

أثر البرامج التدريبية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك في محافظة البلقاء

وائل بشير عبد الكريم الحياصات

أستاذ إدارة الأعمال المساعد- جامعة البلقاء التطبيقية- الأردن

waelhyasat@yahoo.com

استلام البحث: ٢٠١٩/١٢/٢٠ مراجعة البحث: ٢٠٢٠/٩/٥ قبول البحث: ٢٠٢٠/١٠/١٢ DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.9.2.3>

الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس أثر فاعلية البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي في البنوك التجارية في محافظة البلقاء، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية. وقد تمثلت وحدة المعاينة من موظفي البنوك التجارية في البلقاء، حيث تم توزيع الاستبانة على (٢٢٧) موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وكان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء. وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء. وأوصت الدراسة بالعمل على تطوير استراتيجيات اختيار المدرّبين، لأهميتها في التأثير على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تحاول دراسة العلاقة بين فاعلية البرامج التدريبية، وكل من جودة الخدمة، والميزة التنافسية. الكلمات المفتاحية: البرامج التدريبية؛ الأداء الوظيفي؛ البنوك التجارية الأردنية؛ الأردن.

المقدمة:

لقد زاد اهتمام المؤسسات المعاصرة بالتدريب الذي يعرف بأنه الجهد المنظم الذي يهدف إلى تزويد أفراد التنظيم بمعارف معينة ومحاولة أحداث تغيير إيجابي في مهاراتهم من ناحية وفي سلوكهم واتجاهاتهم من ناحية أخرى (درة، ٢٠٠٣). ويمثل التدريب مكانة هامة بين الأنشطة الهادفة لرفع الكفاءة الإنتاجية وتحسين وسائل وطرق العمل، حيث أصبح التدريب في الوقت الحاضر أداة فعالة لزيادة القدرة على أداء المهمات ورفع كفاءة العاملين، وتزودهم بالمهارات الأساسية التي تساعدهم على الإنجاز الأفضل، كما أصبحت العملية التدريبية تمثل عنصراً رئيسياً في كفاءة وفاعلية المنظمات باختلاف أنواعها وإحجامها وأنشطتها وأهدافها التي أنشئت لأجلها. كما أن التدريب أصبح عملية مستمرة تمارسها الإدارة بانتظام في المنظمات المعاصرة والحديثة وبما أن العنصر البشري هو من أهم عناصر العملية الإدارية فالأمر يتطلب تشغيل أكفاء للموارد البشرية والاستفادة من طاقات ومهارات الفرد، لذلك فإن التعامل مع الموارد البشرية اليوم يأخذ طابعاً مختلفاً عما كان عليه في السابق، الأمر الذي يتطلب وجود مسارات تدريبية يهدف إلى التدريب والتطوير للأفراد العاملين وبالتالي رفع كفاءتهم وزيادة إنتاجيتهم، وكذلك قياس الأثر التدريبي للتعرف على الفوائد المتحققة من العملية التدريبية ومدى نجاعتها في أحداث التغيير والتطوير المطلوبين. ومع ظهور محاولات متعددة لتحديد في الفكر الإداري تحت مسميات مختلفة تارة بمسمى التطوير الإداري، وأخرى بمسمى التنمية الإدارية، برزت أهمية العنصر البشري في كفاءة العملية الإدارية، وزادت أهمية التدريب في تنمية الموارد البشرية وتعزيز فعاليتها. ويتفق الباحث على أن القوى العاملة المدربة تعد عنصراً أساسياً من عناصر التنمية، وأن المتخصصين في تنمية الموارد البشرية يدعمون تحسين الأداء في المنظمات من خلال برامج التدريب التي تحتل مكانة هامة بين الأنشطة الإدارية الهادفة إلى تزويد الأفراد بالمعلومات والمعارف الوظيفية المتخصصة وإكسابهم المهارات التي تساهم في تطوير أدائهم، بالإضافة إلى تعديل اتجاهاتهم بما يجعلهم لاثقين لأداء أعمالهم بكفاءة وإنتاجية عالية.

