

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين دراسة تطبيقية على إحدى شركات الإتصال في جدة

أمل مقبل عبده غالب

222001665

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث -2025

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لكل من كان له دور في دعمي ومساندتي خلال مسيرتي التعليمية، وساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في إنجاز هذا البحث.

وأخص بالشكر والتقدير معلمي ومعلماتي الأفاضل، على ما بذلوه من جهد صادق، وعلم نافع، وتوجيه مستمر، كان له الأثر الكبير في تنمية معارفي وصقل مهاراتي العلمية والفكرية. فلهم مني جزيل الشكر وعظيم الامتنان على صبرهم، وإخلاصهم، وحرصهم الدائم على توجيهنا نحو التفوق والنجاح.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى والديّ العزيزين، على دعمهما اللامحدود، وتشجيعهما المستمر، ووقوفهما الدائم إلى جانبي في كل مراحل حياتي التعليمية. فبدعائهما، ونصحهما، وتضحياتهما، كان لهذا النجاح أن يتحقق بعد توفيق الله.

أسأل الله أن يجزيهم جميعًا عني خير الجزاء، وأن يجعل ما قدموه في موازين حسناتهم، وأن يوفقهم لكل ما يحب ويرضى.

الإهداء

إلى والديّ الغاليين،

إلى من كانا لي بعد الله العون والسند، ومن زرعاً في قلبي الإصرار والطموح، وربّاني على حب العلم والاجتهاد، وعلموني أن النجاح لا يُمنح بل يُنتزع بالصبر والعمل. إلى من سهرنا وتعبنا وضحيّا بالكثير لأصل إلى هذه المرحلة، فكان دعاؤهما الدائم نوراً يضيء طريقي، وكان رضاها أعظم دافع لي للاستمرار. أهديكما هذا الإنجاز المتواضع تعبيراً عن عظيم امتناني، وعجز كلماتي عن ردّ جميلكما.

وإلى معلّمي ومعلّماتي الأفاضل،

صُنّاع الأجيال، وحملة رسالة العلم، الذين لم يخلوا علينا بعلمهم ولا بجهدهم، وكانوا مثلاً للعطاء والإخلاص، فأسهموا في بناء شخصيتنا العلمية والفكرية، ووجّهونا نحو الطريق الصحيح، وفتحوا أمامنا آفاق المعرفة، فكان لتوجيههم ونصحهم الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث والوصول إلى هذه المرحلة العلمية.

وإلى كل من قدّم لي الدعم والتشجيع،

سواء بكلمة صادقة، أو دعاء خالص، أو مساندة في وقت الحاجة، إلى زملائي وزميلاتي، وإلى كل من شاركني رحلة التعلم خطوة بخطوة، أهديكم هذا العمل المتواضع تقديراً لوقوفكم إلى جانبي ومساندتكُم لي.

وإلى نفسي،

التي صبرت واجتهدت ولم تستسلم، وواصلت الطريق رغم الصعوبات والتحديات، أهدي هذا الإنجاز أملاً في مستقبل مشرق مليء بالنجاحات والطموحات بإذن الله.

أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به، وأن يكون بداية لتحقيق أحلام أكبر وطموحات أوسع.

مستخلص الدراسة

الهدف: الهدف الرئيسي هو تحليل أثر جودة التدريب على رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بجدة، مع تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب بناءً على نتائج الدراسة

المنهجية: تم استخدام منهج البحث الاستقرائي الذي يعتمد على جمع البيانات الميدانية عبر استبيانات تم توزيعها على 40 موظفًا من الشركة. تم

تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل SPSS، مع استخدام أساليب مثل التحليل الوصفي واختبار الفرضيات

النتائج: أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا لجودة التدريب على رضا العاملين في الشركة. كما تبين أن التدريب يساهم في زيادة كفاءة الموظفين، وتحسين أدائهم الوظيفي، بالإضافة إلى تعزيز الانتماء الوظيفي والالتزام

التطبيقات والأهمية: تعتبر هذه الدراسة هامة لأنها تساهم في تحسين برامج التدريب داخل الشركات، وتقديم توصيات عملية لتحسين جودة التدريب مما يساهم في رفع مستوى رضا الموظفين. كما تساهم في تطوير مفاهيم التدريب في سياق بيئة العمل السعودية

الكلمات المفتاحية: جودة التدريب، رضا العاملين، التدريب الوظيفي، شركة الاتصالات السعودية، الداء الوظيفي، جد

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
11	1.2. مشكلة الدراسة.....
11	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
11	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11	1.3. أهمية الدراسة.....
12	1.3.1. على المستوى النظري:.....
12	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
13	1.4. أسئلة الدراسة.....
14	1.5. أهداف الدراسة.....
15	1.6. فرضيات الدراسة.....
16	1.7. نموذج الدراسة.....
17	1.8. الدراسة الميدانية.....
18	1.9. مخطط المشروع.....
19	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
20	2.1. المقدمة:.....
21	2.2. المتغير المستقل.....
22	2.3. المتغير التابع.....
23	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
24	2.5. الخاتمة.....
25	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
26	3.1. المقدمة.....
27	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
28	3.3. تصميم البحث.....
30	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
32	3.5. طريقة جمع البيانات.....
33	3.6. أنواع البيانات.....

