأدوار التدريب أثناء العمل. |
|                                    |  |  |  |  | ٤ | يتم تقييم الدورات التدريبية العلمية بعد انتهائه.                                                                                   |
|                                    |  |  |  |  | ٥ | يتم تقييم أداء المتدرب أثناء أدائه للعمل للتأكد من إتقان واكتساب المعلومات العلمية.                                                |
| الدورات التدريبية على مهارات البيع |  |  |  |  |   |                                                                                                                                    |
|                                    |  |  |  |  | ٦ | المحتوى العلمي المقدم بالدورة التدريبية على مهارات البيع جيد وشامل.                                                                |
|                                    |  |  |  |  | ٧ | يتم اختيار مدربين الأكفاء لتنفيذ البرامج التدريبية المتعلقة لمهارات البي.ع.                                                        |
|                                    |  |  |  |  | ٨ | المدربون على المهارات البيع في شركة مايكرو ديتيلز قادرون على استخدام التقنية التدريبية بكفاءة عالية.                               |

|                     |  |  |  |  |    |                                                                                                                                          |
|---------------------|--|--|--|--|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |  |  |  |  | ٩  | يتم استخدام طرق وأساليب مختلفة بتقديم التدريب على مهارات البيع سبل المحاضرة أسلوب الحوار والنقاش وأسلوب تمثيل أدوار التدريب أثناء العمل. |
|                     |  |  |  |  | ١٠ | يتم تقييم الدورات التدريبية العلمية بعد انتهائه ا.                                                                                       |
|                     |  |  |  |  | 11 | يتم تقييم أداء المتدرب أثناء أدائه للعمل للتأكد من إتقان واكتساب المهارات البيع.                                                         |
| التدريب أثناء العمل |  |  |  |  |    |                                                                                                                                          |
|                     |  |  |  |  | ١٢ | يساعد أسلوب التدريب أثناء العمل (coaching) (بتريسيخ المهارات المكتسبة.                                                                   |
|                     |  |  |  |  | ١٣ | يساعد أسلوب التدريب أثناء العمل (coaching) (بتريسيخ المعلومات العلمية.                                                                   |

#### استبيان أداء الموظفين

الرجاء التكرم بوضع علامة (X) أمام العبارة التي توافق إختياركم:

☐

أنثى

☐

١-الجنس: ذكر

☐

٢- السن: أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ سنة ☐ من ٣٦ إلى ٤٥ سنة ☐ أكبر من ٤٥ سنة ☐  
 ٣- المستوى التعليمي: ثانوي ☐ دكتوراة ☐ ماجستير ☐  
 بكالوريوس ☐

٤- سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات ☐ من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة ☐ أكثر من ١٥ سنة ☐

| الرقم  | العبارات                                                                      | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | موافق<br>غير<br>بشدة | غير<br>موافق |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|----------------------|--------------|
| القدرة |                                                                               |               |       |       |                      |              |
| ١      | يملك الموظفون المعرفة الكافية لأداء عمل الكفاءة عالية                         |               |       |       |                      |              |
| ٢      | يتمتع الموظفون بهم مهارات التواصل الجيد للتفاعل مع الزبائن                    |               |       |       |                      |              |
| ٣      | يتمتع الموظفون لمهارات الإقناع اللازمة لإقناع الزبائن                         |               |       |       |                      |              |
| ٤      | يحرص الموظفون على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة في العمل بكفاءة وفعالية |               |       |       |                      |              |
| ٥      | يتمتع الموظفون بعداد تدريبهم بقدرات تقضي إلى ابتكار أساليب جديدة في العمل.    |               |       |       |                      |              |

|        |  |  |  |  |                                                                    |  |
|--------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------|--|
|        |  |  |  |  | ٦ يؤدي الموظفون المهام الوظيفية في الوقت المحدد.                   |  |
| الرغبة |  |  |  |  |                                                                    |  |
|        |  |  |  |  | ٧ تتوفر لدى موظفي الشركة الرغبة والحماس لإنجاز العمل               |  |
|        |  |  |  |  | ٨ يتوفر لدى العميل القدرة المبادرة والابتكار.                      |  |
|        |  |  |  |  | ٩ تميز علاقة الموظفين ورؤساء هم بالود والتوافق.                    |  |
|        |  |  |  |  | ١٠ علاقة الموظفين مع زملائهم جيدة.                                 |  |
|        |  |  |  |  | ١١ يلتزم الموظفون بموعد الحضور ومغادرة لمقر العمل في الوقت المحدد. |  |
|        |  |  |  |  | ١٢ يتكون لدى العاملين الذين تدربوا واتجا إيجابي نحو عمل.           |  |
|        |  |  |  |  | ١٣ زاد الشوق بروح العمل ضمن الفريق بعد التدريب.                    |  |