

دور التدريب في تنمية مهارات العاملين وأثره على الإنتاجية لتحقيق التنمية المستدامة دراسة ميدانية على إحدى شركات تكنولوجيا المعلومات

وائل حامد مصباح الشريف^(١) - أسامة محمود فريد^(٢) - وائل فوزى عبد الباسط^(٣)
(١) طالب بكلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (٢) كلية التجارة، جامعة
عين شمس

المستخلص

هدفت الدراسة توضيح الأهمية النسبية والضرورة الحتمية لدور التدريب في تنمية مهارة العاملين وأثره على الإنتاجية لتحقيق التنمية المستدامة، مع مراعاة الجوانب البيئية وتأثيراتها والتعرف على مفهوم التدريب وأهميته وعناصره وعلاقته بالموارد البشرية لأنه جزء هام من إدارة الموارد البشرية، والتعرف على كيفية واستكمال للدور الجامعي تعتبر عملية التدريب من أكثر نشاطات إدارة الموارد البشرية أهمية نظرا لأنها تنعكس على الأداء الفردي للأفراد الموظفين في الجامعة. وفي هذا السياق أكدت دراسة أن للتدريب دورا أساسيا في تحسين أداء الموظفين وصل لمهاراتهم وزيادة كفاءتهم، إذ أننا نعيش في عالم يتلاحق فيه النمو وتزداد المتغيرات، مما يستوجب على الجميع إدراك متطلبات التطور في الحاضر والمستقبل. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة استبيان جمعت بالمقابلة تضمنت مجموعة من العبارات تقيس اتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة. واعتمد الباحثون على المزج بن المنهج الاستقرائي والمنهج الوصفي والوصفي الكمي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية والتي تألفت عينة الدراسة من مجتمع بلغ ٣٠٠ من العاملين بالشركة وفق إحصائيات الشركة عدد ٢٤٠ فرد وعدد ٦٠ فرد من العملاء من العاملين والعملاء، حيث تم أخذ عينة عشوائية موزعين على مختلف البرامج التدريبية، والتي بلغت ٢٥% من حجم المجتمع مع استبعاد عينات غير صالحة، تم توزيع (٧٥) استمارة، بعد اختيار العينة من خلال جدول العينة العشوائية، تم الحصول على (٦٥) استمارة من الاستمارات الموزعة. وقد قام الباحثون بإجراء تحليل البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية، وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة محل

253 المجلد الحادي والخمسون، العدد السادس، الجزء الثالث، يونيو ٢٠٢٢

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

البحث وتوضيح الفروق بينها ومقاييس النزعة المركزية (المتوسط Mean، الانحراف المعياري S.D) وذلك لتحديد التوصيف الإحصائي لبعض متغيرات البحث وأسلوب التحليل العملي Factor Analysis؛ وذلك لتحديد واستنباط المحددات ذات الأهمية الواضحة في تفسير دور التدريب على الانتاجية وتعزيز التنمية المستدامة واختصار عدد تلك المحددات من خلال تخصيصها في مجموعة من العوامل الأساسية لاستجابات أفراد عينة الدراسة.

ولم يكتف الباحثين عن تحليلهم للبيانات بالأساليب الإحصائية، وإنما قاموا بعد ذلك بدراستها بتفسيرها واستخلاص النتائج ومنها: قبول جميع فرضيات البحث الخاصة بتنمية مهارات العاملين (المهارات الإدارية، والمهارات الفنية، والمهارات الإنتاجية) وفقا للمتغيرات المستقلة المشار إليها في الجدول، إلا أنه تم رفض الفرضية من حيث الجنس في المجال الإداري، والمجال الفني فقط. وجود أثر دال إحصائيا للتدريب المقدم للمهارات الفنية لدى العاملين في الشركة إلا أن هذا الأثر ليس كبيرا. وجود أثر دال إحصائيا للتدريب المقدم على المهارات الفنية لدى العاملين في الشركة والتدريب إلا أن هذا الأثر ليس كبيرا. وجود أثر دال إحصائيا للتدريب المقدم على جودة (الإنتاجية) الخدمات لدى العاملين في الشركة.

وبأسلوب منطقي بحث المتعلقة بواقع الاهتمام بتنفيذ دراسة على الشركة موضع البحث وكيفية وضعها وصياغتها، ونشرها وتعميمها، وتقييمها وتطويرها، وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالشركات بالتركيز على دعم عمليات التدريب والانتقال من التدريب التقليدي (ويقصد بها تلك الأساليب التي تعتمد في الغالب على التدريب النظري في نقل المعلومات للمتدربين سوءا بطريقة النقل المباشر من قبل المدرب، أو بطريقة الحوار والمناقشة. ومن أبرز أساليب التدريب التقليدية (المحاضرة، المناقشة، الندوة، المؤتمرات، الحلقات الدراسية، ورش العمل، تدريب الحاسوبية، العصف الذهني) الى التدريب الإلكتروني، وأنه كلما زاد التركيز على التدريب الإلكتروني وخاصة برامج الادارية والفنية وذلك لتحسين وتفعيل وزيادة الانتاج الذي بدوره يحقق رضا العميل والذي بدوره يساهم في بقاء المنظمة أو الشركة.

مقدمة

يمثل التدريب ذلك النشاط المدروس الذي يضم عدداً من الخطوات المنتظمة، والتي تهدف بشكل رئيسي إلى تحقيق الغايات والأهداف من خلال حشد 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. (صديق، فاطمة عبد الله فتح الدين، ٢٠١٨).

بالرغم من أن مصطلحي "التدريب" و"التممية" يستخدمان كمترادفين إلا أنه يمكن التمييز بينهما. فالتدريب يركز في العادة على تزويد الموظف بمهارات محددة لسد عجز معين في أدائه لعمله الحالي، مثل أن يتدرب الموظف على استخدام الصفحات الإلكترونية لإعداد جدول الرواتب. فالتدريب يركز على الأفراد وليس المجموعات، ويكون محدداً بعمل معين، وينصب على الاحتياجات الحالية للمنظمة في المستقبل. (Gill, M. & Sharma, G., 2013)

ونتيجة للتطورات التكنولوجية قد أصبح من الضروري أن يمتلك المتعلم مفاهيم التكنولوجيا الحديثة، وما يرتبط بها من خدمات التواصل الآمن مع الآخرين ونتيجةً للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات وتبادل المعلومات؛ أصبح امتلاك المفاهيم التكنولوجية الحديثة هدفاً أساسياً تسعى إليه كل المؤسسات التعليمية، لما شهدته السنوات الأخيرة من انتشار للمستحدثات التكنولوجية. (خميس، محمد عطية، ٢٠١٥)

ويرى الباحثون ان مشاريع الصناعات البيئية مدخلا هاما من مداخل النمو الاقتصادي؛ كونها تؤدي دورا هاما في ضمان استدامة التنمية الاقتصادية، لذا أصبح الاتجاه السائد اليوم بين دول العالم سواء المتقدمة منها أو النامية هو تحسين مناخ الاستثمار الأخضر، والدفع في

اتجاه تشجيع المشاريع الاستثمارية البيئية والعمل على إيجاد جميع الأطراف والمتطلبات لنجاحها وتمويلها.

مشكلة البحث

على الرغم من توجه معظم مؤسسات التعليم الجامعي نحو تعزيز مفاهيم استمرارية العملية التعليمية ومحاولات وضع استراتيجيات متكاملة للقضاء على أمية التعليم واحتواء مظاهره المختلفة، إلا أن الدور المتوقع من هذه الجامعات لم تقابله المستويات المأمولة من النجاح في هذا السياق؛ لعدة أسباب لعل من أهمها: اتساع مفهوم العمليات التدريبية، وتعدد أسباب الانحراف العلمي وتباينها، وتعدد الجهات المجتمعية والحكومية المسؤولة والمعنية بالعمليات التدريبية المتنوعة، ومن ثم تباين الأدوار المنوطة بكل جهة منها، والحاجة إلى وجود نوع من التنسيق والتكامل فيما بينها. وفي هذا السياق أكدت عدد من الدراسات ومنها (سليمان، إيناس السيد محمد، ٢٠٢١)، (العيسى وآخرون، ٢٠٢١) أن تعزيز التدريب لدى الطلبة والخريجين والعاملين يواجه عدة معوقات في الجامعات ومراكز التدريب المختلفة ومنها: انشغال المتدربين بوسائل التواصل الاجتماعي، وضعف دور الإعلام الجامعي في تسليط الضوء على الأفكار غير المقبولة اجتماعياً، واقتناع المتدربين للقدرة على إدارة أوقات فراغهم بشكل جيد، وضعف اهتمام بعض القيادات في المنظمات بمنظومة التدريب شكل ظاهري فقط، إضافة إلى التعرف على متطلبات ومبررات ومعوقات التدريب من وجهة نظر المدربات والمتدربات في تطوير المهارات لدى المنظمات. (زين العابدين، عبد الحفيظ، ٢٠٢١)

ومن خلال خبرة الباحثون ومن خلال الواقع المعاش في المعاهد والبرامج التدريبية، وشعور الباحثون أن بعض المتدربين يرغبون المشاركة في العملية التدريبية والتعليمية، إلا أنهم يفتقرون الكثير من الطرق التي تعد ضرورية لتفعيل مشاركتهم لذلك يرى الباحث أنه لا بد من

التعرف على هذه الاحتياجات التدريبية ليتم تزويدهم بها وتدريبهم عليها، وذلك من أجل تفعيل مشاركتهم في العملية الانتاجية، لذلك فإن قياس جودة دور التدريب في تنمية مهارة العاملين التي تقدمها المنظمات أصبح مطلباً هاماً وذلك لتلمس جوانب القصور والضعف في تلك البرامج التدريبية والعمل على تطويرها وتعزيز الجوانب الايجابية ودعمها.

