

أثر برامج التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات

CAAT بولاية عنابة

**The impact of training programs on the functional
performance: case study of the Algerian Insurance Company
CAAT -Annaba Algiers-**

د. سالم راضية (1)

جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

radiasalem@hotmail.fr

د. بوزيدة نعيمة (2)

جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

bouzebdanaima@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/11/17 تاريخ القبول: 2020/11/25 تاريخ النشر: 2021/02/18

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير برامج التدريب على أداء الموظفين، وذلك باعتباره أحد الوظائف الأساسية في إدارة الموارد البشرية، كونه يسعى لتحقيق فعالية تنظيمية وهدف اجتماعي فردي يتمثل في تطوير نشاطات وأفعال وسلوكيات الموظفين. وبهدف تحقيق ذلك، صممت استبانة مكونة من ثلاث محاور وزعت على عينة شملت كافة الموظفين من إطارات عليا وأعوان تحكم وتنفيذ في الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير بين برامج التدريب وأداء الموظفين، أي أن التحضير الجيد للبرامج التدريبية من شأنه أن يرفع من مستويات الأداء الوظيفي.
الكلمات المفتاحية: رأسمال بشري؛ تدريب؛ أثر؛ أداء وظيفي؛ شركات التأمين.

Abstract

This study aims to evaluate the impact of the training programs on the performance of employees, as training the human is one of the most important elements of development, as it seeks to achieve organizational effectiveness and individual social goal is to develop the activities, actions and behaviors of employees, what is known as functional performance

In order for this study to fulfil its objective a three- part questionnaire was designed and handed or sent to: employees; from senior tires and control agents and implementation in the Algerian Insurance Company CAAT.

The final conclusion of our study is that should an impact relationship between the training programs and the performance of the employees, that is, a good preparation for the training programs would raise the levels of functional performance.

Key Words: human capital ; training ; impact ; Functional performance; Insurance companies.

- مقدمة:

لقد أصبحت بيئة الأعمال التي تنشط فيها المؤسسات أكثر تغييرا وتعقيدا عما كانت عليه، إذ أصبح من الواجب عليها التكيف مع مختلف التطورات التكنولوجية والمنافسة والأزمات الاقتصادية العديدة، من خلال تحديد إطار نشاطها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها والاستثمار في مواردها المادية والبشرية، وذلك بهدف تحقيق ميزة تنافسية لمنتجاتها والوصول إلى مستوى عال من الكفاءة والفعالية في الأداء، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف أصبحت مختلف المؤسسات توجه كل اهتماماتها نحو موردها البشري، بسبب زيادة الوعي بأهمية المورد البشري كأصل استراتيجي من أصول المؤسسة ومحدد أساسي لنجاعة الأداء فيها، وعليه لا بد من الاهتمام به من خلال العديد من الأساليب أهمها التدريب، والذي يعتبر من أهم مقومات التنمية والتطوير التي تعتمد عليها المؤسسات في تأهيل الموظفين لديها ورفع قدراتهم ومهاراتهم الإبداعية، وذلك لمواجهة التغيرات والتحديات والضغوطات وكذلك لتأثيره المباشر أو غير مباشر على أداء الفرد والجماعة في المؤسسة، إذ يستدل على مستوياته من خلال مؤشرات عديدة من أهمها الأداء والإنتاجية وغيرها.

من هذا المنطلق، يمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال التالي: « ما مدى مساهمة برامج التدريب في الرفع من مستويات الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بولاية عنابه؟ ».

ويتفرع عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتدريب وما هي أهميته؟
- فيما تتمثل المراحل التي تمر بها العملية التدريبية؟
- ما مدى مساهمة البرامج التدريبية في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة؟
- على ضوء ما تقدم يمكن صياغة الفرضيات التالية:
- للتدريب دور كبير في تحسين أداء الموظفين؛
- توجد علاقة ارتباط خطية بين التدريب وأداء الموظفين؛
- توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين التدريب وأداء الموظفين؛
- توجد فروق معنوية بين متوسطي إجابات العينة تبعا لنوع العمر؛
- توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات العينة تبعا للدرجة العلمية.