34	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
36	3.8. الخاتمة
37	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
38	4.1. المقدمة
39	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
40	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
42	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
43	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
44	4.6. الخاتمة
45	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
46	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
47	5.2. توصيات الدراسة
48	5.3. الخاتمة
49	قائمة المراجع
55	الملاحق

جدول الأشكال

الصفحة	الشكل
16	نموذج الدراسة

جدول الجداول

الصفحة	الجدول
18	مخطط المشروع المقترح
31	توزيع مجتمع الدراسة
31	عينة الدراسة
39	توصيف عينة الدراسة
41	اختبارات صدق الثبات
42	الاحصاء الوصفي للمتغيرات
43	اختبار الفرضيات
56	الاستبيان الاول
56	الإستبيان الثاني

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع الأعمال، أصبحت الموارد البشرية العنصر الأهم في تحقيق التميز المؤسسي والاستدامة. وتعتمد الشركات الحديثة، ومن ضمنها شركة الاتصالات السعودية في جدة، بشكل كبير على كفاءة موظفيها في تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء. ومن العوامل الحاسمة في تعزيز أداء الموظفين هو التدريب المستمر الذي يمكنهم من اكتساب مهارات جديدة وتحسين كفاءتهم. إلا أن ملاحظات متكررة عن تفاوت مستويات الرضا الوظيفي للعاملين تثير تساؤلات حول جودة البرامج التدريبية المقدمة، وما إذا كانت تلبي فعلاً احتياجاتهم وتطلعاتهم، مما استدعى القيام بهذه الدراسة.

أظهرت العديد من الدراسات أهمية جودة التدريب في رفع مستويات الرضا الوظيفي. فدراسة (الحربي 2020) أوضحت أن البرامج التدريبية الفعالة تسهم بشكل مباشر في تحفيز الموظفين ورفع روحهم المعنوية بينما أشارت دراسة (الشمري 2018) إلى وجود علاقة طردية بين محتوى التدريب وتفاعل الموظف مع بيئة العمل. كما بينت دراسة ((Alshammari 2019) التي أجريت في بيئة اتصالات مشابهة، أن ضعف تصميم البرامج التدريبية قد يؤدي إلى انخفاض رضا العاملين، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

على الرغم من وجود دراسات تناولت العلاقة بين التدريب والرضا الوظيفي، إلا أن القليل منها ركز على

"جودة" التدريب تحديداً كعامل رئيسي، وبالأخص في شركات الاتصالات السعودية، وفي مدينة جدة تحديداً. كما أن بعض الدراسات اعتمدت على مؤشرات رضا عامة دون التحقق من انعكاسات محددة لكل عنصر من عناصر جودة التدريب مثل المدرب المادة البيئية التدريبية)، وهو ما تحاول هذه الدراسة أن تتجاوزه

تستهدف هذه الدراسة فئة العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة، وهي شريحة تمثل عنصراً حيوياً في تقديم الخدمات للعملاء وتتبع أهمية المشكلة من تأثير جودة التدريب المباشر على مستوى الأداء العام للعاملين، وبالتالي على رضا العملاء وسمعة الشركة في السوق. فإذا لم يتم تقييم التدريب بشكل دقيق

وتحسينه، فقد يؤدي ذلك إلى تدني الأداء الوظيفي وزيادة معدلات الاستقالة الوظيفية، مما يؤثر سلباً على أهداف الشركة الاستراتيجية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر جودة التدريب على رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بجدة من خلال دراسة المكونات الأساسية لجودة التدريب ومدى تلبيتها لتوقعات الموظفين، وتحليل العلاقة بين مستوى الجودة ومدى شعور العاملين بالرضا. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين كفاءة البرامج التدريبية وزيادة فعاليتها.

