

دور أساليب التدريب في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على مستشفيات منطقة تبوك

The Role of Training Methods in Achieving Competitive Advantage: An Applied Study on Hospitals in the Tabuk Region

الباحث/ ممدوح محمد راشد البلوي

مدير مستشفى الوجه العام – المملكة العربية السعودية.

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور/ أحمد عزمي زكي عبدالعزيز

أستاذ إدارة الموارد البشرية - ووكيل كلية للدراسات العليا والبحوث - جامعة قناة السويس.

المستخلص:

في ظل التنافس المتزايد في عالم الأعمال، أصبحت المنظمات تدرك بشكل أكبر أهمية الاستثمار في تطوير مهارات موظفيها وتعزيز أدائهم الوظيفي. لم يعد يكفي أن تعتمد الشركات على الأساليب التقليدية، بل أصبح من الضروري تبني استراتيجيات تدريبية مبتكرة تهدف إلى تحسين الأداء العام للموظفين بشكل مستمر. تهدف هذه الدراسة إلى تحسين جودة الرعاية الصحية في المستشفيات من خلال تعزيز برامج التدريب والاهتمام بتطوير مهارات الموظفين. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية لتقييم العلاقة بين أساليب التدريب، جودة الخدمات الطبية، وتحقيق الميزة التنافسية في المستشفيات. أظهرت النتائج أن التدريب داخل وخارج مكان العمل له تأثير إيجابي على تعزيز الكفاءة وزيادة التعاون بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية وسرعة تقديم الخدمات. كما لوحظ أن هناك فجوة في رضا المرضى، خاصة فيما يتعلق بجودة الرعاية، مما يتطلب تحسين التجربة المرضية بشكل عام. وتوصي الدراسة بضرورة التركيز على تطوير برامج تدريبية موجهة لتلبية احتياجات الموظفين وتطوير التكنولوجيا لتحسين سرعة الخدمة وجودتها.

الكلمات الدالة: أساليب التدريب، الميزة التنافسية، مستشفيات منطقة تبوك.

Abstract:

In light of the increasing competition in the business world, organizations are increasingly recognizing the importance of investing in developing their employees' skills and enhancing their job performance. It is no longer sufficient for companies to rely on traditional methods; it has become essential to adopt innovative training strategies aimed at continuously improving employees' overall performance. This study aims to improve the quality of healthcare in hospitals by enhancing training programs and focusing on developing employee skills. The study used an analytical methodology to evaluate the relationship between training methods, the quality of medical services, and achieving a competitive advantage in hospitals. The results showed that both on-the-job and off-the-job training have a positive impact on enhancing efficiency and increasing collaboration among employees, leading to improved quality of care and faster service delivery. It was also noted that there is a gap in patient satisfaction, especially regarding the quality of care, which requires improving the overall patient experience. The study recommends focusing on developing training programs aimed at meeting employee needs and developing technology to improve service speed and quality.

Keywords: Training Methods, Competitive Advantage, Tabuk Region Hospitals.

١. المقدمة:

في ظل التنافس المتزايد في عالم الأعمال، أصبحت المنظمات تدرك بشكل أكبر أهمية الاستثمار في تطوير مهارات موظفيها وتعزيز أدائهم الوظيفي. لم يعد يكفي أن تعتمد الشركات على الأساليب التقليدية، بل أصبح من الضروري تبني استراتيجيات تدريبية مبتكرة تهدف إلى تحسين الأداء العام للموظفين بشكل مستمر. يُعتبر التدريب في هذا السياق من الأدوات الأساسية التي تساهم في تعزيز كفاءة فرق العمل وتحقيق مستويات عالية من الفاعلية داخل المؤسسات. من خلال تدريب الموظفين بشكل مستمر وتزويدهم بالمعرفة الضرورية في مجالات عملهم، يمكن للمؤسسة أن تحقق أهدافها الاستراتيجية بشكل أكثر فعالية. كما أن التدريب لا يقتصر فقط على تحسين الأداء الوظيفي، بل يشمل أيضاً تحسين مواقف الموظفين واعتقاداتهم المهنية، مما يساهم في زيادة رضاهم وتحفيزهم على العمل بشكل أفضل. وهذا يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة وتحقيق مزيد من النجاح على المدى الطويل (خزام، ٢٠٢٠).

تُعد أساليب التدريب المتنوعة من العوامل الحاسمة في تحسين أداء الأفراد وتطوير مهاراتهم. فبغض النظر عن نوع التدريب المستخدم، فإن الهدف الأساسي هو تزويد الموظفين بالقدرة على التعامل مع المهام والتحديات اليومية بكفاءة أكبر. تختلف أساليب التدريب بشكل كبير بين المنظمات، حيث تختار كل منظمة الأساليب الأنسب وفقاً لاحتياجاتها الخاصة وأهدافها الاستراتيجية. بعض المنظمات قد تفضل التدريب المكثف داخل مكان العمل لتزويد الموظفين بالخبرات العملية والتطبيقية التي يحتاجون إليها، في حين أن أخرى قد تختار التدريب خارج مكان العمل لضمان حصول الموظفين على وجهات نظر وأفكار جديدة خارج بيئة العمل التقليدية. لتحقيق أقصى استفادة من برامج التدريب، ينبغي على المنظمات أن تضع استراتيجيات تدريبية شاملة تأخذ في اعتبارها الأهداف الاستراتيجية على المدى البعيد، مما يضمن تعزيز الكفاءة والإنتاجية بشكل مستدام (المخلافي وآخرون، ٢٠٢٣). من الأهمية بمكان أن

تتوافر أساليب التدريب الحديثة التي تتسم بالمرونة لتلبية احتياجات الموظفين، وهو ما يساهم في تطوير مهاراتهم وفقاً للمتغيرات المهنية والتقنية السريعة.