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال الدور الذي يلعبه التدريب في تطوير تحسين مهارات المورد البشري في المؤسسة، وذلك من خلال تحسين جودة منتجاتها وأداء موظفيها؛

تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى النقاط الرئيسية التالية:

- مفاهيم أساسية حول التدريب.
- سيرورة عملية تدريب الموظفين بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT.
- الإجراءات المنهجية للدراسة.
- التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات.

- أولا: مفاهيم أساسية حول التدريب

يعتبر التدريب من أهم مقومات التنمية والتطوير التي تعتمد عليها المؤسسات في تأهيل الموظفين لديها ورفع قدراتهم ومهاراتهم الإبداعية، وذلك لمواجهة التغيرات والتحديات وكذلك لتأثيره المباشر أو غير مباشر على أداء الفرد في المؤسسة، حيث يستدل على مستوياته من خلال مؤشرات عديدة من أهمها الأداء.

1- تعريف التدريب: وردت تعاريف كثيرة للتدريب، ومن أهم هذه التعاريف ما يلي:

- يعرف التدريب على أنه "عملية تهدف إلى إكساب المتدربين الخبرات والمهارات التي يحتاجون إليها لأداء أعمالهم بشكل أفضل أو لتجهيزهم لوظائف أعلى أو لتحسين قدراتهم على مواجهة مشكلات تواجه المؤسسة التي يعملون بها".¹
- كما يعرف على أنه مجموعة من العمليات التي تعمل على تجهيز الموارد البشرية بالمهارات المطلوبة التي يمكن استخدامها في العمل والتي تساهم في إجراء تغيير في مهارات ومعارف وسلوك الأفراد.²
- التدريب هو تمكين جميع الأفراد من اكتساب المعرفة لإثراء مهاراتهم الحالية أو تطوير مهارات جديدة بحيث يساهم في سد الفجوة بين المستوى الحالي للفرد والمستوى المطلوب.³

2- أهمية التدريب:

أ- بالنسبة للمؤسسة: وتكمن في:

- زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي، إذ أن إكساب الموظفين المهارات والمعارف اللازمة لأداء وظائفهم يساعدهم في تنفيذ المهام الموكلة إليهم بكفاءة وتقليل الوقت الضائع والموارد المادية المستخدمة في الإنتاج؛
- يساهم في بناء قاعدة فاعلة للاتصالات والاستشارات الداخلية وبذلك يؤدي إلى تطوير أساليب التفاعل بين الأفراد الموظفين والإدارة.⁴

ب- بالنسبة للموظفين: وتتجلى في:

- رفع كفاءة الفرد بالمعلومات والمهارات اللازمة لعملية التنمية البشرية؛
- الولاء للمؤسسة والشعور بالاهتمام والاحترام وتولد مشاعر الحب للعمل؛
- منح فرصة للفرد بالمشاركة الفعالة في برامج التدريب لحل المشاكل الإدارية العالقة.⁵

3. أساليب التدريب: هناك العديد من الأساليب التدريبية التي تتبعها المراكز المتخصصة في تدريب الموظفين، حيث أن لكل مستوى من الموظفين أساليب معينة خاصة للتدريب أهمها:

- أ- **أسلوب المحاضرة:** يعتبر أسلوب المحاضرة من أقدم أساليب التدريب وأكثرها شيوعا ويتم استخدامها لنقل المعلومات والمعارف لمجموعات كبيرة من المتدربين ويقوم المدرب في هذا الأسلوب من التدريب بإلقاء مادة تدريبية بشكل مباشر بحيث تكون عملية الاتصال من جانب واحد فقط وهو المدرب.⁶
- ب- **أسلوب المناقشة:** هو وسيلة قادرة على تنمية التفكير الفردي الإنساني عن طريق اجتماع بعض الأفراد المتدربين المتخصصين لتبادل الرأي حول مشكلة فردية أو جماعية، واقتراح بدائل الحلول واكتساب خبرة، إدارة المؤتمرات، ...
- ت- **المؤتمرات:** ويعتبر من فنون التشاور الجماعي بين عدد من الأفراد لدراسة موضوع معين له أهمية من جانب كافة أعضاء المؤتمر ويستخدم في تنمية القيادات الإدارية العليا.
- ث- **الندوات:** يشمل هذا الأسلوب اجتماع منظم لمجموعة من الأفراد المتدربين لهم هدف محدد للدراسة، وهو أسلوب متفق عليه في إدارة الحوار أو المناقشة في مشكلة محددة والتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات.
- ج- **دراسة حالة:** هي وسيلة من وسائل المواقف الإدارية التي تعكس العملية الإدارية في صورة ديناميكية متكاملة.⁷
- ح- **تمثيل الأدوار:** بموجب هذا الأسلوب يتم استحداث موقف معين أو حالة معينة أو مشكلة من المشاكل الشائعة في المؤسسات نتيجة للعلاقات التنظيمية أو الإدارية أو الإنسانية، ثم يقوم المدرب بإعطاء المتدرب دورا معيناً ويطلب منه القيام بتمثيله واتخاذ القرار المناسب.⁸
- خ- **اللجان:** تقوم هذه الطريقة على تشكيل لجنة تضم عددا من المتدربين لدراسة ومناقشة وتحليل مشكلة أو وضع ما والعمل على الوصول إلى اتفاق وقرار جماعي حول آلية حل المشكلة.
- د- **سلة القرارات:** وتتكون سلة القرارات عادة من مجموعة من الخطابات والرسائل والقوائم المالية والتقارير وغيرها.

- د- **المباريات الادارية:** أسلوب تدريبي قيادي عن طريق تمرين عملي تطبيقي على موقف معين تختلف أنواعها طبقا للموضوع التي تهتم به وغالبية المباريات تركز على نشاطات الإدارة بشكل عام واتصالها بنظرية المؤسسة.⁹
- ر- **التدوير الوظيفي:** وهي عملية نقل الموظفين المتدربين بالمؤسسة من وظيفة إلى وظيفة أخرى مع مصاحبة هذه العملية تدريب وتوجيه من قبل المشرفين والمدرسين في المؤسسة، وذلك بهدف تعريفهم بكافة أعمال المؤسسة.
- ز- **الحقائب التدريبية:** وهي عبارة عن برنامج تدريبي محدد ومتكامل له عناصر متعددة ومتنوعة، وتضم هذه الأخيرة كل من المواد التعليمية، الإرشادات التدريبية، الأدلة التدريبية، الأهداف التدريبية، استبيانات تقويم البرنامج التدريبي قبل وأثناء وبعد البرنامج التدريبي.¹⁰

ثانيا: سيرورة عملية تدريب الموظفين بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT:

- 1- **نشأة وتطور الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT:** نشأت الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT سنة 1985، وفقا للأمر 85/82 على شكل مؤسسة جماعية تضمن جميع أخطار النقل البري، البحري، والجوي. برأس مال اجتماعي قدره 11.490.000.000، وذلك بعد إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، في سنة 1989، وبسبب الإصلاحات الاقتصادية الشركة الجزائرية للتأمينات أخذت شكل EPE/SPA ووسعت بسرعة مجال نشاطها في فروع أخرى للتأمين، وفي أجل زمني جد قصير، الشركة الجزائرية للتأمينات انتشرت فوق كامل التراب الوطني، إذ توسعت حصتها السوقية وتنوعت محفظتها في نفس الوقت.
- مهمة الشركة الجزائرية للتأمينات هي حماية الأشخاص والمؤسسات ضد جميع الأخطار المؤمنة مع أكبر جودة للخدمات المقدمة، فالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بينت طموحها الذي تمثل في أن تصبح الممثل الأساسي في سوق التأمينات الجزائري، وكذا المساهمة مع الزبائن في تسيير الأخطار المؤمن عليها.
- 2- **استراتيجية الشركة الجزائرية للتأمينات:** في ظل التحولات التي شهدتها قطاع التأمين الجزائري اتبعت الشركة الجزائرية للتأمينات جملة من الاستراتيجيات أهمها:

- أ- إعادة التوازن لمحفظتها؛
- ب- وضع سياسة واضحة لإعادة التأمين تسمح برفع القدرة الاكتتابية للشركة.
- ت- تشجيع الادخار في الاقتصاد الوطني من خلال توظيف رؤوس الأموال؛
- ث- البحث عن الشراكة الوطنية والأجنبية والاستفادة من الخبرة الأجنبية؛
- ج- مواصلة المجهودات فيما يخص تكوين إطارات الشركة في مختلف ميادين التأمين ومواكبة تطور المعلومة في هذا المجال.¹¹