1.2. مشكلة الدراسة

تعاني العديد من المؤسسات من فجوة بين الجهود التدريبية المبذولة ونتائجها الفعلية على مستوى رضا العاملين. وفي شركة الاتصالات السعودية بجدة، لوحظت بعض المؤشرات التي تدعو للتساؤل حول مدى فاعلية التدريب، منها انخفاض الحماس الوظيفي أو غياب التحسن في الإنتاجية وهو ما يثير تساؤلات حول جودة المحتوى التدريبي، وطرق تقديمه، ومدى ملاءمته لطبيعة الوظائف. هذه المشكلة تستدعي دراسة علمية مهنجة لفهم أبعادها بشكل أعمق

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

لم تغط الدراسات السابقة بشكل كاف العلاقة المباشرة بين جودة التدريب و"الرضا الوظيفي"، خصوصاً في سياق شركات الاتصالات السعودية. كما أن المفهوم الشامل للجودة التدريبية، من حيث تصميم المحتوى واختيار المدرب، وتقييم أثر التدريب بعد انتهائه، لم يتناول ضمن إطار نظري متكامل في أغلب الدراسات العربية

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تعد شركة الاتصالات السعودية من كبرى الشركات في المملكة، ورغم ذلك لم تجر دراسات ميدانية كافية لتقييم جودة التدريب المقدم فيها بشكل مباشر من وجهة نظر العاملين. كما أن قلة الأبحاث الميدانية في مدينة جدة تحديداً جعلت الحاجة ملحة لهذه الدراسة لسد النقص العملي في هذا الجانب. إلى أي مدى يمكن أن تؤثر جودة التدريب على رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع نفسه، حيث بعد التدريب أحد أبرز الوسائل لتحسين أداء الموظفين وزيادة رضاهم، مما يؤثر بشكل مباشر على نجاح المؤسسة. لذا فإن معرفة مدى فاعلية وجودة التدريب تساعد على تعزيز الكفاءة الداخلية وتحسين مخرجات العمل

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في إثراء الجانب النظري المتعلق بعلاقة جودة التدريب بالرضا الوظيفي، من خلال تقديم نموذج تحليلي يمكن للباحثين الاستفادة منه في دراسات مشابهة، خصوصا في قطاع الاتصالات. كما تقدم تصورا واضحا لمفهوم جودة التدريب من منظور العاملين.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تمثل الدراسة أداة لتشخيص واقع التدريب في شركة الاتصالات السعودية، وتساعد متخذي القرار على تقييم فعالية برامج التدريب الحالية. كما تقدم توصيات يمكن تطبيقها لتحسين رضا الموظفين، مما ينعكس على الأداء المؤسسي العام

1.4. أسئلة الدراسة

تعد أسئلة الدراسة من أهم مكونات البحث العلمي، إذ يتم من خلالها توجيه عملية البحث وتحديد المسار العام الذي يسير عليه الباحث. وفي هذا البحث، تم صياغة مجموعة من الأسئلة التي ترتبط بشكل مباشر بعنوان الدراسة أثر جودة التدريب على رضا العاملين بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية في جدة". وقد تم مراعاة المعايير الأساسية في بناء الأسئلة، وهي الملاءمة للوضوح الخصوصية، الجدوى والارتباط وقد جاءت الأسئلة كما يلي:

1. ما مدى تأثير جودة التدريب على رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة؟
هذا السؤال يمثل جوهر المشكلة البحثية، ويرتبط ارتباطاً مباشراً بمتغيرات الدراسة المستقل والتابع). وقد صيغ بوضوح ليكون قابلاً للقياس الميداني، ويسهم في اختبار الفرضية الرئيسية.
2. ما مدى رضا العاملين عن العناصر الأساسية في البرامج التدريبية المقدمة لهم؟
يشمل هذا السؤال تقييم مكونات التدريب مثل محتوى التدريب، كفاءة المدرب، بيئة التدريب، توافر الأدوات). وهو سؤال ذو خصوصية عالية ويرتبط بالسياق التطبيقي المباشر للدراسة.
3. كيف تؤثر جودة التدريب على مستوى الالتزام والانتماء الوظيفي لدى العاملين؟
هذا السؤال يعالج جانباً غير مباشر لكنه مهم من الرضا الوظيفي، ويبرز بعداً نفسياً وسلوكياً في العلاقة المدروسة، ما يعزز من جدوى الدراسة وقيمتها العملية.
4. ما مدى اختلاف تأثير جودة التدريب على رضا العاملين باختلاف خصائصهم الوظيفية (العمر، الخبرة المسمى الوظيفي)؟
سؤال يسمح بتقديم تحليل متعمق للفروق بين المجموعات المختلفة، ويسهم في صياغة توصيات واقعية تستند إلى بيانات دقيقة.

1.5. أهداف الدراسة

تحدد أهداف الدراسة المسارات التي يسعى الباحث إلى تحقيقها خلال عمله البحثي، وتوضح النتائج المتوقعة التي يفترض أن تسهم في معالجة المشكلة المدروسة. وقد تم تحديد الأهداف التالية:

1. دراسة تأثير جودة التدريب على رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة.

يعد هذا الهدف هو المحور الرئيسي للبحث، ويمثل العلاقة الأساسية التي يسعى الباحث لتحليلها وقياسها.

2 التعرف على آراء العاملين حول جودة البرامج التدريبية المقدمة لهم، ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم الوظيفية.