تساؤلات البحث

وعليه استشر الباحث دراسة هذه المشكلة ولإدراك أهمية تدريب العاملين، وتحديد احتياجاتهم التدريبية؛ لتفعيل مشاركتهم في الانتاجية وتحقيق التنمية المستدامة، وعلى ضوء ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة الآتية:

١. ما دور برامج التدريب التي تقدمها الشركات ومراكز التدريب في تنمية مهارات العاملين؟
٢. ما دور برامج التدريب واثره على الانتاجية لتحقيق التنمية المستدامة؟
٣. ما دور البرامج التدريبية في تنمية المهارات الإدارية للعاملين والتنمية المستدامة؟
٤. ما دور البرامج التدريبية في تنمية واكتساب المهارات الفنية للعاملين والتنمية المستدامة؟
٥. ما دور البرامج التدريبية في اكتساب المهارات الانتاجية للعاملين والتنمية المستدامة؟

أهمية البحث

تتبع أهمية الدراسة من كونها تحاول الوقوف على واقع التدريب باعتبار أن اتجاهات العاملين وانطباعاتهم عن التدريب سوف يزود متخذي القرارات بالمعلومات اللازمة عن الفرص والتحديات والوقوف على جوانب الضعف والقصور في تلك العملية ومن ثم تقديم التوصيات والاقتراحات لتطويرها بحيث تكون منطلقات التطوير والتحسين نابعة من وجهة نظر العاملين وليس من وجهة نظر الإدارة العليا فحسب. ويسعى هذا البحث لفتح آفاق لدراسات لاحقة حول موضوع الدراسة.

الأهمية الميدانية: ويمكن تلخيص هذه الأهمية في:

1. تقديم إطار عملي منهجي يمكن إن تستفيد منه شركات تكنولوجيا المعلومات المبحوثة في تخطيطها للعلاقة ما بين دور التدريب وزيادة جودة الانتاجية لتحقيق التنمية المستدامة.
2. إبراز الدراسة أهمية التدريب للعاملين والذي يعتبر من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية.
3. إلقاء الضوء على أهم المعوقات التي تواجهها الموارد البشرية في تدريب العاملين.

أهداف البحث

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

1. التعرف على اتجاهات العاملين نحو مستوى جودة البرامج التدريبية المقدمة من قبل مراكز التدريب.
2. التعرف على الأهمية النسبية لمجالات جودة الخدمات التدريبية المقدمة وذلك معرفة أولوية إجراء التدريب والتطوير المناسب.
3. توفير معلومات تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات سعياً نحو تحسين جودة البرامج التدريبية.
4. التعرف على مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول جودة البرامج التدريبية المقدمة تعزى لمتغيرات النوع والعمر والمؤهل العلمي ونوع العمل
5. بلورة مفاهيم تنمية الموارد البشرية عن طريق التدريب وصولاً إلى تقديم منظور نظري للمفاهيم المعاصرة ونقلها إلى الباحثين.
6. التعرف على المعوقات التنظيمية، المعوقات المالية، والمعوقات التقنية التي تواجه تدريب العاملين بشركات نظم المعلومات.

مصطلحات البحث

التدريب: عرف مصطلح التدريب بأنه ذلك المجهود الذي يؤدي إلى زيادة المعرفة والمهارات والقدرات للعمال باختلاف مستوياتها الوظيفية. (السيد، صالح، ٢٠١٧)

مهارة العاملين: هي ممارسة وفهم وتطوير ونشر الناس لمهاراتهم. والذي يجب أن يحدد إدارة المهارات جيدا هو التنفيذ للمهارات التي تتطلبها الأدوار الوظيفية، ومهارات الموظفين الأفراد، وسد أي فجوة بين الاثنين. (العتيبي، زياد بن سعود العقبلي المرشدي، الأسمرى، عبد العزيز بن سعيد (مشرف)، ٢٠٢٠)

الإنتاجية: مقياس لصحة الأداء الاقتصاد القومي فعندما تنمو الإنتاجية وتزداد، تتحسن تبعاً لذلك مستويات المعيشة للسكان. وهي أيضا العمود الفقري للتقدم الاقتصادي للدولة. ففي البلدان التي ترتفع فيها الإنتاجية، ترتفع أيضا مستويات المعيشة. (عبد الرازق خالد منصور، ع. عزام ٢٠٢١)

التنمية المستدامة: عملية تطوير الأرض والمدن والمجتمعات وكذلك الأعمال التجارية بشرط أن تلبي احتياجات الحاضر بدون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية حاجاتها. ويواجه العالم خطورة التدهور البيئي الذي يجب التغلب عليه مع عدم التخلي عن حاجات التنمية الاقتصادية وكذلك المساواة والعدل الاجتماعي. (عماره العبيدي، ٢٠٢٠)

الدراسات المرجعية

Aidah Nassazi (2013):

أهداف الدراسة: الموظفون هم الأصول الرئيسية لأي منظمة، الدور النشط الذي يلعبونه تجاه المنظمه لا يمكن الاستهانة به، نتيجة لذلك، تجهيز هذه الأصول الفريدة من خلال التدريب الفعال يصبح أمراً ضرورياً من أجل نجاح الشركة و تعظيم أداء الموظف ووضعهم أيضاً في

المجلد الحادي والخمسون، العدد السادس، الجزء الثالث، يونيو ٢٠٢٢ 259

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

وضع يسمح لهم بمواجهة تحديات المنافسة الحالية في مناخ الأعمال الحالي. على الرغم من إجراء بحث مكثف في مجال إدارة البحوث البشرية، لا يمكن قول الشيء نفسه عن تدريب الموظفين على وجه الخصوص فيما يتعلق بالبلدان النامية.

نتائج الدراسة: وجود مستوى مرتفع من أداء العمل والعمل الجماعي والمعارف المكتسبة ورضا الموظفين عن البرامج التدريبية التي توفرها مؤسسة الاتصالات للموظفين، بأوزان نسبية تزيد عن ٧٦% ووجود مستوى مرتفع من الإبداع الإداري بوزن نسبي ٨٢,٩% لدى العاملين، كما أظهرت أن هناك تأثير متوسط بمستوى منخفض للبرامج التدريبية التي تقدمها على الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسة.

توصيات الدراسة: استحداث وابتكار برامج تدريبية أكثر كفاءة وفاعلية، ويمكن أن تكون النتائج مفيدة لمديري الموارد البشرية، صناع القرار في سياسات الموارد البشرية، وكذلك الحكومة والأكاديميين والمؤسسات.

عفيفي، أحمد خيري إمام عمر (٢٠١٥):

أهداف الدراسة: وتهدف هذه الدراسة إلى قياس الوعي والوعي بالوظائف الخضراء للعاملين في شركات الخدمات البيئية وقياس مدى تأثير تنمية مهارات العاملين بهذه الوظائف بفاعلية تطبيق متطلبات التنمية المستدامة وأقتراح برنامج تدريبي لتعزيز مهارات العاملين الفنية والإدارية من حيث متطلباتها.

نتائج الدراسة: أوضحت نتائج الدراسة أن لا توجد أي اختلافات جوهرية بين الشركتين، ولذا تم عرض النتائج مجمعة وقد أظهرت البيانات النسبة الأكبر من العاملين في الفئة العمرية ٤١ - ٥٠ سنة ومن أصحاب المهن والجامعيين.

توصيات الدراسة: تم تطبيق برنامج تدريبي تضمنت هذه المقترحات وذلك خلال الفترة سبتمبر ٢٠١٦ م وبعد انتهاء البرنامج واستكمالاً لتحقيق أهداف الدراسة.

ابراهيم، هدى سليمان محمود محمد (٢٠١٥):

أهداف الدراسة: التعرف على مفهوم الرعاية المهنية كمفهوم حديث في الكتابات العربية وتحديد خصائصه، وأهميته وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى ودراسة العلاقة بين الراعي المهني والمرعي (المشمول بالرعاية).