أما فيما يخص تقسيم أساليب التدريب، فإنها تشمل نوعين رئيسيين: التدريب داخل مكان العمل والتدريب خارج مكان العمل. يعتمد النوع الأول على تدريب الموظفين ضمن بيئة العمل نفسها، ما يتيح لهم تطبيق المهارات المكتسبة بشكل مباشر. أما النوع الثاني فيتمثل في تدريب الموظفين خارج بيئة العمل التقليدية، وهو ما يتيح لهم فرصة للتعرف على أفكار وتقنيات جديدة يمكن نقلها إلى بيئة العمل. بفضل هذه الأساليب المتنوعة، يمكن للمؤسسات تطوير برامج تدريبية شاملة تأخذ في الاعتبار الفروق بين الأفراد واحتياجاتهم الشخصية. بغض النظر عن الأسلوب المختار، فإن الهدف المشترك لجميع أنواع التدريب هو رفع مستوى الكفاءة والإنتاجية، وضمان استمرارية النجاح المؤسسي على المدى الطويل (Mahadevan and Yap, 2019).

من جانب آخر، يُعتبر التدريب جزءاً أساسياً من عملية التغيير البناء الذي يساهم في تطوير العمل وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل. عبر استخدام أساليب التدريب المناسبة، يمكن للمنظمات تحقيق تحسينات ملحوظة في الإنتاجية والابتكار، حيث يساهم التدريب في تجهيز الموظفين لمواجهة تحديات العمل المستجدة. يعزز التدريب كذلك من القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق والعمل، وهو ما يمنح المنظمة ميزة تنافسية كبيرة. من خلال تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لمواكبة التطورات التقنية والتغيرات التنظيمية، يمكن للمنظمات أن تُعزز من كفاءتها الداخلية وتُحسن من مكانتها في السوق. بهذا الشكل، يصبح التدريب أداة حيوية لتحقيق النجاح المستدام، حيث يساهم في بناء بيئة عمل أكثر مرونة وقدرة على التكيف، وبالتالي يساهم بشكل فعال في زيادة الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية في السوق (بلحاجي، ٢٠١٨).

٢. الدراسات السابقة:

أ. المحور الأول: دراسات تتعلق بالمتغير المستقل (أساليب التدريب):

تتعدد الدراسات التي تناولت تأثير التدريب على الأداء الوظيفي في مختلف المجالات، وتأتي نتائجها لتؤكد على الدور الحيوي للتدريب في تحسين الكفاءات وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات. على سبيل المثال، دراسة Wanigasingha et al. (2018) تسلط الضوء على تأثير التدريب الوظيفي على أداء الممرضات في مستشفى خاص بسريلانكا. قد أشارت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً ضعيفاً لبرامج التدريب على أداء الممرضات، وهو ما يشير إلى ضرورة تحسين أساليب التدريب الحالية وتوفير التدريب المتخصص الذي يتناسب مع احتياجات الممرضات، مع التأكيد على أهمية التنوع بين أساليب التدريب داخل مكان العمل وخارجه لتحقيق نتائج أفضل. وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث في المستقبل لتحديد الأساليب الأكثر فعالية في تدريب الممرضات.

بالمثل، دراسة Sendawula et al. (2018) التي تناولت تأثير التدريب على أداء الموظفين في القطاع الصحي في أوغندا، أظهرت أن التدريب كان له تأثير إيجابي واضح على تحسين الأداء الوظيفي من خلال أبعاد مثل الكفاءة والفعالية والإنتاجية. ووافقت هذه الدراسة بنتائج دراسة Wanigasingha et al. (2018) في أهمية التنوع في أساليب التدريب بين داخل وخارج مكان العمل. كما أكدت على ضرورة اختيار المتدربين بعناية وتحديد أوقات التدريب بشكل مناسب لزيادة فعاليته. هذه النتائج تؤكد على أن التدريب ليس فقط عملية أكاديمية أو تقنية، بل يجب أن يكون موجهاً لتحقيق تحسينات حقيقية في الأداء الوظيفي.

من جهة أخرى، تناولت دراسة مرزوقي وبن ديب (2018) العلاقة بين التدريب المستمر والميزة التنافسية في صناعة الأدوية في الجزائر. نتائج هذه الدراسة أظهرت وجود علاقة قوية بين استراتيجية التدريب والتعليم المستمر وبين تحقيق الميزة التنافسية لمنتجات الشركة. وبالرغم من اختلاف القطاع، إلا أن هذه الدراسة تؤكد على أن التدريب المستمر للكفاءات لا يقتصر فقط على تحسين أداء الموظفين،

بل يساهم بشكل كبير في تعزيز قدرة المنظمة على التنافس في السوق وتحقيق التميز. وهذا يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالدور الاستراتيجي للتدريب في تعزيز الأداء على مستوى المنظمة ككل.