هذا الهدف يسعى إلى جمع بيانات واقعية من الميدان وتحليلها لتكوين صورة واضحة عن فعالية التدريب الحالي.

3 تقييم مكونات جودة التدريب (مثل كفاءة المدرب ملائمة المادة البيئية التدريبية، أدوات التدريب) وتأثيرها على الرضا الوظيفي.

يسهم هذا الهدف في تحديد العناصر الأكثر تأثيراً من حيث القوة والارتباط، مما يساعد في تقديم توصيات تطويرية دقيقة.

4. اقتراح آليات عملية لتطوير جودة التدريب بما يسهم في تعزيز رضا العاملين وزيادة انتمائهم المؤسسي.

يتعلق هذا الهدف بالجانب التطبيقي للبحث، ويهدف إلى تحويل النتائج إلى مقترحات قابلة للتنفيذ.

5 توليد رؤى بحثية جديدة يمكن أن تستخدم في دراسات مستقبلية تعنى بعلاقة التدريب بالرضا والأداء في بيئات عمل مماثلة.

هدف أكاديمي يسعى إلى المساهمة في الحقل المعرفي من خلال تقديم إطار يمكن البناء عليه لاحقاً في دراسات مستقبلية.

1.6. فرضيات الدراسة

تم صياغة فرضيات الدراسة بناءً على أهدافها وأسئلتها، وهي ضرورية لاختبار العلاقة بين المتغيرات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي. وقد تم تقسيم الفرضيات إلى أربعة أنواع رئيسية:

1 الفرضية الصفرية H_1 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التدريب ورضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة. هذه الفرضية تستخدم كأساس للاختبار الإحصائي، وتكون نقطة الانطلاق في إثبات أو نفي الفرضيات الأخرى.

2 الفرضية البديلة 112 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التدريب ورضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة تمثل هذه الفرضية النقيض للفرضية الصفرية، وتسعى إلى إثبات أن

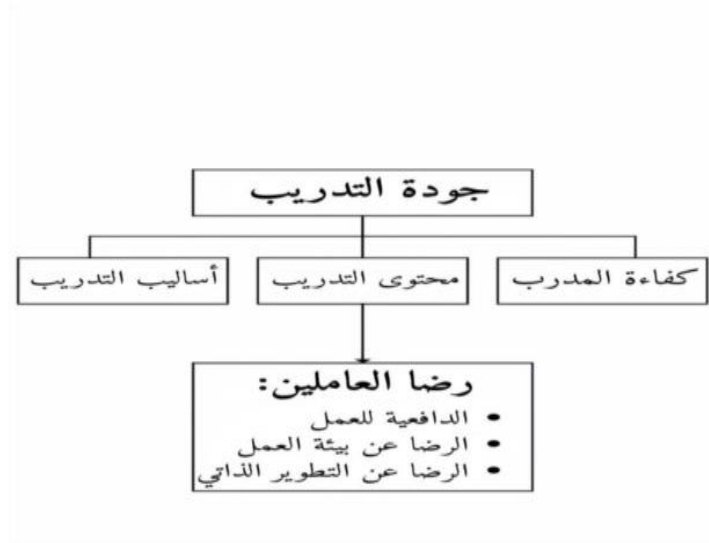
التدريب يؤثر فعلاً على الرضا.

3 الفرضية الاتجاهية H_3 : كلما زادت جودة التدريب، زاد رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة هي فرضية توضح اتجاه العلاقة طردية بين المتغير المستقل جودة التدريب والمتغير التابع (الرضا الوظيفي).

2. الفرضية غير الاتجاهية 14 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات جودة التدريب ورضا العاملين دون تحديد اتجاه العلاقة تستخدم هذه الفرضية في حالة الرغبة بدراسة العلاقة بشكل مفتوح دون افتراض اتجاه معين.

2.1. نموذج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة ذات الطابع الميداني التي تم إجراؤها في بيئات مشابهة، ومن أبرزها:



يعكس النموذج المفاهيمي للدراسة العلاقة السببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويوضح كيف يتم تصور تفاعل العناصر المؤثرة في جودة التدريب مع مستوى رضا العاملين النموذج التالي هو تصور مبدئي للعلاقة

2.2. الدراسة الميدانية

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة ذات الطابع الميداني التي تم إجراؤها في بيئات مشابهة، ومن أبرزها:

- دراسة الحربي (2020) أجريت في شركة نقل وطنية بالمملكة، ووجدت أن تحسين محتوى التدريب يسهم في رفع رضا العاملين بنسبة 37% . الحربي، خالد (2020) أثر التدريب على الرضا الوظيفي". مجلة العلوم الإدارية (215) 113-129
- دراسة الشمري (2019) تناولت العلاقة بين البيئة التدريبية ومدى اندماج العاملين في العمل. أظهرت أن البيئة التفاعلية ترفع الإنتاجية الشمري، نورة (2019). "البيئة التدريبية والولاء المؤسسي". مجلة البحوث الإدارية 18(3) 221-239
- دراسة (2018) Alshammari أجريت في قطاع الاتصالات السعودي، وأظهرت أن ضعف جودة التدريب يؤثر سلباً على الأداء العام
- Alshammari, F. (2018). "Training Quality and Employee Satisfaction in Telecom Companies." Journal of HR Studies, 6(4), 90-110.
- دراسة (2024) Bhatti & Nawaz بحثت تأثير الرضا الوظيفي في مطاعم هندية بالرياض كدراسة حالة، وأشارت الأهمية التدريب المستمر.
- Bhatti, M. A., & Nawaz, M. A. (2024). Enhancing Employee Performance through Job Satisfaction: A Case Study of Indian Restaurants in Riyadh,

2.3. مخطط المشروع

مقدمة - مشكلة الدراسة - أهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الإطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الأفق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

3. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

3.1. المقدمة:

تعد مراجعة الأدبيات العلمية من الركائز الأساسية في أي بحث أكاديمي جاد، إذ تمثل مرجعا غنيا يساعد الباحث على وضع موضوعه ضمن السياق العلمي المناسب، ويُمكنه من تحديد أبعاد المشكلة البحثية وتوضيح موقعها من بين الإسهامات السابقة. إن مراجعة ما كتب حول موضوع البحث لا تقتصر على عرض الأفكار أو النظريات فقط، وإنما تمتد لتشمل نقدها وتحليلها واستخلاص أوجه القوة والقصور فيها، الأمر الذي يتيح للباحث صياغة إطاره النظري والمنهجي بصلابة أكبر.

ويأتي هذا الفصل ليعكس بصورة متكاملة ما توصلت إليه الأدبيات المتعلقة بجودة التدريب من ناحية، ورضا العاملين من ناحية أخرى، إضافة إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين في بيانات مختلفة. وفي الإطار، تم التركيز على استعراض المفاهيم الأساسية لكل متغير، وتطوراته التاريخية، وأبعاده، والنظريات التي أسهمت في تفسيره، مع مناقشة أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في هذا المجال.

كما أن أهمية مراجعة الأدبيات تكمن في كونها تمثل جسرا يصل بين الماضي والحاضر البحثي، فهي توضح مدى التراكم المعرفي الذي تحقق، وتكشف الثغرات البحثية التي لم تعالج بعد، مما يمنح الدراسة الحالية مبررات علمية قوية. وقد أظهرت مراجعة المصادر أن الأبحاث في البيئة المحلية، لا سيما في قطاع الاتصالات السعودي، ما زالت محدودة نسبياً، وهو ما يبرر الحاجة إلى هذا البحث الذي يسלט الضوء على أثر جودة التدريب في رضا العاملين بشركة الاتصالات السعودية في مدينة جدة.

ورغم قلة المراجع العربية التي عالجت الموضوع بشكل مباشر، إلا أن الباحث حرص على تضمين عدد من الدراسات الأجنبية التي ناقشت الموضوع من زوايا متعددة، بهدف توسيع دائرة الفهم وتقديم مقارنة شاملة بين التجارب المحلية والدولية

3.2. المتغير المستقل

إن جودة التدريب تمثل أحد المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية، حيث تعكس قدرة المؤسسة على تصميم برامج تدريبية تتسم بالفاعلية وتحقق احتياجات العاملين والمنظمة في الوقت ذاته. فقد تعددت التعريفات التي تناولت هذا المفهوم، حيث يرى بعض الباحثين أنه يعبر عن مجموعة من الخصائص والمعايير التي تضمن تحقيق التدريب لأهدافه، مثل وضوح الأهداف، وملاءمة المحتوى، وكفاءة المدربين، وأساليب التقييم والمتابعة. بينما يرى آخرون أن الجودة في التدريب هي انعكاس لمدى استجابة البرامج التدريبية للمتطلبات بيئة العمل الحديثة، وقدرتها على رفع مستوى أداء العاملين.

وقد شهد مفهوم التدريب تطوراً ملحوظاً على مدار العقود الماضية. ففي بداياته، كان التدريب ينظر إليه على أنه نشاط تقني يركز على تزويد العاملين بالمهارات اللازمة لأداء مهامهم المباشرة، إلا أن هذا المفهوم تطور ليأخذ منحى استراتيجياً مع توسع المؤسسات وتعقد بيئات العمل. وأصبح التدريب يعتبر استثماراً طويل الأمد في رأس المال البشري، من خلال إكساب الموظفين معارف وكفاءات تمكنهم من مواجهة التغيرات المستمرة في الأسواق والتكنولوجيا. كما ظهرت أشكال جديدة من التدريب كاللتنريب الإلكتروني والتدريب المدمج، مما أضاف بعداً نوعياً في طرق إيصال المعرفة للعاملين.