مشكلة الدراسة:

تواجه منظمات اليوم تحديات كبيرة فرضت نفسها على بيئة العمل الأمر الذي تطلب مواجهه هذه التحديات وعلى رأسها تنمية وتدريب العاملين فيها كأحد أهم أنشطة الموارد البشرية لزيادة الأداء الوظيفي لهذه البنوك. ومما لا شك فيه بأن الفجوة بين قدرات العامل ومتطلبات العمل تؤثر بشكل مباشر في مستوى الأداء الوظيفي، إذ أن العامل الذي يشعر بأنه لا يمتلك المهارات المطلوبة لإتمام عمله سينعكس ذلك على مستوى أداءه، والذي سيؤثر سلباً على الأداء المنظمي بشكل عام، ما لم تدرك الإدارة العليا هذه الفجوة من خلال القيام بتوفير التدريب اللازم لسدها وتمكين العاملين من أداء مهامهم وواجباتهم الوظيفية التي تتناسب و قدراتهم ومعارفهم. ومن خلال ما تقدم أعلاه، تكمن مشكلة الدراسة في عدم إدراك منظمات الأعمال لأهمية إعداد البرامج التدريبية المتخصصة في العمل على مستوى الأداء الوظيفي بالإضافة إلى أن الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع الهام كانت محدودة. حيث تحاول الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما أثر فاعلية البرامج التدريبية في الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء؟ وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما أثر فاعلية البرامج التدريبية في حجم الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء؟
٢. ما أثر فاعلية البرامج التدريبية في نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء؟
٣. ما أثر فاعلية البرامج التدريبية في سرعة الإنجاز لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء؟
٤. ما أثر فاعلية البرامج التدريبية في كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء؟
٥. ما أثر فاعلية البرامج التدريبية في التطور الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء؟

أهمية الدراسة:

يُعد قطاع البنوك من أهم الروافد الاقتصادية في الاقتصاد الأردني فلذلك تم تطبيق هذه الدراسة في هذا الاقتصاد لأهميتها في رفد وتزويد أفراد البنك بمعارف ومهارات محدده وأحداث تغير إيجابي فعال في مهاراتهم من ناحية وفي سلوكهم واتجاهاتهم من ناحية أخرى. وتنبع أهمية التدريب كونه يسعى إلى تمكين الموظفين من القيام بمهامهم المتجددة، والمتطورة بكفاءة أفضل، كما أن التدريب يقع في مجال الاستثمارات وليس في مجال الاستهلاك مما دفع الكثير من الدول إلى التنافس في زيادة مخصصات التدريب في ميزانياتها، والتدريب أيضاً يؤدي إلى تمكين الموظفين من مواكبة المستجدات ويساعد على استثمار كفاءتهم وقدراتهم لتحقيق الأهداف المؤسسية، كما يساعد الموظفين في تحقيق ذواتهم، مما يولد الإحساس بالتميز والتعرف والاستقرار والأمن الوظيفي والرضا الوظيفي و تكمن أهمية الدراسة بما يلي:

١. يعتبر التدريب احد الركائز الرئيسة في تعزيز الموارد البشرية وانعكاسه على الأداء الوظيفي.
٢. محدودية الدراسات السابقة التي ربطت بين فاعلية التدريب والأداء الوظيفي التي استطاع الباحث الحصول عليها.
٣. تنبع أهمية الدراسة باعتبارها الأولى من نوعها في قطاع البنوك التجارية في محافظة البلقاء.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- أولاً: التعرف إلى فاعلية التدريب وأثره على الأداء الوظيفي لدى البنوك في محافظة البلقاء.
- ثانياً: التعرف على مفاهيم البرامج التدريبية وتقديم أطار نظري للقارئ العربي.
- ثالثاً: تقديم نتائج و توصيات لزيادة فاعلية التدريب لدى البنوك في محافظة البلقاء.