أما دراسة المطيري (2020)، التي تناولت أثر البرامج التدريبية للموارد البشرية في القطاع الصحي في السعودية، فقد أظهرت أن النجاح في تحقيق الميزة التنافسية يعتمد على القدرة على تحديد احتياجات التدريب بشكل دقيق، وتصميم برامج تدريبية مناسبة، وتقييم أداء الموظفين بعد التدريب. وأكدت على أهمية تحديد أولوية التدريب بناءً على احتياجات المؤسسة، وتنوع البرامج التدريبية وفقاً لها. هذه النتائج تتكامل مع دراسة Sendawula et al., حيث تعكس التأثير الإيجابي للتدريب على الأداء من خلال استراتيجيات محددة وواضحة، خاصة في القطاع الصحي الذي يتطلب تطوراً مستمراً في مهارات العاملين.

فيما يخص دراسة عليان (2020) التي بحثت في استراتيجية التدريب في نظم المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن، فقد بينت الدراسة أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات التدريب في المنظمة كانت ذات تأثير إيجابي قوي على تحسين أداء الموظفين. أظهرت النتائج أن التدريب في نظم المعلومات قد أسهم في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال توفير التقنيات اللازمة وتحسين قدرة الموظفين على التعامل مع الأنظمة الحديثة. وهذا يوضح بشكل جلي أهمية تخصيص استراتيجيات تدريبية موجهة نحو تلبية احتياجات العمل وتحقيق الأداء العالي.

بناءً على هذه الدراسات المختلفة، يمكننا أن نستنتج أن التدريب يعتبر عنصراً أساسياً في تحسين الأداء الوظيفي في كافة القطاعات، سواء كانت صحية أو صناعية أو في مجال نظم المعلومات. كما أن التنوع في أساليب التدريب واختيار التوقيت المناسب له، بالإضافة إلى تحديد احتياجات التدريب بدقة، يساهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة وزيادة الإنتاجية داخل المنظمات.

ب. المحور الثاني: دراسات تتعلق بالمتغير التابع (الميزة التنافسية):

تتعدد الدراسات التي تناولت أثر التدريب والتنمية المستمرة في تحقيق الميزة التنافسية عبر مختلف القطاعات، موضحة كيف أن استراتيجيات التدريب والتنمية البشرية تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي وعلى قدرة المنظمات على التنافس بنجاح. في هذا السياق، تعد دراسة عبدالكريم وحميد (2017) من أبرز الدراسات التي سلطت الضوء على أهمية البرامج التدريبية في القطاع السياحي، وخاصة في الفنادق الفاخرة. حيث أكدت الدراسة على أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على أداء الموظفين الفعلي، مشيرة إلى أن التدريب يجب أن يكون موجهاً لتحسين كفاءة الأفراد في كافة المهام الوظيفية. وقد أظهرت النتائج أن غالبية المشاركين في الدراسة وافقوا على أن التدريب يعتبر عاملاً حيوياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، ما يعزز من قدرة الفندق على المنافسة في السوق. هذه النتائج تدعو إلى ضرورة تعديل البرامج التدريبية بحيث تتماشى مع الاحتياجات الحقيقية للفئات المستهدفة داخل المنظمة، وهو ما يتفق مع توصية الدراسة بضرورة تطوير الأساليب التدريبية وتكييفها مع المتطلبات الفعلية للموظفين.

من جهة أخرى، تأتي دراسة سيف ومقبل (2022) لتؤكد على العلاقة الوثيقة بين تنمية الموارد البشرية والميزة التنافسية في الجامعات الخاصة بمدينة تعز. وقد وجدت الدراسة أن العوامل المساهمة في تحقيق الميزة التنافسية تشمل التدريب المستمر، التحفيز، القيادة الفعالة، وكذلك بيئة العمل الجيدة. وقد أظهرت النتائج أن القيادة كانت العامل الأكثر تأثيراً في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة القدرة التنافسية، يليه التدريب والتحفيز. هذا يوضح أن استراتيجيات التنمية البشرية التي تشمل جميع جوانب حياة الموظف، من تدريب وتحفيز وقيادة، لها تأثير إيجابي على مستوى الأداء والابتكار داخل المنظمة. وهذا يتماشى مع توصيات الدراسة التي أكدت على أهمية الاهتمام بتدريب الكوادر الإدارية، لتحسين الأداء وزيادة تنافسية المؤسسة على المدى الطويل.

أما دراسة لغصيم والزغبى (2022)، فقد تناولت تأثير التوجه الاستراتيجي على الميزة التنافسية في الجامعات السعودية. وقد أبرزت الدراسة أهمية تبني التوجه الاستراتيجي في تحسين الميزة التنافسية، حيث تبين أن الأبعاد الاستباقية والمستقبلية للتوجه الاستراتيجي كانت الأكثر تأثيراً في تحقيق هذه الميزة. كما وجد الباحثون أن استراتيجيات الريادة التي تشمل الإبداع والتجديد تلعب دوراً محورياً في تعزيز القدرة التنافسية. وتبرز هذه الدراسة بشكل واضح العلاقة بين الاستراتيجيات المعتمدة داخل المؤسسات والأداء الوظيفي، حيث يشير التوجه الاستراتيجي السليم إلى تحسين الابتكار والكفاءة داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة تنافسيتها في سوق العمل.