3- آلية التدريب في الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT: وتشمل دورها:

- أ- الاهتمام بالموارد البشري: يلقي موضوع تنمية الموارد البشرية في الشركة اهتماما كبيرا وهذا من أجل الاستعمال المستمر للتكنولوجيا الحديثة حيث أنها عملت على:

- تكوين التحسيني المستمر والتأهيل موجه للعمال الجدد في مجال التأمينات وبيبرز الاهتمام كذلك من خلال توفر CAAT على 3 مراكز تكوين:

✓ مركز التكوين بأرزو انشا في 2008/12/2؛

✓ مركز التكوين بزرالدة انشا في 2009/11/26؛

✓ مركز التكوين بالأغواط انشا في 2012/2/22.

تواجه الشركة الجزائرية للتأمينات في السنوات الأخيرة جملة من التغيرات الكثيرة والتصحيحات المستقبلية التي تفرضها التحولات الاقتصادية التي تعرفها الجزائر، ولأجل مواجهة المنافسة اعتمدت الشركة على العديد من السياسات والاستراتيجيات من أهمها استراتيجية تنمية الموارد البشرية واختيار واستقطاب اليد العاملة ذات الكفاءة العالية.

- ب- سياسة التدريب في ال-CAAT: تعمل الشركة حتى يكون التدريب وسيلة لتحقيق الأهداف المخططة، ففي إستراتيجيتها تقوم مديرية الموارد البشرية بالتنسيق مع مختلف المديریات والوحدات التي تتوفر عبر كامل التراب الوطني وذلك من خلال:

- تقوم مديرية الموارد البشرية على مستوى المديرية العامة للشركة بتحديد الأهداف السنوية الناتجة عن عملية التدريب، ثم تقدم توضيحات وملاحظات إلى مختلف الوحدات والفروع على المستوى الوطني على مجالات مختلفة تشمل: التخصصات المقترحة عن عملية التدريب، وطبيعة التدريب وذلك من خلال مراكز التدريب التابعة للشركة على مستوى الوطن أو خارجه؛
 - بعد تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الوحدات يتم إرسالها إلى المديرية الجهوية للموارد البشرية المتواجدة، على أساس تلك المعطيات والمعلومات يتم تصميم مخطط التدريب للمؤسسة بشكله العام، والذي يضمن الأهداف العامة من التدريب وتخصصاته، ومن أهم أنواع التدريب المطبقة في شركة ال-CAAT:
 - **التدريب المهني المتخصص:** يهدف إلى تحسين مؤهلات العامل المتدرب أو المتربص ومواجهة التغيرات المهنية، وذلك من أجل شغل منصب معين داخل الشركة أو تدريب أفراد جدد في المراكز الخاصة بها أو المعاهد والجامعات التي تتعامل معها الشركة أو ارسالهم للتدريب إلى خارج الوطن، هذا النوع من التدريب تتراوح مدته ما بين ستة أشهر إلى سنتين كحد أقصى ويشمل على تدريب الإطارات العليا، إطارات، أعوان تحكم.
 - **التدريب أثناء الوظيفة:** يشمل هذا النوع على المجالات التي لها علاقة بالمنصب أو الوظيفة، وذلك من أجل تأهيل العمال وزيادة معارفهم والسيطرة على التقنيات الجديدة والتحكم في أساليب العمل تتراوح مدته من أسبوع إلى ثلاثة أشهر يتم إجراؤها في مراكز التدريب التابعة للشركة وتشمل فئة أعوان التنفيذ والتحكم.
- إضافة إلى أن هناك مدارس تدريبية أخرى بمساهمة عدة مؤسسات جزائرية وفرنسية في مجال التأمينات، هناك خمس شركات فرنسية (Macif, Axa, Bnp baribas assurances ,Allianz France et Groupama) EHEA تأسست برأس مال اجتماعي قدره 28 مليون دينار جزائري

بمساهمة كل من تأميمات الخواص والتأمينات العامة، هذه المدارس خصصت لتكوين الإطار العاليا والمناصب السامية في التأمينات في جميع المجالات خاصة في مجال العقارات، المالية، الاقتصاد والتجارة.