فرضيات الدراسة:

بناء على نموذج الدراسة المبين في الشكل رقم (١-١) فقد صاغ الباحث فرضيات الدراسة بصيغتها العدمية وفقاً لمشكلة الدراسة وأهدافها لما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: H_{01} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء". وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: H01-1: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على حجم الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

الفرضية الفرعية الثانية: H01-2: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

الفرضية الفرعية الثالثة: H01-3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على سرعة الإنجاز لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

الفرضية الفرعية الرابعة: H01-4: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

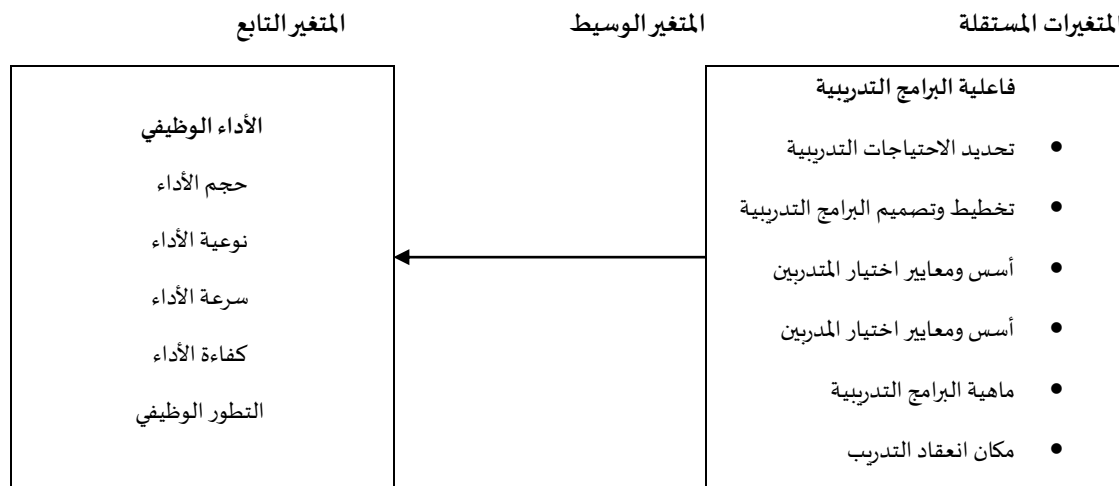
الفرضية الفرعية الخامسة: H01-5: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على التطور الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

الفرضية الرئيسية الثانية: H0-2 "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في فاعلية البرامج التدريبية بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء تعزى للمتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، الخبرة العملية، المستوى التعليمي)".

الفرضية الرئيسية الثالثة: H0-3 "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء تعزى للمتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، الخبرة العملية، المستوى التعليمي)".

أنموذج الدراسة (Research Model):

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة والوصول إلى أهدافها في تحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، فقد قام الباحث بإنشاء انموذج خاص بهذه الدراسة وابعادها كالآتي:



شكل (1): أنموذج الدراسة

التعريفات الإجرائية:

قام الباحث بتحديد التعريفات الاجرائية للمصطلحات المستخدمة في الدراسة كما يلي:
 فعالية البرامج التدريبية: تعتبر فعالية مبرمجة تحتوي على سلسلة من السياسات والإجراءات تهدف إلى أحداث تغيير ايجابي فعال في المهارات و قدرات العاملين لتمكينهم من أداء عملهم بطريقة كفاءة وفعالة في البنوك التجارية الأردنية وقد تم قياسه من خلال ستة أبعاد تمثلت في:
 أولاً: تحديد الاحتياجات التدريبية : ويقصد بها الفجوة ما بين الأداء الفعلي والأداء القياسي لموظف البنوك التجارية الأردنية.

ثانياً: تخطيط وتصميم البرامج التدريبية: وضع خطة واضحة لتصميم البرامج التدريبية وتفعيل دورها في البنوك التجارية الأردنية. ثالثاً: اختيار المتدربين: اختيار الموظفين الذين يحتاجون دورات تدريبية وفق معايير تحددها البنوك التجارية الأردنية. رابعاً: اختيار المدربين: اختيار البنوك التجارية الأردنية لمدربين مختصين للدورات التدريبية والذي يمكن أن يزيد من التأثير الإيجابي للدورات التدريبية على إنتاجية العمل. خامساً: البرامج التدريبية: وضع البنوك التجارية الأردنية آلية ومقياس فعال لتقييم الدورات التدريبية للوقوف على النقاط الإيجابية والسلبية الخاصة بكل دورة. سادساً: مكان التدريب: تحديد مكان عقد الدورات التدريبية وفق شروط تحددها البنك وبالشكل الذي يزيد من فعالية التدريب في البنوك التجارية الأردنية. الأداء الوظيفي: يشير الأداء الوظيفي إلى مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء، حسن التنفيذ، الخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص (اللوذي، ٢٠٠٢).