من جانب آخر، دراسة Farida and Setiawan (2022) تناولت تأثير استراتيجيات الأعمال على الميزة التنافسية في الشركات الصغيرة والمتوسطة في إندونيسيا. وقد أظهرت الدراسة أن التنظيم الجيد لاستراتيجيات العمل يمكن أن يعزز من القدرة التنافسية للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تحسين الأداء الوظيفي وزيادة مستويات الابتكار. وقد أكدت النتائج على أن الأداء الجيد في العمل يساعد الشركات على تحقيق التميز التنافسي عبر تقديم منتجات أو خدمات مبتكرة تجذب العملاء. هذا يتوافق مع نتائج الدراسات السابقة التي أظهرت أهمية التدريب والابتكار في تعزيز التميز وزيادة القدرة التنافسية على المدى البعيد.

وفي السياق ذاته، تأتي دراسة الحداد وزيد (2024) التي بحثت دور التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية اليمنية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن التوجه الاستراتيجي بأبعاده المختلفة مثل الريادة والتوجه بالسوق والتوجه التكنولوجي له تأثير كبير على تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات. وأكدت الدراسة على أن تبني استراتيجيات التوجه السليم يمكن أن يعزز من جودة التعليم، التميز في الأداء الأكاديمي، وتخفيض التكلفة، مما يعكس قدرة هذه الجامعات على المنافسة في بيئتها الداخلية والخارجية.

بالمجمل، توضح هذه الدراسات جميعها أن نجاح المنظمات في تحقيق الميزة التنافسية لا يتوقف فقط على استراتيجيات العمل أو التوجهات الاستراتيجية، بل يتطلب أيضًا استثمارًا في التدريب وتنمية الموارد البشرية، حيث يلعب التدريب دورًا أساسيًا في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الابتكار.

٣. مشكلة الدراسة:

يعد تطوير الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية من أكبر التحديات في ظل التطورات العلمية السريعة والتنافس القوي مع المؤسسات الصحية الحديثة. يلعب العنصر البشري دورًا حيويًا في تعزيز الإنتاجية والجودة في هذا القطاع، حيث تواجه المستشفيات العامة في المملكة صعوبة في مواكبة التحديات التنافسية، مما يتطلب التركيز على تحسين مهارات وأداء العاملين. لتحقيق الميزة التنافسية، يجب على المؤسسات الصحية أن تكون قادرة على تحديد احتياجات التدريب وتطبيق استراتيجيات تدريبية مناسبة وفعالة.

ومع ذلك، هناك نقص في الاهتمام بتطبيق المبادئ العلمية في عملية التدريب، حيث يلاحظ عدم تجديد التدريب بعد انضمام الموظفين للعمل، وعدم تحديث أساليب التدريب بشكل مستمر. غالبًا ما يعتمد القائمون على التدريب على أساليب ثابتة دون تنوع كافٍ، رغم الحاجة لتطوير طرق تدريبية أكثر تنوعًا وفعالية. وعلى الرغم من الوعي بأهمية تحديد الاحتياجات التدريبية، إلا أن تطبيق هذا الأمر لا يتم بشكل علمي كافٍ، كما أن عملية تقويم التدريب تقتصر عادةً على التقييم بعد انتهاء الدورة التدريبية فقط، مما يجعلها غير شاملة ولا تتيح تحسينات مستمرة في الأداء.

٤. سادسًا: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى استكشاف دور أساليب التدريب المتنوعة في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الميزة التنافسية في مستشفيات منطقة تبوك. حيث تسعى الدراسة إلى تحليل كيف يمكن لتطبيق أساليب تدريبية فعالة أن تساهم في رفع كفاءة العاملين في القطاع الصحي، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة القدرة التنافسية.

للمستشفيات. من خلال هذا الهدف، تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين تطوير مهارات الموظفين في المجال الطبي والإداري وبين القدرة على التفوق في سوق الرعاية الصحية المحلي، مع التركيز على أهمية تكييف الأساليب التدريبية لتلبية احتياجات كل قسم وظيفي داخل المستشفى.

٥. فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، تم صياغة الفرضية التالية وتتمثل في:
توجد علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين أساليب التدريب وتحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك بالمملكة. وينبثق من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية وتتمثل في:

- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين أساليب التدريب (التدريب داخل مكان العمل) وتحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك بالمملكة.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين أساليب التدريب (التدريب خارج مكان العمل) وتحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك بالمملكة.

٦. منهج الدراسة:

ستتبع الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي؛ وذلك عن طريق استبيان سيتم توزيعه على بعض العملاء بالبنوك وسيتم أخذ عينة الدراسة من مجتمعها بالطريقة العشوائية البسيطة، ونظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة؛ والذي يتكون من اثني عشر مستشفى والذي تجاوز (10000) موظفًا صحيًا، فسوف يأخذ الباحث عينة عشوائية بسيطة وتبلغ ٣٧٠ مفردة.

