

أثر التدريب المبني على الجدارات في تحقيق كفاءة أداء العاملين
(دراسة تطبيقية على مجموعة طلال أبوغزاله)

أعدت من قبل

غزل منور أحمد أبو عزام الدباس

أشرف عليها

الدكتور بلال خلف السكارنة

قدمت هذه الرسالة

الى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

كانون الأول، 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

"قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ"

"صدق الله العظيم"

سورة البقرة [الآية 32]

جامعة الاسراء

التفويض

أنا غزل منور أحمد أبو عزام الدباس أفوض جامعة الاسراء بتزويد نسخة من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبهم وحسب التعليمات النافذة بالجامعة.

الاسم: غزل منور أحمد أبو عزام الدباس

التاريخ: ٢٠١١ / ٢٠

التوقيع: 

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: (أثر التدريب المبني على الجدارات في تحقيق كفاءة أداء العاملين- دراسة تطبيقية في مجموعة طلال أبوغزاله).
وقد أجزت بتاريخ:

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	الجامعة	الاسم	
	جامعة الاسراء	رئيساً ومشرفاً	الدكتور بلال خلف السكارنة
	جامعة الاسراء	مناقشاً داخلياً	الدكتورة سلوى السامرائي
	جامعة البلقاء التطبيقية	مناقشاً خارجياً	الأستاذ الدكتور مروان النصور

نموذج إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالبة: غزل منور أحمد أبو عزام الدباس (أثر التدريب المبني على الجدارات في تحقيق كفاءة أداء العاملين-دراسة تطبيقية في مجموعة طلال أبوغزاله) وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية .

الاسم:

التاريخ:

التوقيع:

الإهداء

إلى من لم تمهلني الدنيا لارتوى من حنانها ... أمي
إلى قدوتي الأولى ... والدي العزيز
إلى من رعتني في طفولتي ... إلى من كان دعائها سر نجاحي خالتي الحنونة
إلى رفيق مشواري وشريكي في هذا الجهد... زوجي الغالي
إلى الذين وقفوا دائماً إلى جانبي ... إخوتي وأخواتي الأحبة

إلى كل هؤلاء أهدي هذا الجهد المتواضع...

الباحثة:

غزل الدباس

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي علم الانسان ما لم يعلم والصلاة والسلام على الرسول الأمين محمد سيد الأنبياء وخاتم المرسلين، وعلى آله الطيبين وأصحابه الميامين .

بداية أشكر الله الذي أعانني على إكمال هذا البحث المتواضع و أتقدم بالشكر والتقدير الى أستاذي الفاضل الدكتور بلال خلف السكارنة لتفضله بقبول الإشراف على هذه الرسالة ،وعلى جهده الكبير الذي بذله ،وتوجيهاته السديدة التي انعكست آثارها جليةً على هذه الرسالة.

كما أود أن أتقدم بجزيل الشكر الى كل من ساعدني في تسهيل عملية الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث وأخص بالذكر المدير التنفيذي لدائرة الموارد البشرية في مجموعة طلال أبوغزاله الأستاذ علاء ياسين .

كما يطيب لي أن أتقدم بالشكر الى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة،وقد زادني شرفاً قبولهم مناقشة هذه الرسالة .

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ت	تفويض الجامعة
ث	قرار لجنة المناقشة
ج	السلامة اللغوية
ح	الإهداء
خ	شكر وتقدير
د	فهرس المحتويات
س	قائمة الجداول
ص	قائمة الأشكال
ص	قائمة الملاحق
ض	الملخص باللغة العربية
ظ	الملخص باللغة الأجنبية

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1	المقدمة	1.1
2	مشكلة الدراسة واسئلتها	2.1
3	أهمية الدراسة	3.1

4	أهداف الدراسة	4.1
5	أنموذج الدراسة	5.1
5	فرضيات الدراسة	6.1
6	التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة	7.1
10	حدود الدراسة	8.1
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة		
المبحث الأول: التدريب		
11	مدخل	1.1.2
12	مفهوم التدريب	2.1.2
13	أهمية التدريب	3.1.2
15	العملية التدريبية	4.1.2
18	التدريب المبني على الكفايات والجدارات	5.1.2
المبحث الثاني: أداء العاملين		
19	مدخل	1.2.2
20	مفهوم الأداء وأداء العاملين	2.2.2