لذا تسعى المنظمات إلى تحديد نوعية وكمية أداء الأفراد العاملين فيها وتحديد القابليات والإمكانات التي يمتلكها كل فرد ومدى احتياج الأفراد إلى التطوير.

ومن الضروري أن يتم قياس الأداء لأنه يعني الحصول على حقائق وبيانات محددة من شأنها أن تساعد في تحليل وفهم تقييم أداء العامل لعمله ومسلكه فيه، في فترة زمنية محددة، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية للقيام بالواجبات المتعلقة بعمله الحالي وفي المستقبل. (شاويش، ١٩٩٦)

الإطار النظري:

المبحث الأول: البرامج التدريبية

يُعد التدريب من أهم مقاييس لتطور والنجاح لتصنيف المنظمات، وهذا يفسر الموازنة المالية التي ترصدها المنظمات للتدريب، ولنجاح التدريب ينبغي توافر مفهوم واضح ودقيق للتدريب لدى المعنيين بالتدريب من مدرب ومتدرب ومسؤول التدريب، لما لذلك من تأثير في الإعداد الصحيح والتنفيذ السليم للبرامج التدريبية وإتباع الأساليب الحديثة في التدريب التي تفي باحتياجات الموارد البشرية العاملة في المنظمة وتنبئ معارفهم ومهاراتهم (مرعي، ٢٠٠١).

ويعرف التدريب على أنه "نشاط مخطط يهدف إلى تنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي لبلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة" (مصطفى، ٢٠٠٠) ويعرف أيضاً بأنه: " تلك العملية المنظمة والمستمرة والتي تهدف إلى تزويد وإكساب الفرد معارف وقدرات جديدة، أو يهدف تغيير وتطوير وجهات النظر والمعتقدات السابقة لدى الأفراد أو لتعريفهم بسياسات وأهداف المنظمة". (عوض، ٢٠٠١) كما يعرف بأنه "مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى تحسين المعارف والقدرات المهنية، مع الأخذ في الاعتبار دائماً إمكانية تطبيقها في العمل". (رضا، ٢٠٠٣: ١٥) كما يعرف أيضاً بأنه "النشاط الخاص باكتساب وزيادة معرفة ومهارة الفرد لأداء عمل معين" (ربابعة، ٢٠٠٣) ويعرف كذلك بأنه " الجهد المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في المنظمة بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها، وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي بناء مما قد ينعكس على تحسين الأداء في المنظمة". (درة، ٢٠٠٣) ويرى (Gomez, Balkin, & Cardy, 2001) أن التدريب هو " تزويد الأفراد بمهارات معينة تساعدهم على تصحيح النواقص في أدائهم ويعرف أيضاً بأنه "عملية تعلم تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد أو اتجاهات لزيادة وتحسين أداء الفرد" (ابو طاحون، ٢٠٠٠) وفي هذا النطاق يرى (عبد الباقي ٢٠٠١) أن التدريب يتضمن العمل على تنمية المعرفة والمعلومات لدى المتدرب، ومن خلال التعرض لتعريفات التدريب نستطيع إدراك بأن التدريب هو:-

- نشاط إنساني.
- نشاط مخطط له ومقصود.
- يهدف إلى إحداث تغييرات في جوانب مختارة لدى المتدربين.
- ليس هدفاً في حد ذاته وإنما هو عملية منظمة تستهدف تحسين وتنمية قدرات واستعدادات الأفراد، بما ينعكس أثره على زيادة أهداف المنظمة المحققة.
- وعلى ضوء التعريفات يرى الباحث أن عملية التدريب هي: نشاط مخطط يهدف إلى تنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي لبلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة.

ويهدف التدريب إلى رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية لتحقيق أهداف المنظمة، وذلك عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات والاتجاهات والأساليب المتجددة المتعلقة بالأعمال الموكلة لهم، وتحسين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم ومحاولة أحداث تغير ايجابي في سلوكهم واتجاهاتهم نحو العمل (اللوزي، ٢٠٠٢). كما أن الإدارات الحديثة تقوم بإنفاق أموال طائلة على تدريب العاملين، وذلك لتحسين ورفع مستوى قدراتهم وكفاءتهم الإنتاجية، لأن نجاحها في تحقيق أهدافها يعتمد على قدرة عاملها في أداءهم لأعمالهم ورضيتهم في أداء تلك الأعمال، ويعتبر التدريب أحد أهم الوسائل لتطوير وتنمية القدرات العلمية والعملية والفنية والسلوكية للعاملين فيها، ومنه الوصول إلى تحقيق نمو المؤسسات وتطويرها (عوض، ٢٠٠١).