٧. الدراسة الميدانية (اختبار فروض الدراسة):

❖ الفرض الرئيسي الأول:

يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأساليب التدريب علي تحقيق الميزة التنافسية بمستشفيات منطقة تبوك، ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية.

- الفرض الفرعي الاول: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأساليب التدريب علي بُعد تحقيق الميزة التنافسية (تحسين الجودة) بمستشفيات منطقة تبوك.
 - الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأساليب التدريب علي بُعد تحقيق الميزة التنافسية (سرعة تقييم الخدمات) بمستشفيات منطقة تبوك.
- قبل البدء في تحليل الفروض لابد من تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون كما يلي:

الجدول رقم (١) نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل: أساليب التدريب والمتغير التابع: الميزة التنافسية.

سرعة تقييم الخدمات	تحسين الجودة	الميزة التنافسية	أساليب التدريب	العلاقة بين المتغيرات	
			1	Pearson Correlation	أساليب التدريب
			-----	Sig. (2-tailed)	
			380	N	
		1	.582**	Pearson Correlation	الميزة التنافسية
		-----	.000	Sig. (2-tailed)	
		380	380	N	
	1	.940**	.576**	Pearson Correlation	تحسين الجودة
	-----	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
	380	380	380	N	
1	.761**	.937**	.516**	Pearson Correlation	سرعة تقييم الخدمات

-----	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
380	380	380	380	N	

نلاحظ من الجدول ان هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل أساليب التدريب علي الميزة التنافسية (بأبعادها المختلفة)، وعلاقة الارتباط بينهما معنوية وذات دلالة احصائية.

يعكس الجدول المعروض العلاقة بين أساليب التدريب، الميزة التنافسية، تحسين الجودة، وسرعة تقييم الخدمات باستخدام معامل ارتباط بيرسون. تظهر النتائج أن هناك ارتباطاً قوياً وإيجابياً بين جميع المتغيرات المدروسة، مما يسلط الضوء على أهمية تطبيق أساليب تدريب فعالة لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء المؤسسي.

أولاً، يوضح الجدول أن أساليب التدريب ترتبط بشكل إيجابي مع الميزة التنافسية بمعدل ارتباط 0.582 مع دلالة إحصائية $p = 0.000$ ، مما يشير إلى أن التدريب الجيد يعزز من قدرة المؤسسات على التنافس في السوق. هذا الارتباط يدل على أن تحسين الكفاءة البشرية من خلال التدريب يمكن أن يسهم بشكل كبير في رفع مستوى التميز المؤسسي، وهو ما يعزز القدرة على التنافس في بيئة العمل التنافسية.

ثانياً، هناك ارتباط إيجابي قوي بين أساليب التدريب وتحسين الجودة بمعدل 0.576 مع دلالة إحصائية $p = 0.000$ ، مما يشير إلى أن التدريب يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة. يرتبط ذلك بشكل مباشر بزيادة مهارات العاملين ومعارفهم في مجالاتهم، مما يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة أعلى تلبي احتياجات ومتطلبات العملاء. كما يعكس هذا العلاقة أهمية الاستثمار في التدريب من أجل ضمان تقديم خدمات متفوقة ومواكبة لأعلى المعايير.

ثالثاً، العلاقة بين أساليب التدريب وسرعة تقييم الخدمات أظهرت أيضاً ارتباطاً إيجابياً (0.516) مع دلالة إحصائية $p = 0.000$ ، مما يعني أن تحسين أساليب التدريب يمكن أن يسهم في تسريع عملية تقييم الخدمات. وهذا يشير إلى أن تدريب الموظفين على

الأساليب الحديثة والممارسات الفعّالة يعزز من قدرتهم على تقييم وتحليل الخدمات بشكل أسرع وأكثر دقة.

علاوة على ذلك، تعكس النتائج أن هناك ارتباطاً قوياً بين الميزة التنافسية وتحسين الجودة (0.940) وسرعة تقييم الخدمات (0.937)، مما يؤكد أن المؤسسات التي تسعى لتحقيق التميز التنافسي تُظهر أداءً محسناً في تقديم الخدمات وتحليلها. هذا يشير إلى أن المؤسسات التي تركز على تحسين قدرتها التنافسية من خلال استراتيجيات مدروسة تكون أكثر قدرة على تحسين الجودة وتقديم تقييمات أسرع وفعّالة.

وفي الختام، يظهر الجدول بشكل واضح أن كل من أساليب التدريب والميزة التنافسية وتحسين الجودة وسرعة تقييم الخدمات مترابطة بشكل قوي، مما يعزز من فكرة أن الاستثمار في التدريب ليس فقط لتحسين الكفاءات الفردية، ولكن أيضاً كوسيلة رئيسية لتحقيق التفوق المؤسسي في القطاعات المختلفة.

وفيما يلي نتائج تحليل الفرض الفرعي الأول:

□ الفرض الفرعي الأول:

- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأساليب التدريب على بُعد تحقيق الميزة التنافسية (تحسين الجودة) بمستشفيات منطقة تبوك، ولدراسة هذا الفرض تم عمل تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (٢) تحليل الانحدار البسيط لأساليب التدريب على بُعد تحسين الجودة.