- **ثالثا: الإجراءات المنهجية للدراسة:** يتناول هذا الجزء من الدراسة وصفا لإجراءات الدراسة، من حيث منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، تحديد عينتها، الأداة المستخدمة لجمع البيانات وصدقها وثباتها والمعالجة الإحصائية التي تم استخدامها.

1. طرق وأساليب جمع البيانات: تم الاعتماد على توزيع مجموعة من الاستبيانات على عينة إيطاراتسامية وأعاون تحكم وتنفيذ وباقي الموظفين بالشركة الجزائرية للتأمينات، وقد اختير هذا المجتمع لكونه الأكثر إدراكا بأهمية التدريب، وقد خضع الاستبيان للتحكيم من قبل متخصصين في التسيير، سعيانا للتأكد من سلامة بناء الاستمارة وقد قدرت عدد مفردات العينة بـ 40 مفردة.

2. الأساليب الإحصائية المستخدمة: في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها جمعت البيانات اللازمة بواسطة الاستبيان الذي يعد أنسب وسيلة لجمع المعلومات لهذا الغرض. وقد تكون الاستبيان من ثلاثة محاور:

المحور الأول: شمل معلومات شخصية لأفراد عينة الدراسة، تمثلت في الجنس، العمر، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة أو الخبرة، عدد دورات التدريب التي تم الالتحاق بها خلال سنوات الخدمة.

المحور الثاني: شمل الأسئلة المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي شملت بدورها أربعة أجزاء: تحديد الاحتياجات التدريبية؛ تصميم البرنامج التدريبي؛ تنفيذ البرنامج التدريبي؛ تقييم البرنامج التدريبي.

المحور الثالث: أثر البرامج التدريبية على أداء الموظفين.

وقد تم معالجة هذه الاستمارات باستخدام برنامج spss v 16، وقد استخدمت

العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات، إذ تم الاعتماد على:

- التوزيعات التكرارية وذلك لتحليل خصائص عينة الدراسة؛

- الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على اتجاهات أفراد العينة والتشتت؛
- معامل ألفا كرونباخ (Chronbach's Alpha) لقياس درجة الاستبيان؛
- معامل الارتباط؛
- معادلة الانحدار الخطي البسيط والمتعدد؛
- اختبار T. Test؛
- اختبار ANOVA.

ولقد تم إتباع مقياس ليكارث الخماسي فيما يتعلق بإجابات المبحوثين.

رابعاً: التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات

يهدف تحليل عينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم الاعتماد على نموذج Sevrperf ومعالجة البيانات عن طريق برنامج SPSS.V.16 وذلك من خلال استخدام أساليب إحصائية عديدة، والذي تمكنا من خلالها من عرض النتائج التالية:

1. تحليل خصائص عينة الدراسة: فيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة حيث أظهرت النتائج ما يلي:

جدول (01): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	التكرارات	النسب المئوية %
الجنس	ذكر	15	37.5
	أنثى	25	62.5
	المجموع	40	100
العمر	أقل من 27 سنة	3	7.5
	28-35	20	50
	36-45	9	22.5
	أكثر من 46 سنة	8	20

100	40	المجموع	
2.5	1	ثانوي	الدرجة العلمية
20	8	دبلوم	
62.5	25	شهادة جامعية	
15	6	دراسات عليا	
100	40	المجموع	
5	2	مدير	المسمى الوظيفي
2.5	1	نائب مدير	
32.5	13	مشرف	
2.5	1	سكرتير	
5	2	كاتب	
52.5	21	أخرى	
100	40	المجموع	
22.5	9	أقل من سنتين	عدد سنوات الخدمة أو الخبرة
22.5	9	3-5	
20	8	6-8	
35	14	أكثر من 9 سنوات	
100	40	المجموع	
30	12	لم تتحقق	عدد دورات التدريب التي التحقت بها خلال سنوات الخدمة
25	10	دورتين فأقل	
30	12	3-5	
15	6	أكثر من 7 دورات	
100	40	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.16.