وفيما يتعلق بالأبعاد المرتبطة بجودة التدريب، فإن الأدبيات ركزت على عدة عناصر مترابطة، إذ يُنظر إلى جودة تصميم البرامج التدريبية باعتبارها نقطة البداية، حيث يشمل ذلك تحديد الأهداف بدقة، وبناء محتوى متكامل، واعتماد استراتيجيات تعليمية مناسبة. كما أن مرحلة التنفيذ تعتبر حاسمة، نظراً لأنها تتوقف على كفاءة المدربين، وأساليب الإلقاء، ومستوى تفاعل المتدربين. أما التقييم والمتابعة، فتمثل المعيار الحقيقي لقياس أثر التدريب على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي معاً. وقد أظهرت العديد من الدراسات أن المؤسسات التي تعتمد أنظمة تقييم فعالة تحقق نتائج أفضل فيما يتعلق برضا الموظفين.

وترتبط جودة التدريب بعدد من النظريات التي أسهمت في تفسير العلاقة بين التدريب وأداء العاملين. فقد أشارت نظرية رأس المال البشري إلى أن الاستثمار في تدريب الموظفين يعود بالنفع على المؤسسة من خلال رفع الإنتاجية وتحقيق ميزة تنافسية، أما النظرية السلوكية فقد أوضحت أن التدريب يؤدي إلى تعديل السلوكيات المهنية، وزيادة الالتزام بقيم المؤسسة. بينما قدمت نظرية التعلم التنظيمي إطاراً يفسر كيف أن التدريب يسهم في تعزيز قدرات المؤسسة على التعلم المستمر والتكيف مع المتغيرات البيئية.

3.3. المتغير التابع

عتبر رضا العاملين من أبرز المؤشرات التي تعكس فعالية السياسات الإدارية والموارد البشرية في أي مؤسسة. وقد تعددت تعريفاته في الأدبيات الإدارية، حيث يرى بعض الباحثين أنه الحالة الانفعالية الإيجابية التي تنشأ عن إدراك الموظف للتوازن بين ما يقدمه من جهد وما يحصل عليه من مقابل مادي ومعنوي، بينما يراه آخرون انعكاساً لمدى انسجام الموظف مع طبيعة عمله وبيئته الوظيفية.

وتاريخياً، برز الاهتمام برضا العاملين منذ المدرسة الكلاسيكية، إلا أن الطفرة الحقيقية جاءت مع تجارب هو ثورن التي قادها التون مايو، حيث أثبتت أن العوامل النفسية والاجتماعية تلعب دوراً جوهرياً في رضا الموظفين وإنتاجيتهم. ومنذ ذلك الوقت، أصبح رضا العاملين جزءاً أصيلاً من توجهات الإدارة الحديثة، خصوصاً مع بروز مفاهيم مثل الجودة الشاملة، والتميز المؤسسي، والموارد البشرية كميزة تنافسية.

وقد تناولت الأدبيات أبعاداً متعددة لرضا العاملين، حيث يتأثر هذا المفهوم بجوانب عديدة تشمل طبيعة العمل نفسه، والعلاقة مع الرؤساء والزملاء، وبيئة العمل المادية والتنظيمية، إلى جانب الفرص المتاحة للتدريب والتطوير. كما يشمل رضا العاملين الجوانب المتعلقة بالأجور والحوافز والعدالة التنظيمية، وكلما كان هناك توافق بين توقعات الموظف وما يحصل عليه فعلياً، ارتفع مستوى الرضا.

ومن الناحية النظرية، أسهمت عدة نظريات في تفسير رضا العاملين فقدمت نظرية الحاجات المأسل تصوراً تدريجياً يربط رضا الفرد بإشباع احتياجاته من الأدنى إلى الأعلى بينما ركزت نظرية العاملين لهير برغد على التمييز بين العوامل التي تحقق الرضا بالفعل مثل الانجاز والتقدير، وتلك التي تمنع السخط فقط مثل الأجور وظروف العمل. كما أوضحت نظرية العدالة لأدم أن شعور الموظف بالإنصاف في تبادل الجهد والمكافأة يمثل عاملاً رئيسياً في تحديد مستوى الرضا.

3.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة التدريب ورضا العاملين، حيث يساهم التدريب الفعال في رفع مستوى الكفاءة والثقة بالنفس، مما ينعكس بدوره على الرضا الوظيفي. فعندما يدرك الموظفون أن المؤسسة تستثمر في تطويرهم المهني، فإن ذلك يزيد من ارتباطهم العاطفي بالعمل ويعزز شعورهم بالولاء.