معامل التحديد R^2	F-test		T-test		الخطأ المعياري S.E.	المعاملات المقدرة β_i	المتغيرات
	Sig.	القيمة	Sig.	القيمة			
.332	.000	187.454	.000	6.198	.209	1.298	الثابت
			.000	13.691	.049	.670	أساليب التدريب

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- نلاحظ أن مستوى المعنوية للمتغير أساليب التدريب أقل من (٠.٠١) وهذا يدل على أن هذا المتغير معنوي وله تأثير ذو دلالة إحصائية على بُعد تحسين الجودة، كما أكدت إحصاءات إختبار (F-test) لاختبار معنوية جودة توفيق نموذج

الانحدار ككل والتي جاءت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذو جودة عالية.

- بناءً على النتائج السابقة قبل الفرض اي انه يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأساليب التدريب علي بُعد تحسين الجودة بمستشفيات منطقة تبوك.

□ الفرض الفرعي الثاني:

- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأساليب التدريب علي بُعد تحقيق الميزة التنافسية (سرعة تقييم الخدمات) بمستشفيات منطقة تبوك ، ولدراسة هذا الفرض تم عمل تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (٣) تحليل الانحدار البسيط لأساليب التدريب علي بُعد سرعة تقييم الخدمات.

معامل التحديد R^2	F-test		T-test		الخطأ المعياري S.E.	المعطيات المقدرة β_i	المتغيرات
	Sig.	القيمة	Sig.	القيمة			
.267	.000	137.50 3	.000	8.213	.215	1.765	الثابت
			.000	11.726	.050	.589	أساليب التدريب

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- نلاحظ ان مستوى المعنوية للمتغير اساليب التدريب اقل من (٠.٠١) وهذا يدل على ان هذا المتغير معنوي وله تأثير ذو دلالة احصائية على بُعد سرعة تقييم الخدمات، كما أكدت إحصاءات إختبار (F-test) لاختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار ككل والتي جاءت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذو جودة عالية.

- بناءً على النتائج السابقة قبل الفرض اي انه يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأساليب التدريب علي بُعد سرعة تقييم الخدمات بمستشفيات منطقة تبوك.

٨. نتائج الدراسة:

• نتائج التدريب داخل مكان العمل:

○ أظهرت الدراسة أن التدريب داخل مكان العمل يساهم بشكل كبير في تحسين مهارات وكفاءات الموظفين، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين 4.11 و ٤.٤٩.

○ كانت العبارة الأعلى تقييماً هي "تعزيز التعاون بين الزملاء"، والتي حصلت على متوسط ٤.٤٩، مما يدل على أن هذا النوع من التدريب يساهم بشكل فعال في تحسين التنسيق والعمل الجماعي داخل الفرق.

○ على الرغم من ذلك، كانت العبارة الأقل تقييماً هي "رضا الموظفين عن الفرص المتاحة لتحسين مهاراتهم عبر التدريب داخل مكان العمل"، التي حصلت على متوسط ٢.٥٩. هذا يشير إلى أنه ربما هناك فرصة لتحسين برامج التدريب في هذا الجانب، خاصة في توفير فرص أكبر لتطوير المهارات.

○ وفقاً لتحليل اختبار T-Test ، أظهرت جميع العبارات دلالة معنوية قوية (p-value = 0.000)، مما يعني أن الفروق بين تقيمات الموظفين في هذه العبارات لها أهمية إحصائية ولا تحدث بالصدفة.

• نتائج التدريب خارج مكان العمل:

○ بالنسبة للتدريب خارج مكان العمل، تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين 4.03 و ٤.٢١، مما يشير إلى تأثير إيجابي ملحوظ لهذا النوع من التدريب على الموظفين.

○ كانت العبارة الأعلى تقييماً هي "التدريب الخارجي يزيد من تحفيزي ويساهم في تطوير أدائي"، التي حصلت على متوسط ٤.٢١، مما يدل على أن الموظفين يرون أن التدريب الخارجي يُحفزهم ويُسهّم في تحسين أدائهم بشكل ملحوظ.

○ في المقابل، كانت العبارة الأقل تقييماً هي "اختيار البرامج التدريبية بعناية لتلبية احتياجات الموظفين"، حيث حصلت على متوسط ٢.٧٩. هذا يعكس احتمال وجود

فجوة بين توقعات الموظفين وبرامج التدريب المتاحة، مما يشير إلى الحاجة لتحسين تنسيق البرامج التدريبية مع احتياجات الموظفين الحقيقية.

○ كما أظهرت نتائج اختبار T-Test لجميع العبارات دلالة إحصائية قوية (p-value = 0.000)، مما يثبت أن هذه الفروق بين العبارات ليست عشوائية ولها تأثيرات حقيقية في تقييم الموظفين.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن التدريب داخل وخارج مكان العمل له تأثير إيجابي على تطوير مهارات الموظفين وزيادة تحفيزهم. ومع ذلك، تظهر بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، مثل تلبية احتياجات الموظفين بشكل أفضل من خلال برامج تدريبية أكثر تخصيصاً.