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى أن الأغلبية الذين استفادوا من الدورات التدريبية هم من فئة الإناث بنسبة 62.5% مقارنة مع فئة الذكور بنسبة 37.5%. كما أن معظم عينة الدراسة الذين استفادوا من الدورات التدريبية تتراوح أعمارهم بين 28-35 سنة وقد بلغ عددهم 20 متدرب أي بنسبة 50%. وتشير النتائج أيضاً إلى أن المستوى التعليمي للعينة مرتفع، حيث أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى جامعي بنسبة 62.5%، وهذا يعد مؤشر جيداً على أن جميع أفراد العينة لديهم القدرة للإجابة على أسئلة الاستبيان بشكل جيد، وهو ما يعزز الثقة في إجاباتهم والاعتماد عليها في التحليل، كما يتضح لنا أن المسمى الوظيفي لأفراد العينة هم أخرى بنسبة 52.5% حيث بلغ عددهم 21 متدرب، كما يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة تتراوح عدد سنوات الخدمة أو الخبرة لديهم أكثر من 9 سنوات أي بنسبة 35%، وتشير النتائج أيضاً أن نسبة أفراد العينة الذين شاركوا في الدورات التدريبية تقدر بـ 30% هم فئة من (3-5 دورات).

2. عرض نتائج الدراسة:

أ- اختبار ثبات وصدق المفردات: لقد تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة الدراسة.

جدول (02): ثبات وصدق المفردات

الصدق	الثبات	عدد العبارات	المحور
0.83	0.703	25	المتغير المستقل
8			
0.84	0.722	20	المتغير التابع
9			
0.92	0.857	45	الإجمالي
5			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 16.

إن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة، لأنها أعلى من القيمة المقبولة 0,6 وبالرجوع إلى معامل صدق أداة الدراسة، فهو يبرز أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويحسب بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وهو ما يعرف بصدق المحك.

$$\text{صدق المحك} = \sqrt{0,857} = 0,925$$

والملاحظ أن صدق المحك قيمته مرتفعة جدا مما يدل على أن مقياس جيد للدراسة.

ب- اختبار فرضيات الدراسة: بهدف التعرف إلى طبيعة العلاقة بين التدريب وأداء الموظفين خصص هذا المحور للتحقق من مدى سريان المخطط الافتراضي للدراسة كالاتي:

• قياس علاقة الارتباط:

الفرضية: "توجد علاقة ارتباط خطية بين التدريب وأداء الموظفين". للتأكد من

صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط خطية بين التدريب وأداء الموظفين عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : توجد علاقة ارتباط خطية بين التدريب وأداء الموظفين عند مستوى معنوية 0,05.

جدول (03): معامل الارتباط الكلي

أداء الموظفين	معامل الارتباط الكلي
0,976	برامج التدريب
0,000	Sig الدلالة
40	N

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 16.

نلاحظ من الجدول المبين أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0,976 وهذا يدل على أن اهتمام عينة الدراسة بمساهمة التدريب في تحسين أداء الموظفين وبما أن قيمة Sig أصغر من 0,05 نرفض الفرضية العدمية H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 . أي وجود علاقة خطية قوية بين التدريب وأداء الموظفين عند مستوى معنوية 0,05.

• تحليل واختبار أثر سياسة التدريب على أداء الموظفين:

الفرضية: "توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين التدريب وأداء الموظفين".

وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين التدريب وأداء الموظفين عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين التدريب وأداء الموظفين عند مستوى معنوية 0,05.

جدول (04): تقدير معاملات نموذج الانحدار البسيط

معامل التفسير	F		برامج التدريب	Constant	المتغير المستقل
	الجدولية	المحسوبة	A	B	المتغير التابع
0,976	4,08	768,971	0,584	3.642	الأداء

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 16

إن قيمة F المحسوبة لنموذج الانحدار البسيط بلغت 768,971 وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة قيمتها 4,08 بمستوى معنوية 5%، وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار البسيط المقدر عند مستوى المعنوية المذكور، وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 أي توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين التدريب وأداء الموظفين عند مستوى معنوية 0,05.