نتائج الدراسة: كان هناك تأثير لأبعاد تنمية الموارد البشرية من حيث (الدافعية نحو التدريب والتعلم، التحفيز، تحسين الأداء) على البعد البشري والبيئي (التنمية المستدامة) بنسبة ٧٥% لبعد الدافعية نحو التدريب والتعلم بمفرده، يليه تأثير الدافعية نحو التدريب والتعلم مع التحفيز على البعد البشري والبيئي كان بنسبة ٨٠%، وهناك غياب لتأثير بعد تحسين الأداء على التنمية المستدامة، وكان تأثير التحفيز ضعيف.

توصيات الدراسة: اوصت الباحثة بقيام الحكومة بإلزام الوزارة والمصالح التي تعمل بالدولة بالقيام بتعليم العاملين بها المسؤولية البيئية والسلوك البيئي الصحيح كلاً في وزارته وذلك لرفع مستوى المسؤولية البيئية.

عبد الحميد، معتز أحمد عبد الفتاح. (٢٠١٦):

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التأهيل والتدريب في المؤسسات الصحفية وعلاقته بالأداء المهني للصحفيين المصريين، إلى جانب الوقوف على أهم الصعوبات التي يواجهونها أثناء عملهم والتي تؤثر على أدائهم المهني، وتقديم نموذج مقترح للنهوض بالعملية التدريبية والتأهيل والإعداد المهني للصحفيين المصريين.
نتائج الدراسة: هناك اهتمام إلي حد ما من قبل المؤسسات الصحفية لتنظيم الدورات التدريبية للمحررين العاملين بها.

توصيات الدراسة: ضرورة تدريب القائمين على عملية تحديد الاحتياجات التدريبية على كيفية القيام بهذه العملية، وتعريفهم بالأساليب الملائمة التي يمكن استخدامها وإيجابيات وسلبيات كل أسلوب وذلك لتقليل التكلفة وارتفاع مردود التدريب في صورة العائد.

Shen, J. & Tang, C. (2018):

أهداف الدراسة: تستكشف هذه الدراسة أدوار نقل التدريب والرضا الوظيفي في العلاقة بين التدريب وجودة خدمة العملاء، تم جمع البيانات من ٢٣٠ موظف ومشرفيهم وتحليلها باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. أظهرت النتائج أن التدريب يؤثر بشكل غير مباشر على جودة خدمة العملاء من خلال وساطة نقل التدريب والرضا الوظيفي.

النتائج والتوصيات: يؤثر التدريب بشكل مباشر وغير مباشر على نقل التدريب من خلال وساطة الرضا الوظيفي، والتي بدورها تتوسط جزئياً في العلاقة بين نقل التدريب وجودة خدمة العملاء. علاوة على ذلك، فإن الدعم التنظيمي المتصور (POS) يضبط العلاقة بين التدريب ونقل التدريب. توسع هذه الدراسة نظرية التبادل الاجتماعي وقاعدة المعاملة بالمثل ونظرية تحديد الهدف.

عبد الرحمن، أميرة أمين عبد العاطي (٢٠١٨):

أهداف الدراسة: هدف هذا البحث إلى التعرف على واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في القطاع الخاص بالتطبيق على مصانع العربي وأثره على العائد من التدريب وذلك من خلال بحث محاور العملية التدريبية والمتمثلة في تحليل دعم الإدارة لهذه العملية، نظام عملية تحديد الاحتياجات، الجهة التي تقوم بتحديد الاحتياجات، العائد من التدريب.

نتائج الدراسة: دعم الإدارة العليا لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية بنسبة ٧٥%، كما أظهرت وجود نظام لتحديد الاحتياجات التدريبية في مصانع العربي بنسبة ٦٨%، وأنه يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بنسبة ٦٩,٦%، وأن العائد من تحديد الاحتياجات التدريبية ٥٠,٦%.

من خلال هذه النسب تبين أن كل من دعم الإدارة ومستوى تحديد الاحتياجات نسبة فوق ٧٠% وهذا يدل على الفاعلية من قبل الإدارة العليا في دعم عملية تحديد الاحتياجات التدريبية.

توصيات الدراسة:

- ضرورة وجود خطة مكتوبة ومتكاملة ومنتظمة لتحديد الاحتياجات التدريبية.
- ضرورة إعطاء عملية تحديد الاحتياجات التدريبية الوقت الكافي والتمويل اللازم لها لكي تتم على أكمل وجه.

Karim, M. M.; Choudhury, M. M. & Latif, W. B. (2019):

أهداف الدراسة: الموظفون هم الأصول الرئيسية لأي منظمة وكل منظمة تحتاج إلى تدريب جيد للموظفين لأداء الأنشطة بفعالية وكفاءة، وعملية التدريب عملية المستمرة للمنظمات التي يساعد على تطوير المهارات والمعرفة والقدرات،

نتائج الدراسة: يؤدي التدريب والتطوير إلى أداء أفضل للموظفين، ان نجاح المنظمات يعتمد على أداء الموظف، في عصر العولمة التدريب اصبح حاسم للأعمال المختصة والصعبة، وإنه العصب الذي يحتاج للمساعدة في تحسين جودة العمل وحياة الموظفين وتطوير المنظمة، التدريب والتطوير من العوامل الحاسمة للتطوير لأداء الموظف في معظم المنظمات.

توصيات الدراسة: هناك حاجة إلى تدريب وتطوير مستمرين مع مراعاة المعارضه وديناميكيات السوق والعميل الرضا، ودرجة المروج الصافي من بين أمور أخرى.

فروض البحث

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات البحثية من خلال الفرضيات التالية:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ألفا ٠,٠٥ لمتوسط إجابات عينة

أفراد الدراسة حول دور البرامج التدريبية التي تقدمها الشركة في تنمية مهارات العاملين

263 المجلد الحادي والخمسون، العدد السادس، الجزء الثالث، يونيو ٢٠٢٢

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

- تعزى إلى (الجندر - العمر - الخبرة - التخصص - عدد البرامج التدريبية التي حصل عليها المتدرب).
٢. يوجد أثر ذا دلالة إحصائية للتدريب المقدم للمهارات الادارية على أداء العاملين والعملاء في الشركة.
٣. يوجد أثر دال إحصائياً للتدريب المقدم للمهارات الفنية على أداء العاملين والعملاء في الشركة.
٤. يوجد أثر دال إحصائياً للتدريب المقدم على جودة (الانتاجية) الخدمات لدى العاملين والعملاء في الشركة.
٥. يوجد أثر دال إحصائياً لمعوقات التدريب المقدم على التدريب لدى العاملين والعملاء في الشركة.

الإطار النظري

تشهد المجتمعات المعاصرة الآن تغيرات وتطورات في التقنية والتكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت تشكل ضغطاً على المجال التعليمي، حيث نادت المؤسسات التعليمية بمواكبة التغير العلمي والتكنولوجي وإيجاد بدائل لطرح فرص تعليم بشكل أكثر اتساعاً واتجهت معظم المؤسسات التعليمية إلى الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة والتنوع في استخدام التكنولوجيا المتطورة وتوظيفها وتفعيلها وذلك لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية لإخراج مخرجات مستقبلية مواكبة للعصر.

شهد القرن الحالي تغيرات كثيرة في مجالات الحياة كافة، ترافقها مجموعة من التطورات الحديثة، والتحديات الجديدة، مرافقة لتلك التطورات والتحديات تظهر الأزمات، إذ تعد الأزمات من الأحداث المهمة والمؤثرة في المجتمعات وتشكل مصدراً مقلقاً للقادة والمسؤولين والأفراد،

ويلازمها الخوف من كيفية السيطرة عليها ومن التغيرات المفاجئة المتلاحقة لحدوثها ومدى تأثيرها على الفرد والمجتمع ومدى امتداد تأثيرها المستقبلي.

إن الكشف المبكر عن الأزمة وتحديد حجمها ونوعها، واستخدام المنهج العلمي والمنطقي للتعامل مع الأزمات أصبح ضرورة حتمية من أجل إيجاد أسلوب لإدارتها أو ما يطلق عليه "الإدارة الأزمومية" ذات الآلية المميزة في مواجهة الأزمات، وإيجاد تقنية موجهة للحالات الطارئة التي لا يمكن تجنبها، إن استخدام هذه الأساليب والتقنيات الإدارية يكون بشكل مختلف تبعاً لنوع الأزمة وبما يتماشى ونوع القيادة الإدارية التي تتعامل مع الأزمات. (اللامي والعيساوي، ٢٠١٦)

وتتعدد الأزمات بأنواعها المختلفة وأسبابها المتغيرة ومن أنواع الأزمات (أزمات اجتماعية وأزمات اقتصادية وأزمات صحية) ومن أخطر الأنواع الأزمات الصحية والتي يطلق عليها الوباء والمرض فخطورة هذا النوع من الأزمة بالخصائص التي يتميز بها وهي سرعة الانتشار وصعوبة المواجهة واكتشاف الدواء وتوفيره.