20	نماذج الأداء التنظيمي	3.2.2
24	عناصر الأداء التنظيمي	4.2.2
المبحث الثالث: الدراسات السابقة		
27	الدراسات باللغة العربية	1.3.2
31	الدراسات الأجنبية	2.3.2
35	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	3.3.2
الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات		
36	مدخل	1.3
36	منهج الدراسة	2.3
36	مجتمع وعينة الدراسة	3.3
37	مصادر جمع البيانات	4.3
37	أداة الدراسة	5.3
39	الأساليب الإحصائية المستخدمة	6.3
40	اختبار صدق وثبات أداة الدراسة	7.3
46	وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة	8.3

الفصل الرابع : تحليل البيانات واختبار الفرضيات

51	مدخل	1.4
51	تحليل بيانات الدراسة الوصفية	2.4
57	تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار الفرضيات	3.4
الفصل الخامس:مناقشة النتائج والتوصيات		
65	مدخل	1.5
65	نتائج الدراسة	2.5
67	التوصيات	3.5
68		المراجع
78		الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
22	المنظور السداسي لبطاقة الأداء المتوازن	1-2
23	مؤشرات قياس الأداء التنظيمي	2-2
38	يوضح عدد فقرات أبعاد التدريب المبني على الجدارات	1-3
38	يوضح عدد فقرات أبعاد أداء العاملين	2-3
38	مقياس ليكارت الخماسي	3-3
39	يوضح معالجة مقياس ليكارت الخماسي	4-3
40	يوضح الاتساق الداخلي بين فقرات محور بعد المهارات والدرجة الكلية للبعد	5-3
41	يوضح الاتساق الداخلي بين فقرات محور بعد امتلاك القدرات المعرفية والدرجة الكلية للبعد	6-3
42	يوضح الاتساق الداخلي بين فقرات محور بعد تشخيص المواقف والدرجة الكلية للبعد	7-3
42	يوضح الاتساق الداخلي بين فقرات محور بعد الاتجاهات والدرجة الكلية للبعد	8-3
43	يوضح الاتساق الداخلي بين فقرات محور بعد السعي نحو الانجاز والدرجة الكلية للبعد	9-3
44	يوضح الاتساق الداخلي بين فقرات محور بعد التفكير الاستراتيجي والدرجة الكلية للبعد	10-3
45	يوضح الاتساق الداخلي بين فقرات محور بعد حل المشكلات والدرجة الكلية للبعد	11-3
46	يوضح قيم معامل كرونباخ ألفا وثبات الاستبانة	12-3
47	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة من حيث النوع الاجتماعي	13-3
47	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة من حيث العمر	14-3
48	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية	15-3

48	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة من حيث العمل في المجموعة	16-3
49	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة من حيث سنوات الخدمة	17-3
50	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة من حيث التحصيل العلمي	18-3
51	يوضح التحليل الوصفي لبعد المهارات	1-4
52	يوضح التحليل الوصفي لبعد امتلاك القدرات المعرفية	2-4
53	يوضح التحليل الوصفي لبعد تشخيص المواقف	3-4
54	يوضح التحليل الوصفي لبعد الاتجاهات	4-4
55	يوضح التحليل الوصفي لبعد السعي نحو الإنجاز	5-4
56	يوضح التحليل الوصفي لبعد التفكير الاستراتيجي	6-4
57	يوضح التحليل الوصفي لبعد حل المشكلات	7-4
58	يوضح معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء	8-4
58	مصفوفة الارتباطات البينية بين المتغيرات المستقلة	9-4
60	يوضح اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الفرعية الأولى	10-4
61	يوضح اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الفرعية الثانية	11-4
63	يوضح اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الفرعية الثالثة	12-4

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
5	أنموذج الدراسة	1-1
21	نموذج P الثلاثي	1-2

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
78	قائمة محكمين الاستبانة	(1)
79	استبانة الدراسة	(2)