ويهدف التدريب أيضاً إلى النهوض بالعنصر البشري العامل في جميع القطاعات، وعلى كافة المستويات وإعداده الإعداد الملائم للقيام بدوره وأداء مهامه بكفاءة عالية، حيث تختلف الأهداف باختلاف البرنامج التدريبي، ويمكن اعتبار التدريب هدفاً بحد ذاته إن كان موجهاً لتطوير القدرات الفردية وتنميتها أو مطلباً وشرطاً من شروط ترقية الموظف أو مكافأته. أما بالنسبة للمنظمة فإن أهم أهداف التدريب تتمثل بإزالة أو معالجة نقاط ضعف الأداء سواء أكان ذلك للأداء الحالي أو الأداء المستقبلي المتوقع، فعن طريق معالجة نقاط ضعف الأداء يمكن أن يتحسن الأداء مما ينعكس بنتائج إيجابية على مستوى الإنتاجية الكلية للمنظمة، ويسهم في تطورها واستمرارها. (الهيبي، ٢٠٠٠).

المبحث الثاني الأداء الوظيفي

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم والمؤشرات والتي تختلف من مؤسسة إلى أخرى باعتماد طبيعة عمل المنظمة وأهدافها، ومكوناتها وآلية العمل بها، فمن الناحية الإدارية يقصد بالأداء القيام بأعباء الوظيفة وفقاً للمعدل المطلوب أداؤه والذي يمكن معرفته من خلال تحليل الأداء بدراسة كمية العمل والوقت المستغرق فيه، وتدني مستوى الأداء يعني ضعف إنتاجية العامل أو عدم إنتاجه للعمل المطلوب منه بصورة كاملة (عطية، ١٩٩٤) وقد حدد (الجرادين، ٢٠٠٤) ثلاثة أبعاد رئيسية لمفهوم الأداء:

١. الأداء المالي: وهو المفهوم الضيق للأداء إذ يبحث فقط في استخدام المؤشرات المالية مثل الربحية، والنمو.
 ٢. الأداء المالي + الأداء التشغيلي: يضيف هذا البعد عنصر الكفاءة الذي يضمن تحقيق أفضل استخدام للموارد المتاحة بقصد الحصول على المردودات (القريوتي والعززي، ٢٠٠٤). ويمثل هذا البعد التعامل مع بعض المؤشرات التشغيلية مثل الحصص السوقية وتقديم منتج جديد ذي جودة عالية.
 ٣. الفاعلية التنظيمية: وهذا المفهوم الأكثر شمولاً واتساعاً للأداء الوظيفي وهو يعكس درجة نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها، وهذا يتفق مع رؤية (ماهر، ٢٠٠٠) في أن الفاعلية هي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.
- كما ويقصد بقياس الأداء تقييم مدى كفاءة وفعالية أداء البنوك عند قيامها بتنفيذ الخدمات والبرامج المختلفة الموكلة إليها، وذلك أن البنوك يجب أن تكون مسؤولة عن الاستخدام الأمثل للموارد العامة عند تقديم الخدمات والبرامج للمواطنين، ومن الضروري توفر مقاييس الأداء التي يمكن على أساسها إخضاع البنوك للمساءلة من خلال تقييم الموارد، ولا تقتصر المعلومات التي تتطلبها عملية قياس الأداء على المعلومات ذات الصلة بالحصول على الموارد واستخدامها بل تتجاوزها إلى معلومات عن مخرجات ونتائج البرامج والأنشطة المقدمة والعلاقة بين استخدام الموارد، وهذه المخرجات والنتائج.