مع التطبيق الموسع لتكنولوجيا المعلومات يكون نظام التعليم التقليدي قد تجاوز الحدود المادية للوصول إلى ما لا يمكن الوصول إليه من خلال نظام التعليم الافتراضي، ففي نظام التعلم عن بعد يحصل الطلاب على فرصة التعلم من خلال أساليب التعلم الذاتي بالإضافة إلى استخدام التقنيات التكنولوجية إذ تبذل الجهود لتعزيز التعليم عن بعد من خلال تعاون المؤسسات والاستخدام المعدل لنظم التعلم التعاوني. (نبهان، ٢٠١٦)

تواجه منظمات اليوم تحديات كثيرة حيث أنها مطالبة برفع كفاءتها والاهتمام بالتطوير والتجديد وتحسين المنتجات والخدمات المقدمة بالإضافة إلى مواجهة المنافسة العالمية المستعرة، فلم يعد التعليم أو التدريب من خلال الرؤساء المباشرين يكفي لاكتساب المعرفة والمهارة التي يطلبها التطور السريع في المعرفة وهذا يرجع إلى التغير التكنولوجي السريع

تواجه المنظمات تحديات كبيرة في سبيلها لتحسين الأداء، ومن أبرز هذه التحديات زيادة المنافسة العالمية، وتقوم كثير من المنظمات بتدريب العاملين بها لرفع مهاراتهم ومعارفهم لمستويات الأداء المستهدفة، وعليه فإن المشكلة الأساسية التي تطرحها هذه الدراسة هي ضرورة وجود إطار محدد لضمان فعالية تطبيق الأساليب الحديثة للتدريب لرفع كفاءة العاملين بقطاع شركات تكنولوجيا المعلومات.

وأفادت دراسة (بشاي، نادية، ٢٠١١) لا شك أن هناك منافسة شديدة، بل شرسة. ظاهرة وخفية تتغلغل في الكيانات الإدارية والاقتصادية وحتى المحلية منها.

لا تركز على التكنولوجيا وحدها وإنما بالأكثر تتمحور حول القدرات والمهارات البشرية التي تحرك هذه الكيانات المؤسسية... فكل منها يعمل على استقطاب أفضل العناصر والقدرات البشرية والعمل على تنميتها والحفاظ عليها والتعامل على أنها ثروة تضاف للموارد المالية للمؤسسة، بل هي في الحقيقة أعلى مورد وأهم مورد.

ومن هذا المنطلق (المنظور) نحاول أن نسلط الضوء على إدارة الموارد البشرية بوجه عام وإدارات ومراكز التدريب بوجه خاص، لأن على كل منهما مسؤولية جسيمة تتمثل في تفعيل المورد البشري. ووضع خطط تنمية تتناسب مع الخطة الاستراتيجية للمؤسسة أي إن كان نشاطها (اقتصادياً - استثمارياً - خدمياً)، ومن هنا يقع شرف نقل وتنفيذ هذه الخطة على أكتاف المدربين.

لذلك سيحاول الباحثون في هذه الدراسة برؤية حديثة يحاولون من خلالها التعرف مدى أهمية وخطورة صانع الفكر ومجدد الأفكار (المدرّب) لأن عليه عدة أدوار مهمة لا بد أن يلعبها بإتقان ومهارة حتى يساهم في تشكيل القدرات والطاقات البشرية التي يقوم بتدريبها وتنميتها. وبما أن التدريب هو المحرك الأساسي لعملية التنمية التعليمية في المجتمع، إذ من خلاله يمكن تحقيق الكفاية الإنتاجية في التعليم، ورفع المستوى المهني للمعلم في العملية التعليمية،

وبما أن التدريب أصبح ضرورة -في الوقت الحاضر- تفرضها التغيرات السريعة والمتلاحقة، وبما أن المعلم من أهم عناصر العملية التعليمية؛ إذن فهو يحتاج إلى إعداد جيد وتأهيل وتدريب أثناء الخدمة يتناسب مع الدور الذي ينبغي أن يقوم به، والراصد لأساليب وطرق التدريب يمكنه ملاحظة أن السنوات الماضية شهدت تحولاً تدريجياً من الاعتماد الكامل على المدخل التقليدي للتدريب الذي يعتمد على تواجد المدرب والمتدرب داخل قاعات التدريب، إلى التوجهات المتطورة التي تعتمد على المتدربين أنفسهم لتلقي ما يراد التدريب عليه عن بُعد في المكان والزمن المناسب. (الحمود، ماجد بن عبد الرحمن بن عبد العزيز، ٢٠٢١)

ويشير الحمادي (٢٠١٣) إلى أن التدريب عن بُعد له نوعين من حيث وسائط النقل هما:
أ- التدريب عن بُعد المتزامن (المباشر): حيث تُقدم المادة التدريبية بصورة متزامنة، ويتواجد المدرب والمتدرب في وقت واحد.

ب- التدريب عن بُعد غير المتزامن (غير المباشر): حيث تُقدم المادة التدريبية بصورة غير متزامنة، ولا يشترط وجود المدرب والمتدرب في وقت واحد أثناء عملية التدريب.
العنصر البشري من أهم العناصر التي تبعث الحياة في منظمات الأعمال، وهو المحرك الأساسي لكافة نشاطات المنظمة، ومصدر من المصادر المهمة في فاعليتها وخصوصاً إذا كان من النوع المتميز، فيمتلك قدر عال من المهارة والمعرفة وقدرات تتناسب مع طبيعة الأعمال التي يقوم بها في المنظمة.

وحتى تستطيع المنظمات وخصوصاً التعليمية من المنافسة عن طريق تقديم الخدمات بصورة متميزة، فيجب النظر مرة أخرى في تركيبة الموارد البشرية من جهة المهارة والمعرفة وتطوير قدراتها الأدائية، ولا يتأتى هذا إلا عن طريق عملية تدريب وإعداد تلك الموارد البشرية بهدف منحها مهارات وقدرات حديثة وسلوكيات تتلاءم مع المهام الوظيفية الجديدة، لذلك يجب أن تقوم إدارة الموارد البشرية على توسعة قاعدة المهام الخاصة بها ووظائفها من تخطيط

احتياجات المنظمة من الموارد البشرية من خلال التدريب من أجل رفع جودة الأداء. (طلحة، ٢٠٠٩)

إن التدريب خيار استراتيجي لأي مؤسسة ترنو إلى تأهيل الكوادر البشرية لديها والقدرة على تلبية حاجات العمل، ومسايرة التطورات والتغيرات المتسارعة التي تتم في مجال العمل وللتدريب أهمية كبيرة لما يقدمه للموظف من معارف ومهارات وقدرات جديدة تكون مهنته بحاجة إليها، أو عن طريق تعريفه على أحسن الحلول للمشكلات التي يمكن تقديمها خلال ممارسته لمهنته. (أخو رشيدة، ٢٠١٩)

ودراسة إمام (٢٠١٨): هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التدريب على كفاءة أداة العاملين مقارنة ما بين العاملين في شركات صناعة الغزل والنسيج الأجنبية، تقديم بع التوصيات التي تساهم في رفع فاعلية البرامج التدريب مما يجعلها تلعب دوراً هاماً في تطوير المهارات والخبرات والمعرفة. تهدف الدراسة إلى تقييم عملية التدريب وأثرها على زيادة كفاءة العاملين شركات تكنولوجيا المعلومات وطرح المقترحات التي تضمن الارتقاء بمستوى الموارد البشرية في ظل الأساليب الحديثة للتدريب، وترجع أهميه الدراسة إلى أن أي منظمة يجب أن تكسب العاملين بها مهارات حديثة تتناسب مع التطور السريع في بيئة أصبحت غير مستقرة ويصعب التنبؤ بها بسبب التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية والتي تؤثر بشراسة على أهداف واستراتيجيات أي منظمة.

إجراءات البحث

أسلوب معالجة وتحليل البيانات: لتحقيق أهداف البحث، فقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) باستخدام الحاسب الآلي عن طريق برنامج الأساليب الإحصائية المسماة (الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS)، إذ تم استخراج المتوسطات

والتوزيعات التكرارية و النسب المئوية. كما تم استخدام أسلوب التكرار والنسب المئوية لتبيان نسب الموافقة في الاستجابات.

