

أثر البرامج التدريبية على أداء الموظفين

دراسة ميدانية على شركة الاتصالات السعودية

The impact of training programs on the performance of employees is a field study on the Saudi Telecom Company

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إعداد:

أبتهال علي عمر مولى الدويله

٢٠٢١٢٠٣٤٦٣

إشراف:

د/ منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤ م

مقدمة:

تعد أنشطة التدريب والتنمية من أهم الركائز الأساسية التي تؤثر في رفع كفاءة وأداء الموارد البشرية التي تعد عنصراً مهماً من موارد المؤسسات، وأصلاً من أهم الأصول التي تمتلكها، مما يجعل الكثير من المؤسسات الناجحة تهتم بعمليات التدريب بهدف تحسين الأداء وتطوير قدرات الكوادر العاملة لديها سعياً منها في زيادة الكفاءة والفاعلية وتطويراً لوسائل العمل لزيادة الإنتاجية.

يعد التدريب عملية ذات تأثير فعال على مردودية الموظفين وإنتاجيتهم، وهو ضروري للمحافظة على قوة عمل ذات كفاءة عالية، ولا شك أن إنتاجية الموظفين أمر حيوي لنجاح العمل، ولكنها تتطلب الكثير من العمل من أصحاب الأعمال والموظفين على حدٍ سواء^(١).

أصبح التدريب جزءاً أساسياً للارتقاء بمستوى العامل من أجل إكسابه المهارات اللازمة التي تعود عليه بالنفع وكذلك على المنشأة الموظفة له، ومن ثم تحرص المؤسسات والمنشآت حالياً على رفع مستوى العاملين من خلال إلحاقهم بدورات معينة تصقل خبراتهم ومهاراتهم. ويقصد بتنمية الموارد البشرية زيادة عملية المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات، والتي يتم انتقاؤها واختيارها في ضوء ما يجري من اختبارات مختلفة من أجل رفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية لأقصى حد ممكن. ويعتبر التدريب في عصرنا الحاضر موضوعاً أساسياً ومهماً للغاية لما له من ارتباط مباشر بالكفاءة الإنتاجية وتنمية الموارد البشرية^(٢).

تسعى المنظمات في كافة القطاعات للاستثمار في التدريب باعتباره وسيلة للارتقاء بقدرات الموظفين، الأمر الذي يعود بالنفع على المنظمة وإنجازها لضمان استمراريتها بالتالي رفع قدراتها التنافسية. لذا أصبح نشاط التدريب يتميز بالاستمرارية والأهمية بسبب المتغيرات المتسارعة وانتشار التنافس العالمي، وبالتالي حاجة هذه المنظمات إلى التكيف مع تلك المتغيرات. فمتطلبات سوق العمل والمستجدات الحاصلة بسبب تلك المتغيرات تفرض على نظم التدريب رفع سقف التحدي وتبني شعار التدريب المتميز تحقيقاً لجودة مخرجاتها، فأصبح مهماً للقائمين على التدريب التحقق من مدى فاعليته، وهذا يعني أن تعمل كل أنشطة العملية التدريبية بأسلوب مميز وكفاءة عالية لتصبح مرتبطة بقياس الأداء الذي يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها، ومعرفة القائمين على التدريب بالتكاليف الفعلية للتدريب وتحديد الفوائد المتوقعة مقابل التكاليف التي يتم صرفها على العملية التدريبية^(٣).

^١ خزام. (٢٠٢٠).

^٢ عباس. (٢٠١٨).

^٣ بو زرقاطة، (٢٠١٩).

ويمثل قياس العائد من التدريب أو تقييم أثر التدريب أحد المواضيع التي برزت في حقل تنمية الموارد البشرية خلال السنوات الماضية حتى تضمن جودة الإنتاج والمخرج، وحيث أن التدريب يترك أثراً مرغوباً في السلوك التنظيمي للفرد يتمثل في اكتساب اتجاهات إيجابية نحو العمل، وحيث أن التدريب يمر بالعديد من المراحل إلى أن يصل لمرحلة التقييم فالحكم على البرامج التدريبية بالإيجابية أو السلبية من شأنه تدعيم البرامج بحيث يتم تعديلها، فالتقييم يقيس مدى فاعلية برامج التدريب وتحقيقها للأهداف^(٤).