فقياس الأداء إذن هو المقياس الصحيح الذي يتحدد من خلال جمع جميع العوامل المؤثرة في التقدم نحو الهدف، وقياس قدرة كل واحد منهم على حده ثم القياس الجمعي لها ثم قياس النتيجة الصحيحة بعيداً عن العوامل الوهمية التي قد تطفوا على السطح، وبحيث يكون ذلك المقياس قياساً شاملاً للعمليات الحسابية والإدارية والاجتماعية والشخصية والإعلامية وغيرها من جوانب العمل المختلفة. أما تقييم الأداء فيشتمل على ما يلي (اللوزي، ٢٠٠٢):

١. حجم الأداء.
 ٢. درجة ودقة الإتقان في إنجاز العمل.
 ٣. سرعة الإنجاز.
 ٤. الاستغلال الأمثل لوقت العمل.
- ويعتبر تقييم الأداء وسيلة مهمة لقياس فعالية الأداء من خلال المعلومات المرتدة لعملية التقييم، ويمكن للمنظمة تحديد سياساتها بخصوص التوجيه والتطوير (اللوزي، ٢٠٠٢).

ويمكن تعريف تقييم الأداء بأنه: "محاولة لتحليل الموظف بكل ما يتعلق بهم من متغيرات وصفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط الضعف والقوة والعمل على مواجهة الأولى والثانية وكذلك كضمانة أساسية لفاعلية المنظمة في الحاضر، ولضمان تطورها واستمرارها في المستقبل" (عساف، ١٩٨٩).

ولا شك أن عملية قياس الأداء هي عملية أساسية من العمليات الإدارية المتخذة لا تقل قدرًا بحال عن العمليات الإدارية الأخرى كاتخاذ القرار وبناء فريق العمل وغيرها، ومن ثم لزم وضعها كخط عريض من الخطوط العريضة لمؤسسة ما تريد أن تحقق نجاحات مختلفة في جوانب معينة. والأعمال التي تعتمد على عشوائية القياس لأعمال يصعب تقييم مدى التقدم والإنجاز فيها. ويؤكد ماهر (٢٠٠٠) أن القياس الأمثل للفاعلية يجب أن يتم من خلال المدخل التالية:

١. الأهداف: أكان هدفاً رئيسياً أو هدفاً ثانوياً أو مجموعة من الأهداف الفرعية أو أهدافاً مرحلية قصيرة أو متوسطة أو طويلة الأجل.
٢. الموارد المادية والبشرية: فكلما استطاعت المنظمة تلبية احتياجاتها المادية والبشرية، كلما زادت فاعليتها وتمكنت من تحقيق أهدافها بسرعة وبسهولة.
٣. المؤشرات الكمية: مثل النسب المئوية والنمو وحجم المبيعات.
٤. المؤشرات الاقتصادية: مثل استخدام القيمة المضافة، إلا أن ذلك قد يعتبر غير كاف لقياس الفعالية لأنه يمكن رفع القيمة المضافة من خلال عدة طرق غير مبررة اقتصادياً.

وذكر روبنس (Robbins, 1997) بوجود عدة مؤشرات يمكن من خلالها تقييم فاعلية المنظمة:

١. تعظيم الأرباح.
 ٢. مقدرة المنظمة بالحصول على المدخلات ومعالجتها وتحويلها إلى مخرجات بكفاءة وفاعلية.
 ٣. تحقيق الاستقرار والتوازن.
 ٤. قدرة المنظمة على تلبية احتياجات عملائها.
- واعتماداً على ما سبق أرى أنه وفي سبيل التحقق من شمولية الأداء الوظيفي فسيتم في هذا البحث تناول وقياس البعد المالي ممثلاً بالربحية (العائد على الاستثمار) وكذلك تناول البعد الثاني (الأداء المالي + الأداء التشغيلي) الذي يتركز على تقديم أفضل خدمة للعملاء، وكذلك قياس بعد الفاعلية التنظيمية بقصد التحقق من ضمان تحقيق المنظمات لأهدافها. وارى أن مدخلي الأهداف والمؤشرات الكمية التي نادى بها ماهر (٢٠٠٠) هي أفضل المدخل التي سيتم اعتمادها في قياس الأداء خلال هذا البحث .