٩. التوصيات:

○ يجب التركيز على تعزيز برامج التدريب لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة: تعتبر برامج التدريب من الأدوات الأساسية التي تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الرعاية الصحية. تشير النتائج إلى أن التدريب المستمر للكوادر الطبية والإدارية يعزز من مهاراتهم ويزيد من كفاءتهم في تقديم الخدمات الصحية. ففي المستشفيات، حيث يتطلب العمل دقة عالية واحترافية في التعامل مع الحالات المرضية المختلفة، يلعب التدريب دوراً كبيراً في تحسين مستوى الأداء، سواء في التعامل مع المرضى أو في تطبيق الإجراءات الطبية المعقدة. من خلال تعزيز البرامج التدريبية، يمكن تحسين المعرفة الطبية والتقنيات المستخدمة، مما يؤدي إلى تقديم رعاية صحية أكثر دقة وكفاءة، وبالتالي تحسين تجربة المرضى في المستشفى.

○ يجب تحسين رضا المرضى عن جودة الرعاية الصحية في المستشفى: أظهرت التقييمات أن رضا المرضى عن جودة الرعاية الصحية كان الأقل مقارنة ببعض الجوانب الأخرى. وهذا يشير إلى ضرورة التركيز على تحسين العناصر التي تؤثر بشكل مباشر في تجربة المرضى، مثل تقديم الرعاية بطريقة أكثر إنسانية،

وتحسين التواصل بين المرضى والفريق الطبي. كما أن تقديم الرعاية الطبية بشكل يتناسب مع احتياجات المرضى الخاصة، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة من حيث الراحة والمرافق، يمكن أن يكون له تأثير كبير على تعزيز رضا المرضى. تفعيل آليات قياس وتحليل آراء المرضى بشكل دوري سيساعد المستشفيات على تحديد نقاط الضعف والعمل على تحسينها بشكل مستمر.

○ **التركيز على تعزيز التعاون بين الموظفين داخل مكان العمل:** يظل التعاون بين الموظفين داخل مكان العمل أحد العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين الكفاءة العامة وزيادة الفاعلية داخل المستشفى. أظهرت النتائج أن التعاون بين الفريق الطبي والإداري له تأثير إيجابي على الأداء العام، حيث يساعد على تبادل المعلومات والخبرات بين الأفراد، مما يسهم في اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة. تعزيز بيئة العمل التي تشجع على التعاون الفعال يمكن أن يؤدي إلى تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة، وتسهيل تقديم الرعاية الصحية للمرضى بشكل أفضل وأسرع، خاصة في الحالات الطارئة.

○ **يجب العمل على تحسين سرعة تقديم الخدمات الطبية في المستشفى:** من أهم العوامل التي تحدد كفاءة النظام الصحي هي سرعة تقديم الخدمات الطبية، خاصة في الحالات الطارئة. على الرغم من أن التقييمات أظهرت استجابة جيدة في الحالات الحرجة، إلا أن هناك حاجة لتحسين الكفاءة في تقديم الخدمات بشكل عام. تحسين استجابة المستشفى للأوقات الحرجة، مثل حالات الطوارئ والإصابات المفاجئة، يتطلب تحسين البنية التحتية للمستشفى، وتوفير تدريب متخصص للعاملين لضمان استجابة سريعة وفعالة. العمل على تحسين العمليات الإدارية، وتبسيط الإجراءات، يمكن أن يساهم في تسريع عملية تقديم الخدمة.

○ **تحسين الأنظمة التكنولوجية لتسريع تقديم الخدمات للمرضى وتقليل الإجراءات الإدارية التي قد تؤثر على سرعة الخدمة:** تعد التكنولوجيا أحد العوامل الأساسية في تحسين سرعة وكفاءة تقديم الخدمات الطبية. من خلال تطوير أنظمة تكنولوجيا

المعلومات، مثل السجلات الطبية الإلكترونية وأنظمة إدارة المرضى، يمكن للمستشفيات تسريع عمليات التشخيص والعلاج. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تقليل الإجراءات الإدارية المعقدة التي قد تعيق سرعة الخدمة، مما يؤدي إلى تسريع عملية تقديم الرعاية الصحية. الاستثمار في تحسين الأنظمة التكنولوجية سيضمن أيضاً أتمتة العديد من العمليات، مما يسهم في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الكفاءة العامة للمستشفى.

○ **يجب العمل على تعزيز الكفاءة العامة للموظفين من خلال التدريب المناسب وتوفير أدوات وتقنيات تساعد في أداء مهامهم بكفاءة أكبر:** التدريب المستمر لا يقتصر فقط على تحسين المهارات الطبية بل يشمل أيضاً تطوير القدرة على التعامل مع الضغوطات في بيئة العمل. بعض النتائج أظهرت أن قدرة الموظفين على العمل تحت الضغط والتعامل مع المشكلات كانت أقل تقييماً، مما يشير إلى ضرورة تعزيز هذه المهارات. تحسين هذه القدرات يتطلب توفير التدريب المستمر على تقنيات التعامل مع الضغوط، بالإضافة إلى توفير بيئة داعمة تعزز من قدرة الموظفين على تقديم أفضل أداء في الظروف الصعبة. كما أن توفير الأدوات التقنية الحديثة التي تسهم في تسريع أداء المهام الطبية والإدارية سيكون له تأثير كبير على زيادة الكفاءة.