ومع ذلك، لم تتفق الدراسات جميعها على قوة هذه العلاقة، إذ أظهرت بعض الأبحاث أن التدريب وحده لا يكفي لرفع مستويات الرضا، وأن العوامل الأخرى مثل الأجور والقيادة والعدالة التنظيمية تلعب دورا تكامليا. كما أن بعض الدراسات أظهرت وجود فجوات في الأبحاث المتعلقة بالبيئات المحلية، حيث ركزت غالبية الدراسات على البيئات الغربية، في حين أن السياق السعودي والعربي لا يزال بحاجة إلى المزيد من الأبحاث التطبيقية التي توضح هذه العلاقة في ضوء الخصوصية الثقافية والتنظيمية.

وتبرز أيضا بعض التحديات البحثية، مثل صعوبة قياس أثر التدريب بدقة على الرضا الوظيفي، نظرا لتداخل عدة متغيرات أخرى قد تؤثر في النتائج. ومن هنا تأتي مساهمة البحث الحالي الذي يسعى إلى دراسة العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بجدة، بوصفها بيئة مميزة تشهد تنافسا حادا وتطورا مستمرا.

3.5. الخاتمة

خلصت مراجعة الأدبيات إلى أن جودة التدريب تعتبر من أبرز العوامل التي يمكن أن تؤثر في رضا العاملين إلا أن العلاقة بينهما لا تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة في السياقات المحلية. وقد أظهرت الدراسات أن التدريب الفعال يعزز رضا الموظفين من خلال تحسين أدائهم وتوسيع آفاقهم المهنية، غير أن الرضا يتأثر أيضا بجملة من العوامل الأخرى مثل القيادة والعدالة والأجور.

ومن خلال هذه المراجعة، يتضح أن البحث الحالي يسعى إلى سد فجوة معرفية من خلال دراسة أثر جودة التدريب في رضا العاملين بشركة الاتصالات السعودية في جدة، وهو ما يسهم في إثراء الأدبيات المحلية وتقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد صناع القرار في تحسين سياسات التدريب والموارد البشرية مستقبلا.

قائمة المراجع

Noe, R. A. (2008). Employee Training and Development (5th ed.). McGraw-Hill Education .1

Saks, A. M., & Haccoun, R. R. (2010). Managing Performance Through Training and Development (6th ed.). Nelson Education .2

Swanson, R. A., & Holton, F. F. (2011). Foundations of Human Resource Development. Berrett-Kochler Publishers .3

Khan, R. A. G., Khan, F. A., & Khan, M. A. (2011). Impact of training and development on organizational performance. Global Journal of Management and Business Research, 11(7), 63-68 .4

https://globaljournals.org/GJMBR_Volume11/9-Impact-of-Training-and-Development.pdf

Alrawashdeh, T. A., Mubairat, M. I., & Alqatawneh, S. M. (2012). Factors affecting acceptance of web-based training system. arXiv preprint .5

arXiv:1205.1904. <https://arxiv.org/abs/1205.1904>

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>

Nassazi, A. (2013). Effects of Training on Employee Performance. University of Applied Sciences

Jehanzeb, K., & Bashir, N. A. (2013). Training and Development Program and its Benefits to Employee and Organization. *European Journal of Business and Management*, 5(2), 243-252

Zhou, J., & Hoever, I. J. (2014). Research on workplace creativity: A review and redirection. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 333-359. <https://doi.org/10.1146/annurev>

Orgpsych-031413-091226

Khan, R. A. G., Khan, F. A., & Khan, M. A. (2014). Impact of Training and Development on Organizational Performance. *Global Journal of Management and Business Research*, 14(6), 68-74

Tahir, N., Yousafzai, I. K., Jan, S., & Hashim, M. (2014). The Impact of .11
Training and Development on Employees' Performance and Productivity.
International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 4(4),
.86-98

Al-Mzary, M. M., Al-rifai, A. D., & Al-Momany, M. O. (2015). Training and .12
its Impact on the Performance of Employees at Jordanian Universities. Journal of
.Education and Practice, 6(32), 128-140

Hafeez, U., & Akbar, W. (2015). Impact of Training on Employees' .13
.Performance. Business Management and Strategy, 6(1), 49-64

Kossek, F. F., & Thompson, R. J. (2015). Workplace flexibility: Integrating .14
employer and employee perspectives. In S. A. Poelmans (Ed.), The Oxford
handbook of work and family (pp. 323-340). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199337538.013.19>

Imran, M., & Tanveer, A. (2015). Impact of organizational training on .15
employee performance and productivity. International Journal of Academic
Research in Business and Social Sciences, 5(4), 231-246.
<https://doi.org/10.6007/JARBSS/v5-14/1635>

Almatrooshi, B., Singh, S. K., & Farouk, S. (2016). Training and development .16
and its impact on employee performance: A study of telecom sector in the UAE.
International Journal of Business and Management, 11(7), 67-79,
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n7p67>