مجتمع الدراسة: بلغ مجتمع الدراسة ٣٠٠ (العاملين بالشركة وفق إحصائيات الشركة عدد ٢٤٠ فرد وعدد ٦٠ فرد من العملاء) من العاملين والعملاء، حيث تم أخذ عينة عشوائية موزعين على مختلف البرامج التدريبية، والتي بلغت ٢٥% من حجم المجتمع مع استبعاد عينات غير صالحة، تم توزيع (٧٥) استمارة، بعد اختيار العينة من خلال جدول العينة العشوائية، تم الحصول على (٦٥) استمارة من الاستمارات الموزعة كما هو مبين في الجدول (١) الآتي:

جدول (١): مجتمع وعينة الدراسة وعدد الاستمارات الموزعة والمحصلة

م	مكاتب الشركة	عدد الموظفين	العينة ٢٥%	الجمع
١	ادارة البرامج التدريبية	١٣	٣	٣
٢	ادارة الحسابات	١٥	٤	٤
٣	ادارة التوكيلات والاعمال	١٧	٤	٤
٤	مجلس الادارة	٧	٢	٢
٥	الشؤون المالية والإدارية	٤٦	١١	١٠
٦	الإدارة التجارية	٥٠	١٣	١٠
٧	تكنولوجيا المعلومات	١٢	٣	٣
٨	الإدارة الفنية	١٢٧	٣٢	٢٦
٩	مركز أبحاث التطوير	١٣	٣	٣
	المجموع	٣٠٠	٧٥	٦٥

منهج البحث: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لكونه المنهج المناسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ويتم الاعتماد في جمع البيانات على المصادر الثانوية من الكتب والأبحاث والرسائل العلمية والدوريات والمصادر الأولية وتتكون من استبانة أعدت خصيصاً

لهذا الغرض، للحصول على المعلومات المطلوبة، كما يتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS 24 لتحليل الاستبانة، واختبار فرضيات الدراسة

مصادر جمع البيانات: مصادر أولية: ونود أن نبين بأن الباحث قد واجهت صعوبة كبيرة في عملية إقناع السادة العاملين بأن الدراسة معدة فقط لأغراض البحث العلمي فالجميع بمجرد أن يتأكد بأنها عن دور التدريب يحاول أن يعتذر أو يتهرب حيث أخذت عملية جمع المعلومات حوالي شهر كامل بدأت في شهر سبتمبر من عام ٢٠٢١ وانتهت بشهر أكتوبر عام ٢٠٢١.

استخدمت استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية من عناصر العينة، وذلك لتغطية الجانب الميداني من الدراسة، وقد صممت الاستبانة وفقا للعناصر التالية:

القسم الأول: ويتناول المعلومات الأساسية عن العامل وهي (٦) متغيرات.

القسم الثاني: يركز على أسئلة تتعلق في دور برامج التدريب في كل من ما يلي:

١. تنمية المهارات الإدارية مع تعزيز الاستدامة، ويتفرع عنها (١٠) متغيرات.

٢. تنمية المهارات الفنية مع تعزيز الاستدامة، ويتفرع عنها (١٠) متغيرات.

٣. تنمية المهارات الانتاجية مع تعزيز الاستدامة، ويتفرع عنها (١٠) متغيرات.

القسم الثالث: ويتعلق في أسئلة حول المعوقات التي تواجه البرامج التدريبية وهي (١٠) متغيرات.

القسم الرابع: يتضمن الحلول المقترحة للحد من تلك العقبات بشكل سؤال مفتوح، وكذلك سؤال لكتابة أي اقتراحات، يرى الافراد المستقصى منهم في إضافتها.

وقد تم صياغة عبارات المحور الاول بشكل يتيح للمبجوثين فرصة الإجابة عنها وفقا لتدرج مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = ٥؛ موافق = ٤؛ متردد = ٣؛ غير موافق = ٢؛

غير موافق بشدة = ١) في حين تم ترك المجال مفتوح للمستبنيين للإجابة على ما يقترحوه من حلول للمعوقات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- تحديد معامل ثبات الدراسة باستخدام معامل الفا كرونباخ.
 - التوزيعات التكرارية والنسب المؤوية لوصف البيانات الشخصية.
 - تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي حسب مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح بالجدول الايضاحي لدرجات سلم ليكرت.
- ولتحديد ظهور مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة تم حساب المدى (١ - ٥)، وهو عبارة عن الفرق بين أعلى قيمة وأدنى قيمة لمقياس ليكرت الخماسي، وللحصول على طول الخلية الصحيح وهو عبارة عن المدى مقسومًا على عدد فئات مقياس ليكرت الخمسة، أي $٥ / ٤ = ٠,٨$ ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقاييس وهو الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.
- صدق الاستبانة:** أجريت دراسة أولية على عينة على بعض من أفراد الدراسة، كان الهدف من هذا الإجراء التأكد من مدى فهم هذه العينة لعبارات الاستبانة بعد تحكيمها، حيث تم توزيع ١٥ استبانة كان العائد منها ١١ استبانة، تم الإطلاع على الآراء والمقترحات حول لغة ووضوح محتوى أداة الدراسة من قبل هذه العينة، حيث تم الاستفادة مما ورد من بعض الملاحظات. وكان مقدار معامل الثبات الأولي بمقياس الفاكرومناخ للدراسة الأولية لمجموعة الأسئلة الخاصة هو ٠,٨١٢.
- الثبات:** لقد تم حساب معامل الثبات النهائي لأداة الدراسة باستخدام معامل الفاكرومناخ، والجدول رقم (٢) التالي معاملات ثبات الاستبانة.

جدول (٢): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاوَر أداة الدراسة

المحاوَر	العبارات	معامل الثبات (ألفا)
المهارات الادارية مع تعزيز الاستدامة	١٠	٠,٧١٠
المهارات الفنية مع تعزيز الاستدامة	١٠	٠,٦٨٩
المهارات الانتاجية مع تعزيز الاستدامة	١٠	٠,٨٣٢
المعوقات	١٠	٠,٧٣٤
الثبات الكلي	٤٠	٠,٨١٠

لقد تراوَح معامل الثبات النهائي لعبارات محاوَر الدراسة ما بين (٠,٦٨٩٠-٨٣٢٠) وهو معامل ثبات مرتفع، كما بلغ معامل الثبات الكلي لجميع عبارات الأداة (٠,٨١٠) وهو معامل ثبات مرتفع أيضا.

حدود البحث: تقتصر الدراسة على الحدود التالية:

- الحدود البشرية: العاملين بإحدى شركات تكنولوجيا المعلومات شركة أسجانتك للحلول المحدودة و تطوير تطبيقات الهواتف.
- الحدود المكانية: شركة تكنولوجيا المعلومات بمحافظة القاهرة وادارة التدريب التابعة لها.
- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢١ خلال الفصل الدراسي الثاني
- الحدود الموضوعية: دور التدريب في تنمية مهارات العاملين وأثره على الإنتاجية لتحقيق التنمية المستدامة.

النتائج

الفرض الاول: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ألفا ٠,٠٥ لمتوسط إجابات عينة أفراد الدراسة حول دور البرامج التدريبية التي تقدمها الشركة في تنمية مهارات العاملين (إدارية، فنية، انتاجية) وكذلك المعوقات تعزى الى: (الجنـدر - العمر - الخبرة - التخصص - عدد البرامج التدريبية التي حصل عليها المتدرب)".

جدول (٣): اختبار التباين الأحادي

م	المتغير المستقل	الإداري		الفني		الانتاجي		المعوقات	
		Asymp. Sig.	النتيجة	Asymp. Sig.	النتيجة	Asymp. Sig.	النتيجة	Asymp. Sig.	النتيجة
١	العمر	٠,٥٥٦	قبول	٠,٩٣٨	قبول	٠,١٣٠	قبول	٠,٠٣٩	رفض
٢	النوع	٠,٠٢٠	رفض	٠,٠٣٢	رفض	٠,٧٥٨	قبول	٠,٠٦٩	قبول
٣	المستوى العلمي	٠,١٢٥	قبول	٠,٩٨٣	قبول	٠,٢٧٣	قبول	٠,٣٨٠	قبول
٤	الوظيفة	٠,٠٧١	قبول	٠,٢٦٦	قبول	٠,٧٤١	قبول	٠,٠٣٢	رفض
٥	سنوات الخبرة	٠,٣٦٨	قبول	٠,٢٨٤	قبول	٠,١٩٧	قبول	٠,٠٠٠	رفض
٦	عدد الدورات	٠,٩٣٧	قبول	٠,٩٤٣	قبول	٠,٩٦٥	قبول	٠,٠٢٨	رفض

فقد أظهرت نتائج اختبار التباين الأحادي Kruskal-Wallis جدول رقم (٣) عند ألفا ٠,٠٥ قبول جميع فرضيات البحث الخاصة بتنمية مهارات العاملين (المهارات الإدارية، والمهارات الفنية، والمهارات الانتاجية) وفقا للمتغيرات المستقلة المشار إليها في الجدول، إلا أنه تم رفض الفرضية من حيث الجنس في المجال الإداري، والمجال الفني فقط. ويرجع ذلك الى عدم وجود تباين ذو دلالة إحصائية لإجابات عينة أفراد الدراسة لموافقة جميع الباحثين كما أثبتت نتائج التحليل الإحصائي في الجداول على أن البرامج التدريبية تعمل على تنمية تلك المهارات، وأن المعوقات التي تواجه البرامج التدريبية كانت سبباً من وجهة نظر الباحثين. واتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو وجود معوقات تواجه البرامج التدريبية ومنها دراسة مرسى، علي السيد شحاتة (٢٠٢١)، ودراسة زين العابدين، عبد الحفيظ (٢٠٢١).