○ **تحسين التوازن بين السرعة والدقة في تقديم الرعاية:** في بعض الأحيان، قد تؤثر السرعة في تقديم الرعاية على دقتها وجودتها، وهو ما قد يؤدي إلى تأثير سلبي على صحة المرضى. من المهم الحفاظ على توازن بين السرعة والدقة لضمان تقديم رعاية طبية فعالة وآمنة. التسرع في الإجراءات الطبية قد يؤدي إلى أخطاء طبية غير مقصودة، وبالتالي من المهم أن يتم تدريب الكوادر الطبية على كيفية تحديد الأولويات بشكل دقيق، وتحديد الوقت المناسب لكل إجراء لضمان تقديم الرعاية بشكل متوازن. الحفاظ على مستوى عالٍ من الدقة في جميع مراحل الرعاية يعد أساسياً للحفاظ على صحة المرضى ورضاهم.

○ **زيادة التحفيز والرضا الوظيفي من خلال التدريب وخلق بيئة عمل تشجع على التعاون:** يعتبر التحفيز والرضا الوظيفي من العوامل الرئيسية التي تؤثر في أداء الموظفين. لتحفيز الموظفين وتحسين أدائهم، يجب توفير بيئة عمل تشجع على التعاون والتفاعل بين جميع العاملين، بالإضافة إلى توفير الفرص للتدريب المستمر وتحسين المهارات. تعزيز تحفيز الموظفين يمكن أن يتم من خلال التعرف على إنجازاتهم وتقديم المكافآت الملائمة التي تعزز من شعورهم بالإنجاز. كما أن توفير بيئة عمل خالية من الضغوط الزائدة التي قد تؤثر سلباً على الموظفين سيسهم في زيادة رضاهم الوظيفي، وبالتالي تحسين أدائهم وجودة الخدمة المقدمة.

المراجع:

المراجع العربية:

١. بلحاجي، أمينة. ٢٠١٩. تدريب القيادات الادارية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة: دراسة حالة فرع رئيسي في مؤسسة كوندور بولاية برج بوعريرج الجزائر ٢٠١٧-٢٠١٨.
٢. خزام، ديماء. (٢٠٢٠). *أثر التدريب في أداء العاملين: دراسة حالة قسم الدعاية الطبية في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
٣. سيف، سامية غالب؛ مقبل، ريشري عبده مقبل. ٢٠٢٢. أثر تنمية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة بمدينة تعز. مجلة العلوم التربوية و الدراسات الإنسانية، (٢٧)، 400-360pp.
٤. عبدالكريم، أكرم عبدالرحمن وحמיד، أحمد مجيد. (٢٠١٧) "أثر تدريب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة ميدانية في عينة من فنادق الدرجة الممتازة". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.
٥. عليان، حازم سعدو. (٢٠٢٠). *استراتيجية التدريب في نظم المعلومات وأثرها على أداء موظفي المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان العربية، الأردن.

٦. لغصيم، سعود عبدالله؛ الزعبي، خالد يوسف. ٢٠٢٠. أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية، الدور الوسيط لاستراتيجيات الريادة (دراسة ميدانية لجامعات المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية). مجلة البحوث التجارية، ٤٢ (٢)، pp.203-247.
٧. المخلافي، رشاد سعيد؛ العامري، عادل قائد؛ الجعفري، فيصل علي. (٢٠٢٣). أثر التدريب على أداء العاملين في المستشفى الجمهوري التعليمي العام في مدينة تعز. مجلة السعيد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، ٦ (٢)، ١٨٠-٢٠٩.
٨. مرزوقي، ياسر؛ بن ديب، عبدالرشيد. (٢٠١٨). التدريب والتعلم المستمران للكفاءات وأثرهما على الميزة التنافسية: دراسة حالة مجمع صيدال. مجلة رؤية اقتصادية، ٨ (٢)، ٩٩-١١٣.
٩. المطيري، عبدالله سعود؛ الشرقي، عمر زيان. (٢٠٢٠). أثر البرامج التدريبية للموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع الصحي: دراسة ميدانية على مستشفى الرفيعة العام. المجلة العربية للنشر العلمي، (١٥)، ٣٨-١٩.

المراجع الأجنبية:

10. Farida, I. and Setiawan, D., 2022. Business strategies and competitive advantage: the role of performance and innovation. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 8(3), p.163.
11. Mahadevan, A., & Yap, M. H. (2019). Impact of training methods on employee performance in a direct selling organization, Malaysia. *IOSR Journal of Business and Management*, 21(10), 7-14.
12. Sendawula, K., Nakyejwe Kimuli, S., Bananuka, J., & Najjemba Muganga, G. (2018). Training, employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda's health sector. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1- 12.
13. Wanigasingha, S. S., Madhawa, D. M. A., Premashantha, L. J., Fernando, K. R. J., Mullekanda, A. P. S., & Atapattu, A. M. C. P. (2018). Impact of Employees' Training on their Work Performance, With Reference to ABC Private Hospital in Sri Lanka. *IOSR Journal of Business and Management*, 2, 40-47.