ملخص الدراسة باللغة العربية

أثر التدريب المبني على الجدارات في تحقيق كفاءة أداء العاملين

(دراسة تطبيقية في مجموعة طلال أبوغزاله)

إعداد:

غزل منور أحمد ابو عزام الدباس

إشراف الدكتور:

بلال خلف السكارنة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب المبني على الجدارات في تحقيق كفاءة أداء العاملين في مجموعة طلال أبو غزاله، وقد تضمنت متغيرات هذه الدراسة، المتغير المستقل-التدريب المبني على الجدارات بأبعاده: المهارات، إمتلاك القدرات المعرفية، تشخيص المواقف والإتجاهات. والمتغير التابع -أداء العاملين بأبعاده: السعي نحو الانجاز، التفكير الاستراتيجي وحل المشكلات. وقد تضمن مجتمع الدراسة كافة العاملين في مجموعة طلال أبو غزاله في المملكة الأردنية الهاشمية البالغ عددهم (150) فردا، في حين تكونت عينة الدراسة من (81) فردا مستجيبا لأداة الدراسة؛ الاستبانة.

ولتحقيق غايات وأهداف الدراسة الحالية فقد تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير إستبانة بالرجوع للدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة , وتم إسخدام العديد من الاساليب الاحصائية مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الإنحدار المتعدد وإختبارات الملائمة الاحصائية مثل إختبار التوزيع الطبيعي، وبعد التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة تم التوصل للنتائج التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب المبني على الجدارات على أداء العاملين في مجموعة طلال أبو غزاله وأما فرضيات الدراسة الفرعية فقد كانت نتائجها تشير إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمهارات والاتجاهات على السعي نحو الانجاز وعدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لامتلاك القدرات المعرفية وتشخيص المواقف على السعي نحو الانجاز. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لتشخيص المواقف

على التفكير الاستراتيجي ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات والاتجاهات على حل المشكلات بينما لم يكن للأبعاد (إمتلاك القدرات المعرفية وتشخيص المواقف) أثر على حل المشكلات في مجموعة طلال ابو غزالة وقد أوصت الباحثة بمجموعة من التوصيات ومنها :

التوصية بضرورة تعزيز إستراتيجية لتدريب الموارد البشرية مستندة إلى الجدارات وتعزيز مهارات حل المشكلات لدى العاملين في المجموعة وضرورة دراسة متغيرات الدراسة في قطاعات وشركات أخرى.

The Impact of Training Based on Competencies in Achieving Efficiency of the Performance Employees

(Applied Study on Talal Abu Ghazaleh Organization)

Prepared by:

Ghazal AL-Dabbas

Supervised by:

Dr. Bilal Al-Sakarneh

Abstract

The current study objective is to identify the effect of the competency-based training on the employees' performance in Talal Abu Ghazaleh Group. The study includes two variables: the first one is the independent variable; competency-based training with its dimensions: skills, possessing cognitive abilities, diagnosing situations and trends. The second one is the dependent variable; the performance of employees with its dimensions: the pursuit of achievement, strategic thinking and problem solving. The study community includes all the employees of Talal Abu Ghazaleh Organization in the Hashemite Kingdom of Jordan, in a total of 150 individuals, whereas the study sample consists of (81) individuals responded to the study tool; questionnaire. To achieve the goals and objectives of the study, the descriptive analytical approach is used, and a questionnaire was developed by the researcher referring to previous studies related to the study variables, the questionnaire finally consists of 46 items. Multiple statistical methods were used include the average, standard deviation, regression analysis and statistical fit tests such as the normal distribution test. After the statistical analysis of the study data, the following results were reached: There is a statistically significant effect of skills and attitudes on the pursuit of achievement and there is no statistically significant effect of possessing cognitive abilities and diagnosing attitudes on the pursuit of achievement. There is also a statistically significant effect of diagnosing attitudes on strategic thinking and a statistically significant effect of skills and attitudes on problem solving.

The researcher recommends the following: Strengthen a training strategy for human resources based on competencies and improve the skills of problem solving for the employees in the group