وتعليق الباحث على رفض الفرضية وفقا لمتغير الجنس في تنمية المهارات الإدارية والفنية لصالح الذكور إلى أن تلك المهارات تتلاءم أكثر مع الذكور من الإناث، فالعامل الذكر يسعى لتطوير نفسه إداريا وفنيا أكثر من الإناث، وهذا ما يؤكد أن غالبية من الإناث اللواتي شملتهم العينة يعملن في وظائف إدارية بسيطة كالمسكرتارية مثلا، إضافة لذلك أن عدد الإناث في العينة قليل جدا إذا ما قورن مع عدد الذكور في الدراسة. وأن غالبية الدورات التي يتم عقدها تتطلب الالتزام لأوقات طويلة في اليوم وطيلة الفترة التدريبية مما يجعل الإناث يترددن في الالتحاق بهذه الدورات التدريبية، وكذلك بعض الدورات تعقد خارج القطر مما يجعل الإناث يترددن أيضا حضور تلك الدورات خارج القطر تمشيا مع العادات والتقاليد في المجتمع المصري.

كذلك لوحظ أن هنالك فروق في إجابات المبحوثين عن المتغير المستقل دور البرامج التدريبية، المنصب، العمر، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات مع المتغير التابع الخاص بتحسين الانتاجية وتحقيق التنمية المستدامة حيث تم رفض تلك الفرضيات، ويعزو الباحث ذلك إلى أن العاملين ذوي الخبرة البسيطة والعاملين في درجات متدنية كذلك الحاصلين على دورات قليلة تواجههم عقبات في البرامج التدريبية، مقارنة مع العاملين ذوي الخبرة العالية والمتوسطة. ويرى الباحث أن هناك اتفاق بين العاملين في الشركة بأن المهارات الإدارية، والمهارات الفنية، والمهارات الإنتاجية، أن المهارة الإدارية أولا لأنها هي تضمن سير عملية الإنتاج وضمان جودة الخدمة، وأن عمليات المهارة الفنية مهمة وخاصة في عمليات انتاجية او خدمية التي هي مكلفة وأنها، وهذا يتفق مع أدبيات الادارة والتدريب والدراسات السابقة. ويرى الباحث أن هذا الاتفاق في قبول جميع فرضيات البحث الخاصة بتنمية مهارات العاملين جاء لقناعة العاملين بأن تجري الدورات التدريبية المتخصصة ويتم التخلص من التدريب التقليدي لكي يتم ترسيخ أسلوب الإدارة عن بُعد وبالتالي إلى تحقيق النتيجة المطلوبة

وهي تحسين إدارة الإنتاج مع تطبيق الدورات التدريبية التي تعتمد على مناهج دراسية خاصة بالفكرة الرئيسية، أو العنوان الرئيسي لموضوع التدريب، وعادةً يتم إعداد هذه المناهج بالاعتماد على دور الهيئة المؤسسية المشرفة على التدريب، والتي تستعين بمجموعة من الخبراء في مجال التدريب، أو تتعاون مع إحدى المؤسسات التي تعنى بتوفير المناهج المخصصة للتدريب.

الفرض الثاني: "يوجد أثر ذا دلالة إحصائية للتدريب المقدم للمهارات الإدارية على أداء العاملين والعملاء في الشركة". للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي *Leaner regression* لبحث أثر التدريب على الأداء، ويعرض لمعادلة تحليل الانحدار جدول (٤).

جدول (٤): تحليل الانحدار لأثر جودة التدريب على جودة الأداء

الدلالة	T	قيمة بيتا beta	القيمة البائية B	الدلالة	قيمة ف	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
٠.٠٠٠	٢٩,٤٨٨		٤,١٠٨	٠.٩١٠	٢,٨٨٢	٠.١٢٠	١.٠٩٠	الثابت
٠.٩١٠	١,٦٩٨	١.٠٩٠	٠.٧٢٠					جودة التدريب

تشير نتائج جدول (٤) لعدم دلالة معادلة تحليل الانحدار، حيث كانت قيمة ف للتباين معادلة الانحدار غير دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)، كما كانت قيمة (ت) لأثر التدريب على الأداء غير دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥).

وتدل هذه النتيجة أن العاملين يرون أن التدريب المقدم لهم لا يؤثر وليس له علاقة بالأداء الوظيفي لهم. ويمكننا القول بأن عدد من الدراسات استخدمت - في الأغلب - المنهج الوصفي التحليلي بالانكفاء على الأسلوب الكمي باستخدام الاستبانة وتحليلها إحصائياً باستخدام أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً واتفقت في نفس النتيجة مثل دراسة مقدار (٢٠١٢) ودراسة المالكي (٢٠٢١).

ويرى الباحث أن مستوى واقع التدريب الاداري في الشركة يعتبر مقبولا إلي حد ما و أن هناك تأثير طردي للتدريب على ادارة الانتاج في الشركة وهذا ما لم يتم استنتاجه من واقع التحليل الاحصائي

الفرض الثالث: "يوجد أثر دال إحصائيا للتدريب المقدم للمهارات الفنية على أداء العاملين والعملاء في الشركة". للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي Leaner regression لبحث أثر التدريب على المهارات الفنية، ويعرض لمعادلة تحليل الانحدار الجدول (٥).

جدول (٥): تحليل الانحدار لأثر مستوى جودة التدريب على مستوى المهارات والقدرات الوظيفية

الدالة	T	قيمة بيتا beta	القيمة البائية B	الدالة	قيمة ف	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
٠.٠٠٠	٢٩,٣٥٧		٤,٠١٥	٠.٤١.	٤,٢٠١	٠.١٧.	١٣٢.	الثابت
٠.٤١.	٢,٠٥٠	١٣٢.	٠.٨٥.					جودة التدريب

تشير نتائج جدول (٥) إلى دلالة معادلة تحليل الانحدار، حيث كانت قيمة (ف) للتباين معادلة الانحدار دالة إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥)، كما كانت قيمة ت لأثر التدريب على المهارات الفنية دالة إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥)، ويتبين من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين التدريب والمهارات الوظيفية بلغ ٠,١٣٢، ويرجع إلى معادلة الانحدار ١,٧% من تباين الدرجات على المهارات الوظيفية، ويسهم التدريب بنسبة ١٣% في زيادة المهارات الفنية.

ويتبين من الجدول وجود أثر دالة للتدريب على المهارات الفنية للعاملين. وتدل هذه النتيجة على وجود أثر دال إحصائيا للتدريب المقدم على المهارات الفنية لدى العاملين في

الشركة والتدريب إلا أن هذا الأثر ليس كبيراً ويتفق هذا الرأي مع كل من دراسة حمادوش عيسى (٢٠٢١)، دراسة Gill, M., Sharma, G. (2013) ودراسة عبد الحميد، معتز أحمد عبدالفتاح (٢٠١٦).

الفرض الرابع: "يوجد أثر دال إحصائياً للتدريب المقدم على جودة (الانتاجية) الخدمات لدى العاملين والعملاء في الشركة". للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي Leaner regression لبحث أثر التدريب على جودة الخدمات، ويعرض لمعادلة تحليل الانحدار جدول (٦)

جدول (٦): تحليل الانحدار لأثر التدريب على مستوى جودة الخدمات

الدالة	T	قيمة بيتا beta	القيمة البائية B	الدالة	قيمة ف	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
٠.٠١.	١٩,٠٧٤		٣,٠٦٣	٠.٠١.	٢٦,٢٤	٠.٩٩.	٣١٥.	الثابت
٠.٠١.	٥,١٢٣	٣١٥.	٢٥٠.					جودة التدريب

تشير نتائج الجدول (٦) إلى دلالة معادلة تحليل الانحدار، حيث كانت قيمة (ف) للتباين معادلة الانحدار دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)، كما كانت قيمة (ت) لأثر التدريب على جودة الخدمات دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)، ويتبين من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين التدريب والمهارات الوظيفية بلغ ٠,٣١٥، ويرجع إلى معادلة الانحدار ٩,٩% من تباين الدرجات على جودة الخدمات، ويسهم التدريب بنسبة ٣١% في زيادة جودة الخدمات لدى العاملين.

وتدل هذه النتيجة على وجود أثر دال إحصائياً للتدريب المقدم على جودة (الانتاجية) الخدمات لدى العاملين في الشركة وتتفق مع نتائج دراسة ابراهيم، هدى سليمان محمود محمد (٢٠١٥) ودراسة زين العابدين، عبد الحفيظ (٢٠٢١).