ونلاحظ أن قيمة R^2 معامل التفسير 0,145 ومعنى ذلك أن 14,5% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (أداء الموظفين) ترجع للمتغير المستقل (برامج التدريب)، أما النسبة الباقية فتعود لمساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، وتكون دالة الانحدار الخطي على الشكل التالي: $Y = 0,584x + 3,642$ حيث Y هو المتغير التابع أداء الموظفين و x هو المتغير المستقل برامج التدريب.

• اختبار فرق المتوسطين (t-test) وتحليل التباين الأحادي:

الفرضية: "توجد فروق معنوية بين متوسطي إجابات العينة تبعا لنوع العمر عند مستوى معنوية 0,05"، للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H₀: لا توجد فروق معنوية بين متوسطي إجابات العينة تبعا لنوع العمر عند مستوى معنوية 0,05.

H₁: توجد فروق معنوية بين متوسطي إجابات العينة تبعا لنوع العمر عند مستوى معنوية 0,05.

جدول (05): اختبار فرق المتوسطين t-test

(2tailed)Sig	T	Levene's test		المحور
		sig	F	
0.966	-0,043	0.680	0.175	برامج التدريب
0.951	0,062	0.976	0.001	أداء الموظفين

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 16.

من الاختبار الأول Levene's يتضح وجود تجانس بين الفئات العمرية إذ أن قيمة الدلالة الخاصة بكل محور هي $0,05 < 0,680$ و $0,05 < 0,976$ وهذا يعني الاعتماد لدلالة الاختبار T على قيمته (2tailed) Sig وهي على التوالي 0,966 و

0,951 والتي تعني قبول فرضية العدم H_0 التي تدل على عدم وجود فروق معنوية بين متوسطي إجابات العينة تبعاً للعمر عند مستوى معنوية 0,05.

• اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتوسطات محاور الدراسة حسب الدرجة العلمية:

الفرضية: "توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للدرجة العلمية عند مستوى معنوية 0,05". للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للدرجة العلمية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للدرجة العلمية عند مستوى معنوية 0,05.

جدول (06): تحليل التباين الأحادي ANOVA حسب الدرجة العلمية

المحور	F	Sig (الدلالة)
المتغير المستقل	0,664	0,580
المتغير التابع	0,545	0,654

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 16.

يوضح الجدول المدون أعلاه مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار F (ANOVA)، ومنه يتضح عدم وجود دلالة بين المحاور، حيث قيم الدلالة لهذه المحاور كالتالي: 0,580 و 0,654 جميعها أكبر من مستوى المعنوية 0,05 مما يدل على عدم وجود فروق معنوية، وبالتالي نقبل H_0 أي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للدرجة العلمية عند مستوى معنوية 0,05 ونرفض H_1 .

خاتمة:

هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين برامج تدريب الموظفين والأداء، عن طريق إجراء دراسة ميدانية على مستوى شركة CAAT، حيث تم إثبات أن التدريب الجيد له أثر على أداء الموظفين في شركة التأمين المدروسة.

نتائج الدراسة: بناء على ما تقدم ثم التوصل إلى نتائج يمكن تلخيص وتوضيح أهمها

فيما يلي:

- تقوم استراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة بدرجة كبيرة على التدريب؛
- تقوم عملية التدريب على الاستمرارية، وهذا من أجل التكيف مع التغيرات البيئية المتجددة؛
- يساهم التحضير الجيد للتدريب من تحسين وتطوير أداء الموظفين وتطوير سلوكياتهم ومعارفهم؛
- ارتفاع معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مقارنة بالحد الأدنى المقبول، ولقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمتغير المستقل 0.703 والمتغير التابع 0.722، كما قدرت قيمته الإجمالية للاستمارة ككل 0.857 وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لإجراء الدراسة. وبالتالي ارتفاع قيمة صدق المحك حيث قدرت بـ 0.925 مما يدل على أن المقياس جيد للدراسة؛
- هناك تفاوت في موافقة عينة الدراسة ول دور التدريب في تحسين أداء الموظفين حيث أن أغلب الموظفين موافقين على العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل والمتغير التابع، حيث كان المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (3,99) وبانحراف معياري (0,269)، أما المتوسط الحسابي للمتغير التابع (3,95) وبانحراف معياري (0,313)؛
- وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغير المستقل والمتغير التابع إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0.976 وهذا ما يدل على أهمية برامج التدريب في تحسين أداء الموظفين؛
- وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين التدريب وأداء الموظفين؛
- ومن خلال النتائج تبين أن نسبة ما يفسره التدريب من التغيرات التي تطرأ على أداء الموظفين في شركات التأمين تبلغ 0,976 أما النسبة الباقية فتعود لمساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في النموذج؛