الدراسات السابقة:

- أشارت دراسة (Abushamsieh, 2014) إلى أن المنظمات التي تهتم بتطوير برامج تدريبية متواءمة مع استراتيجية المنظمة تساهم في تقليل التكاليف على التدريب وذلك لتحقيق الهدف المنشود من البرنامج التدريبي، وأوصت الدراسة بوجود منح التدريب مزيداً من الاهتمام وذلك لأن آثار التدريب مهمة جداً لتنظيم العمل وتطوير الأداء الوظيفي في نفس الوقت.
 - ودراسة محمد (٢٠١٧) أشارت إلى العديد من النتائج كان من أهمها وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لثقافة المنظمة بأبعادها (القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية) على أداء العاملين بأبعاده (المعرفة بمتطلبات العمل، العمل بروح الفريق، جودة العمل المنجز، كمية العمل المنجز)، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لثقافة المنظمة على المعرفة بمتطلبات العمل لدى العاملين بشكل خاص، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لثقافة المنظمة على جودة العمل المنجز لدى العاملين، إضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لثقافة المنظمة على كمية العمل المنجز لدى العاملين.
 - ودراسة العمرو (٢٠١٨) أشارت إلى إلى العديد من النتائج كان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لفاعلية استراتيجيات تدريب الموارد البشرية بأبعادها (المواءمة مع الرسالة والأهداف، اختصار الوقت لتحقيق الجودة، مضاعفة فاعلية برامج التدريب، تنوع برامج التدريب) على أداء العاملين (المعرفة بمتطلبات العمل، إنجاز المهام، جودة العمل المنجز) في الجامعات الخاصة الأردنية.
 - وأفادت دراسة القرالة (٢٠١٨) أن تطبيق استراتيجية التدريب على أداء الموارد البشرية في دائرة الأرصاد الجوية الأردنية جاء بدرجة متوسطة، وكان مستوى أداء الموارد البشرية مرتفعاً في دائرة الأرصاد الجوية الأردنية.
- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى:
- غالبية الدراسات السابقة ركزت على اتجاهات العاملين نحو العملية التدريبية نفسها بينما هذه الدراسة هدفت إلى قياس الأداء الوظيفي من خلال فاعلية البرامج التدريبية مكتملة.
 - هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تحديد دور التدريب في تطوير الأداء ولكن هذه الدراسة تم تطبيقها على قطاعات أخرى في القطاع المصرفي في محافظة البلقاء في الأردن.

- تتميز هذه الدراسة بمعالجتها للبرامج التدريبية، والمتدربين، والمدربين، وتحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط التدريب و مكانة في حين إن بعض الدراسات السابقة تطرقت إلى مدى الاهتمام بالعملية التدريبية بشكل عام دون الأخذ بعين الاعتبار أثر عناصر التدريب كالأعلى حدًا.
- هدفت بعض الدراسات السابقة إلى التعرف على طبيعة التدريب في العمل والإنتاجية في حين هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة أثر تحديد الاحتياجات التدريبية وتخطيط البرامج التدريبية بالإضافة إلى أثر المدربين والمتدربين والبرامج نفسها ومكان التدريب على الأداء الوظيفي.
- إن الدراسات السابقة التي تطرقت إلى الأداء الوظيفي ذكرت مكونات متعددة مثل حجم الأداء ونوعية الأداء وسرعة الإنجاز وكفاءة الأداء وتبسيط العمل في حين أن الدراسة الحالية أضفت بعداً مهماً وهو التطور الوظيفي.
- تم الاستفادة من الدراسات السابقة بتحديد المتغيرات المستقلة والتابعة وكذلك في مناقشة النتائج والتوصيات.

منهجية الدراسة:

قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من أجل الحصول على البيانات اللازمة لذلك لغرض تحليل البيانات وتصنيفها لوصف عينة الدراسة، وعرضها بشكل جداول وأشكال، لقد تم تصميم استبانة، لجمع البيانات، التي تم تحليلها باستخدام برنامج (SPSS)، ومن ثم عرض نتائج الدراسة وتوصياتها، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة في متغيرات الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من كافة البنوك التجارية في محافظة البلقاء والبالغ عددها عشرة بنوك، وتم مسح مجتمع الدراسة كاملاً، متضمناً البنوك العشرة بكافة فروعها في محافظة البلقاء. وقد تم التحقق من صلاحية أداة الدراسة وذلك كما يلي:

صدق الأداة:

تم تحكيم الإستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعات الأردنية وكذلك من ذوي الخبرة والاختصاص وقد أخذ بآرائهم في صياغة النسخة النهائية للإستبانة.