الفرض الخامس: "يوجد أثر دال إحصائياً لمعوقات التدريب المقدم على التدريب لدى العاملين والعملاء في الشركة". للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي Leaner regression لبحث أثر معوقات التدريب على التدريب المقدم، ويعرض لمعادلة تحليل الانحدار جدول (٧).

جدول (٧): تحليل الانحدار لأثر مستوى جودة التدريب على مستوى الروح المعنوية والانتماء

الدلالة	T	قيمة بيتا beta	القيمة البائية B	الدلالة	قيمة ف	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	الثابت
٠.٠١.	٢١,٣٢٧		٣,٣٦٣	٠.٠١.	١٩,٧٩٣	٠.٧٧.	٢٧٧.	جودة التدريب
٠.٠١.	٤,٤٤٩	٢٧٧.	٢١٣.					

تشير نتائج جدول (٧) إلى دلالة معادلة تحليل الانحدار، حيث كانت قيمة (ف) للتباين معادلة الانحدار دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)، كما كانت قيمة (ت) لأثر معوقات التدريب على التدريب وبرامجه دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)، ويتبين من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين التدريب والمهارات الوظيفية بلغ ٠,٢٢٧، ويرجع إلى معادلة الانحدار ٧,٧% من تباين الدرجات على جودة الخدمات، وتسهم معوقات التدريب بنسبة ٢٧% في زيادة التدريب لدى العاملين.

وتدل هذه النتيجة على وجود أثر دال إحصائياً لمعوقات التدريب المقدم على تدريب العاملين الشركة ويتفق ذلك مع دراسة إمام، محمد بيومي محمد (٢٠١٨)، ودراسة Karim, M. M.; Choudhury, M. M. & Latif, W. B. (2019).

النتائج

نتائج الجانب النظري: أظهرت هذه الدراسة مجموعة من المعوقات التي تواجه العملية التدريبية بالشركة، وكان أقواها:

١. ضعف الإمكانيات المالية المتاحة للتدريب.
 ٢. عدم وجود ثقافة تنظيمية داعمة لعملية التدريب بالشركة.
 ٣. ضعف نشاط تحليل الوظائف في الشركة.
 ٤. عدم وجود معايير قياسية متطورة لتقييم وتقييم نتائج التدريب.
 ٥. نظرا لتزايد الطلب باستمرار على المهارات التقنية العالية والعمالة الفنية المؤهلة، ومع تسجيل النقص في الكفاءات المؤهلة، أصبحت المؤسسات اليوم تراهن على التدريب وتعتبره نشاطا رئيسيا يجب أن تمارسه، وتخصص له الموارد اللازمة لتتضمن وتحديث مهارات القوى العاملة، إذا ما أرادت الإبقاء على قوتها التنافسية.
- نتائج الدراسة الميدانية:** توصل الباحث من خلال تحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار فروض الدراسة إلى النتائج التالية:
١. قبول جميع فرضيات البحث الخاصة بتنمية مهارات العاملين (المهارات الإدارية، والمهارات الفنية، والمهارات الانتاجية) وفقا للمتغيرات المستقلة المشار إليها في الجدول، إلا أنه تم رفض الفرضية من حيث الجنس في المجال الإداري، والمجال الفني فقط.
 ٢. وجود أثر دال إحصائيا للتدريب المقدم للمهارات الفنية لدى العاملين في الشركة إلا أن هذا الأثر ليس كبيرا.
 ٣. وجود أثر دال إحصائيا للتدريب المقدم على المهارات الفنية لدى العاملين في الشركة والتدريب إلا أن هذا الأثر ليس كبيرا.
 ٤. وجود أثر دال إحصائيا للتدريب المقدم على جودة (الانتاجية) الخدمات لدى العاملين في الشركة.
 ٥. وجود أثر دال إحصائيا لمعوقات التدريب المقدم على تدريب العاملين الشركة.

٦. وقد أوضحت الدراسات الميدانية عن طريق الملاحظة التي أجريت على دور التدريب كيف أن المتدرب لا يتذكر أكثر من (١٠%) من المادة التي تعطى له ليقراها و(٢٠%) من المادة التي تلقى له عبر المحاضرة، و(٣٠%) من المعلومات والمشاهد التي يراها ويسمعها، لكنه يحتفظ بـ (٩٠%) مما يمارسه ويفعله ويتعلمه بنفسه بعد أن يتدرب عليه عملياً. ومن أبرز الأساليب التدريبية الحديثة (التدريب بالتعلم المبرمج، التدريب المفتوح، التدريب عن بعد، المحاكاة، تمثيل الأدوار، المباريات الإدارية، سلة القرارات، دراسة الحالة، أسلوب الحدث، الزيارات الميدانية).

٧. تقديرات المتدربين حول واقع دور التدريب في تحقيق التنمية المستدامة جاء بدرجة كبيرة بمتوسط عام بلغ (٣,٦٧)، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات متدربي مراكز التدريب لواقع دور التدريب في تحقيق التنمية المستدامة تبعاً لمتغيرات النوع وسنوات الخبرة، بينما كشفت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات متدربي التدريب لواقع دور التدريب في تحقيق التنمية المستدامة تبعاً لمتغيرات الوظيفة والمؤهل العلمي.

٨. نسبة العاملين الذين يرون التدريب الذي يتلقونه متوفر بدرجة كافية لا تزيد عن (١٠%).

٩. تقييم العاملين لمستوى جودة التدريب المقدم لهم متوسطاً.

التوصيات

١. وفي ضوء التنمية التي تتخذها مجتمعاتنا العربية ومنها مصر فلسفة ومنهاجاً في الوقت الحاضر لابد من الاهتمام بالنشاط التدريبي قبل الالتحاق بالمهنة وأثناء الخدمة وفي مقر العمل أو في خارجه، وفي داخل المجتمع أوفي الخارج.

٢. يجب أن تلعب الإدارة العليا بالشركات خلق بيئة منافسة ومنتطورة للعاملين لأنهم اساس العملية الانتاجية في الشركات، وتكثيف الجهود لربطهم بالعالم الخارجي لكي يدركوا ما يحيط بهم وبشركاتهم من أخطار وتحديات من قبل المنافسين.

٣. يجب أن تقوم وزارة التعليم باعتبارها الجهة المسؤولة عن التعليم بتحديث التشريعات والقوانين واللوائح الخاصة بدمج البرامج التعليمية بالبرامج التدريبية، لكي تواكب تطورات وتحديات وعوائق المستقبل.

٤. على الإدارة في الشركات أن تعمل على إعداد برامج تدريبية تتناسب مع الاحتياجات التدريبية للموظفين والتخطيط الجيد للبرامج التدريبية وفتح المجال أمام المنافسة الكاملة في الحصول على الدورات التدريبية، وإرسال من يريد أن يتعلم، ومن هم مؤهلين للدورات، والتقليل من المحسوبية في الالتحاق الى هذه الدورات، وفتح المجال أمام إمكانية التطبيق العملي للدورات التدريبية في الشركة مع عدم الإخلال بضوابط التدريب يكون الترشيح للبرامج التدريبية التي ينظمها المركز من قبل إدارة الموارد البشرية، ويجوز للوحدة قبول طلب الموظف بالالتحاق بأحد البرامج وفقاً لاحتياجاته الوظيفية.

المراجع

ابراهيم، هدى سليمان محمود محمد (٢٠١٥): أثر الرعاية المهنية على تنمية الموارد البشرية لتحقيق التنمية المستدامة- دراسة ميدانية بوزارة التعاون الدولي. جامعة عين شمس - معهد البيئة - العلوم الاقتصادية والقانونية والادارية البيئية.

أخو رشيدة، عبد الحكيم عقلة (٢٠١٩): أثر استخدام الأساليب العلمية في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية على كفاءة التدريب من وجهة نظر العاملين في الشركات الهندسية في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.

إمام، محمد بيومي محمد (٢٠١٨): أثر استخدام التدريب كمدخل لرفع كفاءة أداء العاملين: دراسة ميدانية مقارنة بين شركات صناعة الغزل والنسيج المصرية وشركات صناعة الغزل والنسيج الأجنبية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، مج ٩، ع ٤٤، ص ص ٣٠٦ - ٣٢٥.

الحمادي، عبد الرحمن بن ثامر (٢٠١٣م): اتجاهات المعلمين والمشرفين التربويين نحو إمكانية استخدام التدريب الإلكتروني في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

الحمود، ماجد بن عبد الرحمن بن عبد العزيز (٢٠٢١): واقع تدريب المعلمين عن بعد على استخدام منصة مدرستي الإلكترونية من وجهة نظرهم ومقترحات لتطويرها. مجلة كلية التربية، مج ٣٧، ع ١٤، ٩٧-٥١.

السيد، صالح (٢٠١٧): التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء الكلي في صناعة الضيافة العالمية (الفنادق متعددة الجنسيات). المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية. المجلد (٨). ص ١٧٢-١٨٨.