- وبالاتتماد على نتائج الدراسة تكونت معادلة الانحدار الخطي البسيط التالية:

$$Y = 0,584x + 3,642$$

اختبار صحة الفرضيات: في ظل جملة النتائج المتوصل إليها، تم إثبات الفرضية الأولى التي جاء في فحواها للتدريب دور كبير في تحسين أداء الموظفين، وإثبات الفرضية الثانية التي تنص على وجود علاقة ارتباط خطية بين التدريب وأداء الموظفين. كما تم إثبات الفرضية الثالثة التي مفادها وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين التدريب وأداء الموظفين خلال فترة الدراسة، هذا بالإضافة إلى إثبات الفرضية الرابعة التي تنص على وجود فروق معنوية بين متوسطي محاور الدراسة تبعا للعمر، الفرضية الخامسة التي مفادها وجود علاقة فروق معنوية بين متوسطات إجابات العينة تبعا لنوع للدرجة العلمية.

اقتراحات الدراسة: في ظل النتائج التي تم التوصل إليها نقترح ما يلي:

- ضرورة الاهتمام بالتطوير المستمر ببرامج ومناهج التدريب العملية والعلمية بما يتماشى والتطور التقني والمهارات المطلوبة، والاستعانة بالخبرات الأجنبية في هذا المجال؛
- تكريس ثقافة المعرفة بين أفراد المؤسسة والعمل في جماعات وتبادل المعلومات من خلال عقد جلسات دورية، ومن مختلف المستويات؛
- الاهتمام بعملية التقييم بعد التدريب ومتابعة المتدربين بتقارير الأداء لمعرفة مدى الاستفادة من الدورة التدريبية؛
- وضع برامج تدريبية تهدف أساسا إلى تشجيع الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة على الحرص على معرفة أوجه القصور أو الضعف فيما يقومون به من عمل وتشجيعهم على تقديم أفكار جديدة لأساليب العمل.
- الهوامش و الإحالات:

¹ الشريعة، عطاءالله محمد تيسير، (2014)، إدارة العملية التدريبية النظرية والتطبيق (الطبعة الاولى)، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع، ص 22.

- ² الهابيل، وسيم اسماعيل، (2011)، مدى فعالية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين العاملة في قطاع غزة، مجلة جامعة الازهر بغزة سلسلة العلوم الانسانية، 13(1)، ص 899.
- ³ Bach, Pierre, (2007), le management de projets de formation (1^{ère} édition), Bruxelles : édition de Boeck, p 19.
- ⁴ محمد عباس، سهيلة، (2003)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي (الطبعة الأولى)، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، ص ص 187-188.
- ⁵ حمود، خضير كاظم، الخرشة، ياسين كاسب، (2010)، إدارة الموارد البشرية (الطبعة الثالثة)، الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع، ص 127.
- ⁶ أبو شيخة، نادر، (2010)، إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات علمية (الطبعة الأولى)، مصر: دار الصفاء للنشر والتوزيع، ص 299.
- ⁷ الطائي، يوسف حجيم، (2006)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل (الطبعة الأولى)، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ص 292.
- ⁸ عبد الفتاح المغربي، عبد الحميد، العنقري، عبد العزيز بن سلطان، (2015)، إدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات وبناء استراتيجيات القرن الواحد والعشرون (الطبعة الثانية)، المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر والتوزيع، ص 200.
- ⁹ نصر الله، حنا، (2013)، إدارة الموارد البشرية (الطبعة الأولى)، الأردن: دار زهوان للنشر والتوزيع، عمان، ص 234.
- ⁰¹ العزاوي، نجم، (2006)، التدريب الاداري (الطبعة العربية)، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ص ص 135-136.

¹¹ www.CAAT.dz