Chaudhry, N. I., et al. (2016). Impact of Training and Development on .17
Employee Performance. Arabian Journal of Business and Management Review,
6(4), 1-7.Saks, A. M. (2022). Training and development: The role of training
transfer in improving employee performance. Human Resource Management
.Review, 32(2), 100829

<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100829>

Mensah, J. K. (2017). Impact of Training on Employee Performance: A Case .18
Study of Private Security Companies in Ghana. International Journal of Academic
.Research in Business and Social Sciences, 7(11), 1100-1117

Jyoti, J., & Rani, A. (2019). Role of Training in Improving Employee .19
Performance: Evidence from Banking Sector. International Journal of Management
.Studies, 6(2), 15-27

Abubakar, A. M., et al. (2024). Examining the Nexus between Training, Job Satisfaction, and Employee Performance. Journal of Human Resource and Sustainability Development, 12(1), 77-91

المرداس، ن. ب. خ.، غوش، أ. وشمسي، م. أ. (2024). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية 21 مجلة البحوث والدراسات (STC) على أداء الموظفين دراسة حالة لشركة الاتصالات السعودية 9-28 (44)4 الدولية،

الغامدي س. م. أ. (2021) أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية على العاملين 22 في البنك الأهلي التجاري المجلة الدولية للبحوث والدراسات (253) 2-3

الحמיד، ع. (2023). تأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة 23. الاتصالات السعودية: دراسة حالة مجلة البحوث والدراسات الدولية، 4(44) 22-4

الثاقب، م. س. (2017) الدعم التنظيمي المدرك وأثره على أداء العاملين في شركة الاتصالات 24. السعودية مجلة إدارة الأعمال، 1437/1438 هـ

الحربي، طرب طرب. س. (2012) أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في 25. شركة الاتصالات السعودية مجلة البحوث والدراسات الدولية، 4(44) 22-4

الحربي، ف (2020) أثر التدريب على تطوير المهارات الوظيفية في المؤسسات الخاصة. مجلة 26. العلوم الإدارية (3)25 55-70

المسلمي، ع. (2018) التدريب الإداري وأثره على الأداء الوظيفي في المؤسسات الكبرى. مجلة 27. 105-92 (33)2 إدارة الأعمال

العتيبي، ج (2019). أهمية التدريب في رفع كفاءة الموظفين في القطاع الحكومي. مجلة التنمية 28 41-53 (28)1 البشرية

الشمري، م. (2021) تحليل اثر برامج التدريب على تحسين إنتاجية الموظفين في الشركات التقنية. 29. مجلة الدراسات الإدارية، 40(4) 115-130

Noe, R. A. (2017). Employee training and development (7th ed.). McGraw-Hill Education 30.

Goldstein, I. L., & Ford, J. K. (2013). Training in organizations: Needs assessment, development, and evaluation (5th ed.). Wadsworth Cengage Learning 31.

الملاحق

مقدمة الإستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يسرني أن أتوجه إليكم بخالص الشكر والتقدير على تعاونكم الكريم في الإجابة عن هذا الاستبيان، والذي يأتي ضمن متطلبات إنجاز بحث التخرج بعنوان: "أثر جودة التدريب على رضا العاملين بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية في جدة".

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على آرائكم وتجاربكم حول موضوع التدريب وجودته وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي، وذلك للمساهمة في الوصول إلى نتائج علمية يمكن أن تعزز من تطوير بيئة العمل وتدعم جهود المؤسسة في تحسين ممارساتها التدريبية.

ونود التأكيد بأن جميع البيانات التي ستجمع من خلال هذا الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بأقصى درجات السرية والخصوصية، ولن تعرض بأي شكل من الأشكال للاطلاع من خارج نطاق الدراسة.

شاكرين ومقدرين وقتكم الثمين ومشاركاتكم الفاعلة، والتي سيكون لها بالغ الأثر في إثراء نتائج البحث ودعمه.

البيانات الشخصية :

الجنس :

. ذكر

. انثى

المستوى التعليمي :

. تعليم ثانوي

. بكالوريوس

. ماجستير

العمر :

. اقل من ٢٠ سنة

. من ٢٠ إلى ٣٠ سنة

. من ٣٠ الى ٤٠ سنة

. من ٤٠ الى ٥٠ سنة

. ٥٠ سنة وأكثر

الاستبيان

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	تتوفر برامج تدريبية مناسبة بشكل دوري في الشركة.			
2	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بدقة.			
3	التدريب يعكس احتياجات العمل الفعلية.			
4	الشركة تستخدم أساليب تدريب حديثة ومتنوعة.			
5	المدربون يمتلكون الخبرة والكفاءة في إيصال المادة التدريبية.			

رابط الإستبيان :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeh4fFh8IqrbLzf7KOi5Y2ku5IlIsgQ6IS6T0k-ra1bwa3Xw/closedform>