العتيبي، زياد بن سعود العقيلي المرشدي، الأسمرى، عبد العزيز بن سعيد. مشرف. (٢٠٢٠): دور البرامج التدريبية في تطوير مهارات العاملين: دراسة تطبيقية على العاملين في قوات الأمن الخاص بالرياض (Doctoral dissertation), جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية).

العيسى، غزيل بنت سعد؛ والعمران، أفنان بنت محمد (٢٠٢١): التدريب الإلكتروني "التدريب عن بعد": مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر المدربات والمتدربات. المجلة العربية للإدارة، مج ٤١، ع ٢٤، ٣٧٤-٣٥٥.

اللامي، غسان والعيساوي، خالد (٢٠١٦). إدارة الأزمات: الأسس والتطبيقات. عمان، الأردن: دار المنهجية للنشر والتوزيع.

المالكي، مسفر بن عيضة مسفر (٢٠٢١): برنامج تدريبي مقترح قائم على التعلم المقلوب وتأثيره على تنمية مهارات العمل التطوعي لدى معلمي التربية الإسلامية

بمحافظة الطائف ودافعيتهم للإنجاز وفقاً لأسلوبهم المعرفي. المجلة التربوية،
ج ٨٦، ١٧١ - ٢١٤.

بشاي، نادية (٢٠١١): التدريب المتجدد. التنمية الإدارية، س ٢٨، ع ١٣١، ٥٤.

حمادوش، عيسى؛ وحواس، مولود (٢٠٢١): دور التدريب في تحسين أداء العاملين في
المؤسسة: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية لولاية عين الدفلى. دراسات
اقتصادية، مج ٢١، ع ١٤، ١٦٧ - ١٨٣.

خميس، محمد عطية (٢٠١٥): تكنولوجيا الواقع الافتراضي وتكنولوجيا الواقع المعزز
وتكنولوجيا الواقع المخلوط. مجلة تكنولوجيا التعليم، العدد ٢٥، القاهرة:
الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم.

زين العابدين، عبد الحفيظ (٢٠٢١): تدريب المعلمين أثناء الخدمة: معوقات وحلول. مجلة
العلوم الإنسانية، مج ٨، ع ٢٤، ٦٤٨ - ٦٦٧.

سليمان، إيناس السيد محمد (٢٠٢١): التدريب الرقمي: جائحة كورونا والتخطيط لإدارة الأزمة
في مصر. مجلة البحث العلمي في التربية، ع ٢٢، ج ٥، ٢٨-٥٧.

صديق، فاطمة عبد الله فتح الدين (٢٠١٨): أهمية التدريب في مجال العمل. المجلة الدولية
للآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية: المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية
البشرية، ع ٩٤، ٥٨ - ١١٢.

طلحة، مرتض (٢٠٠٩): أثر التدريب على رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة بنك الشمال
الإسلامي. رسالة ماجستير، جامعة النيلين، السودان الخرطوم.

عبد الحميد، معتز أحمد عبد الفتاح (٢٠١٦): التأهيل والتدريب في المؤسسات الصحفية
وعلاقته بالأداء المهني للصحفيين المصريين. جامعة بني سويف - كلية
الآداب - الصحافة.

عبد الرازق خالد منصور، ع. عزام (٢٠٢١): استخدام تكنولوجيا الواقع المعزز في تنمية
بعض المفاهيم العلمية ومهارات البحث عن المعلومات لدى طلاب المرحلة
المتوسطة بدولة الكويت. مجلة كلية التربية (أسبوط)، ٣٧ (٢)، ١-٣٨.

عبد الرحمن، أميرة أمين عبد العاطي (٢٠١٨): أثر تحديد الاحتياجات التدريبية علي العائد من التدريب- دراسة تطبيقية على مصانع العري. جامعة بنها - كلية التجارة - إدارة اعمال.

عفيفي، أحمد خيرى إمام عمر (٢٠١٥): أثر تنمية المهارات الإدارية اللازمة للعاملين بالوظائف الخضراء علي فاعلية تطبيق التنمية المستدامة:- دراسة ميدانية بشركة الخدمات البيئية. جامعة عين شمس - معهد البيئة - العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية.

عمار العبيدي: (٢٠٢٠): تأثير الفساد الاقتصادي على التنمية المستدامة. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، ١٢(١)، ٦٧-٧٤.

مرسى، علي السيد شحاتة (٢٠٢١): أثر تطبيق التدريب الأخلاقي في أداء رجال البيع بالتطبيق على بعض الفنادق المصرية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج ٢٠، ع ٤، ٥٣٣ - ٥٦٢ .

مقداد، محمد إبراهيم حسين، وسكر، أحمد مصطفى (٢٠١٢): دور التدريب المهني المقدم من وزارة العمل في توفير فرص العمل للشباب: دراسة حالة خريجي مراكز التدريب المهني التابعة لوزارة العمل في قطاع غزة للسنوات ١٩٩١م - ٢٠١١م. أعمال مؤتمر الشباب والتنمية في فلسطين - مشكلات وحلول، فلسطين. غزة: الجامعة الإسلامية بغزة. كلية التجارة، ١٧٦ - ٢٠٥.

نبهان، فؤاد (٢٠١٦): فاعلية التعلم عن بعد في البلدان النامية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات الخلوية والوسائط المتعددة، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، ١٠(٥)، ص ٢٠٥-٢١٩.

Aidah Nassazi (2013): EFFECTS OF TRAINING ON EMPLOYEE PERFORMANCE- Evidence from Uganda. Business Economics and Tourism.

Gill, M., Sharma, G. (2013): Evaluation of Vocational Training Program from the Trainees, 8- Perspective - An Empirical

مجلة العلوم البيئية
كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية - جامعة عين شمس
وائل حامد مصباح الشريف وآخرون

Study Pacific Business Review Internationa Volume 6,
Issue, 5 .

المجلد الحادي والخمسون، العدد السادس، الجزء الثالث، يونيو ٢٠٢٢

285

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

Karim, M. M., Choudhury, M. M. & Latif, W. B. (2019): The impact of Training and Development on Employees' performance: An analysis of Quantitative Data. Noble International Journal of Business and Management Research, 3(2), 25-33.

Shen, J. & Tang, C. (2018): How does training improve customer service quality? The roles of transfer of training and job satisfaction. European management Journal, 36(6), 708-716

THE ROLE OF TRAINING IN EMPLOYEE SKILLS DEVELOPMENT AND ITS IMPACT OF PRODUCTION TO ACHIEVE SUSTAINABLE DEVELOPMENT

**Wael H. M. Al-Sharif⁽¹⁾; Osama M. Farid⁽²⁾
and Wael F. Abdel Basset⁽²⁾**

1) Post graduate student at Faculty of Graduate studies and Environmental Research, 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University

ABSTRACT

The study aimed to clarify the relative importance and inevitability of the role of training in developing the skills of workers and its impact on productivity to achieve sustainable development, taking into account the environmental aspects and their effects, and identifying the concept of training, its importance, its elements and its relationship to human resources because it is an important part of human resource

management, and to identify how and to complement the university role is considered a process. Training is one of the most important activities of human resource management, since it is reflected on the individual performance of the employees at the university. Everyone must realize the requirements of development in the present and the future. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and collected in the interview. It included a set of phrases that measured the sample's trends towards the study variables. The researchers relied on the combination of the inductive approach, the deductive approach, and the quantitative descriptive approach, through the method of the theoretical study and the field study, which consisted of the study sample. From a community of 300 employees of the company and The company's statistics number 240 individuals and 60 clients (both employees and clients), where a random sample was taken distributed among the various training programs, which amounted to 25% of the community size with the exclusion of invalid samples. (75) forms were distributed, after selecting the sample Through the random sample table, (65) distributed forms were obtained, and the researchers performed data analysis using frequencies and percentages: to analyze the answers of the sample members in question and clarify the differences between them and measures of central tendency (mean, standard deviation (SD) To determine the statistical description of some research variables and the factor analysis method. In order to identify and elicit determinants of clear importance in interpreting the role of training in productivity and promoting sustainable development, and shortening the number of those determinants by allocating them in a set of basic factors for the responses of the study sample members.

In a purely logical manner related to the reality of the interest in carrying out a study on the company in question and how it was developed, formulated, published, circulated, evaluated and developed, the study concluded that the senior management should pay attention to

companies to focus on supporting training operations and moving from traditional training (which means those methods that mostly depend on Theoretical training in transferring information to trainees by means of direct transmission by the trainer, or through dialogue and discussion. The most prominent traditional training methods (lecture, discussion, symposium, conferences, seminars, workshops, sensitivity training, brainstorming) to electronic training, and that The greater the focus on electronic training, especially the administrative and technical programs, in order to improve and activate its The production process, which in turn achieves customer satisfaction, which in turn contributes to the survival of the organization or company.