بعد قيام المنظمة بعملية الاختيار والتعيين، يتضح الحاجة إلى التدريب كنشاط ضروري وهام يساهم بدوره في زيادة الكفاءة الإنتاجية للمنظمة، وتتوقف فعالية التدريب على كفاءة المنظمة في عملية الاختيار والتعيين كما أنه لا يكفي انتقاء العاملين الصالحين للعمل الذين وقع عليهم الاختيار وإنما ينبغي أن يعقب الاختيار تدريب هؤلاء العاملين على أعمالهم الوظيفية بكفاءة وإتقان بغية رفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية إلى أقصى حد ممكن لتأدية أعمالهم الملقاة على عاتقهم بأقل جهد وفي أكثر وقت وبأحدث الطرق. فالتدريب إذاً ضرورة لازمة لكل عامل للتعرف على طبيعة عمله وليتهيأ للإلمام بالأعمال التي تدخل في دائرة اختصاصه ويأخذ التدريب اتجاهين متكاملين، الأول يتمثل في تدريب العاملين الجدد وتأهيلهم للعمل في المنظمة وبدء حياتهم الوظيفية، أما الاتجاه الثاني فيخص العاملين القدامى حيث يساعدهم التدريب على تلقي معلومات جديدة، وتعلم أساليب عمل جديدة تزيد من مهاراتهم وقدرتهم على العمل بأعلى درجة من الكفاءة والأداء^(٥).

وقد أصبح التدريب يحتل مكانة الصدارة في أولويات عدد كبير من دول العالم المتقدم منها والنامية على السواء، باعتباره أحد السبل المهمة لتكوين جهاز إداري وتقني كفء وسد العجز والقصور في الكفاءات الإنتاجية لتحمل أعباء التنمية الاقتصادية والاجتماعية في هذه الدول. ويهدف التدريب إلى تزويد المتدربين بالمعلومات والمعارف والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي، وبالتالي رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية في شركة الاتصالات السعودية.

مصطلحات البحث:

- الأداء: الجهود المبذولة من أجل تحقيق غاية وأهداف المنظمة من خلال ما يمتلكه الفرد من معارف وخبرات ومهارات تسهم في تحقيقه للمهام الموكلة إليه.

^٤ السماوي. (٢٠١٤).

^٥ الطيب. (٢٠١٧).

- البرامج التدريبية: برامج مصممة لتدريب الموظفين والعمال على مهارات محددة، وغالباً ما تحتوي على أنشطة تدريبية طويلة المدى تتألف من سلسلة من الدورات، ويكون لها ميزانية مرنة للوقت والتكلفة.

مشكلة البحث:

يعد رأس المال البشري هو العامل الرئيسي في نجاح المؤسسات، لذلك تدرك الإدارة العليا أهمية التدريب في تحسين وزيادة فاعلية أداء الموظفين فيها ورفع كفاءتهم، مما يجعل للتدريب أهمية وضرورة لا غنى عنها لمواجهة تحديات العصر ومستجدات الميدان، للحاق بركب البيئة التنافسية بين المؤسسات والتفرد والتميز فيما بينها.

ومع ظهور تكنولوجيا التدريب عن بعد بشكل واضح بعد جائحة كورونا، أصبحت المؤسسات تكثف من البرامج التدريبية مما أظهر زيادة في أداء العاملين في العالم بشكل عام، ومن هنا تأتي أهمية الاهتمام بموضوع البرامج التدريبية لإخراج موظفين ذوي كفاءة وتميز عن البيئة المحيطة بشكل عام.

فتتحدد مشكلة البحث في (الآثار المترتبة على البرامج التدريبية في قياس إنتاجية وأداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية).

أهمية البحث:

تأتي أهمية هذا البحث من كون المنظمات تعتمد اعتماداً كلياً على كوادرها البشرية الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء وتقديم الخدمات بشكل جيد، وكذلك أهمية وجود الخطط والبرامج التدريبية لإعداد هذه الكوادر بما يتلاءم وظروف المنظمات وإمكانياتها، ومواكبة التطورات التكنولوجية لتحسين وتطوير الأداء.

ويساعد هذا البحث المنظمات في اتخاذ القرارات الإدارية بما يتعلق مع موضوع التدريب والتنمية البشرية من خلال تحديدها للجوانب الأكثر تأثيراً في أداء العاملين، عن طريق تحديد الاحتياجات التدريبية، واستخدام أساليب متنوعة بالتدريب بالشكل الأمثل، فالتدريب الفعال ينعكس إيجاباً على أداء منسوبي المؤسسات، وبذلك تقديم خدمات ومنتجات ترضي العملاء مما يساعد على الارتقاء بالمنظمة ككل وجعلها تنافس في مجالها.

المراجع:

- خزام، ديماء. (٢٠٢٠). أثر التدريب على أداء العاملين: دراسة حالة قسم الدعاية الطبية في شركة يونيفارما للصناعات الدولية.
- عباس، منير. (٢٠١٨). أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين: دراسة حالة الجامعة السورية الخاصة.
- بو زرقاطة، آمال. (٢٠١٩). أثر التدريب على أداء العاملين دراسة حالة: موظفي مديرية جامعة محمد خيضر -بسكرة.
- السماوي، أحمد. (٢٠١٤). أثر التدريب والتنمية في أداء العاملين بوجود إدارة المعرفة: دراسة حالة وزارة المالية في اليمن.
- الطيب، جهاد. (٢٠١٧). أثر التدريب على أداء العاملين دراسة ميدانية – محلية شندي.