ثبات الأداة:

تم التحقق من الاتساق الداخلي للأداة بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) الذي كان أعلى من (0.70) ويعد مقبولاً في مثل هذه الدراسات (Abu Saleh, 1989).

جدول (1): نتائج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

المتغير	مجالته	كرونباخ ألفا
فاعلية البرامج التدريبية	تحديد الاحتياجات التدريبية	0,74
	تخطيط وتصميم البرامج التدريبية	0,73
	المتدربون	0,72
	المدربون	0,70
	تقييم البرامج التدريبية	0,73
الأداء الوظيفي	مكان التدريب	0,79
	حجم الأداء	0,78
	نوعية الأداء	0,85
	سرعة الإنجاز	0,84
	كفاءة الأداء	0,82
	التطور الوظيفي	0,84

الأساليب الإحصائية:

بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) قام الباحثان باستخدام التكرارات، والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لوحدة المعاينة. واستخدام المتوسط الحسابي؛ للتعرف على مدى موافقة أفراد العينة على فقرات الاستبانة، بالإضافة إلى تحليل الإنحدار المتعدد لتحليل فرضيات الدراسة.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسة الأولى، التي نصها، "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار الانحدار المتعدد لتحديد أثر فاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، والجدول (٢) يبين نتائج الاختبار.

جدول (٢) نتائج الانحدار المتعدد لأثر فاعلية البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء

Sig.	F المحسوبة	r ²	Sig.	T المحسوبة	Beta	مجالات فاعلية البرامج التدريبية
*.000	39,807	.0525	.097	1,668	.102	تحديد الاحتياجات التدريبية
*.014			.0951	2,490	.174	تخطيط وتصميم البرامج التدريبية
*.000			*.003	.62	.004	المتدربون
*.000			*.003	5,557	.340	المدرّبون
*.003			.106	3,33	.201	تقييم البرامج التدريبية
.106				1,623	.096	مكان التدريب

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يلاحظ من الجدول (٢) أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (٣٩,٨٠٧) بقيمة احتمالية (٠,٠٩٧) وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي. ويتبين من الجدول أيضاً أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) تُفسر ما مقداره (٥٢,٥٪) من التباين في الأداء الوظيفي.

ويشير الجدول كذلك إلى أن الأبعاد المستقلة (تخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية) لها أثر في الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيم (ت) لها (٢,٤٩٠، ٥,٥٥٧، ٣,٠٣٣) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (٠,٠١٤، ٠,٠٠٠، ٠,٠٠٣) على التوالي، وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$). ومن متابعة معاملات بيتا لهذه الأبعاد يتبين أن مجال المدرّبون أقوى مجالات فاعلية البرامج التدريبية تأثيراً في الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة بيتا له (٠,٣٤٠). وبين الجدول كذلك أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) ليس لها أثر في الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيم (ت) لها (١,٦٦٨، ٠,٠٦٢، ١,٦٢٣) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (٠,٠٩٧، ٠,٠٩٥١، ٠,١٠٦) على التوالي، وهي أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).

وبناءً على هذه النتائج فإنه تقبل الفرضية البديلة التي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء". وتقبل الفرضية العدمية التي نصها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

الفرضية الفرعية الأولى، التي نصها، "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على حجم الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار الانحدار المتعدد لتحديد أثر فاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على حجم الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، والجدول (٣) يبين نتائج الاختبار.

جدول (٣) نتائج الانحدار المتعدد لأثر فاعلية البرامج التدريبية على حجم الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء

Sig.	F المحسوبة	r ²	Sig.	T المحسوبة	Beta	مجالات فاعلية البرامج التدريبية
*.000	27,558	.434	.149	1,447	.097	تحديد الاحتياجات التدريبية
			.252	1,149	.088	تخطيط وتصميم البرامج التدريبية
			.325	.986	.073	المتدربون
*.001			*.001	3,375	.225	المدرّبون
*.014			*.014	2,385	.180	تقييم البرامج التدريبية
*.004			*.004	2,888	.187	مكان التدريب

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يلاحظ من الجدول (3) أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (27,058) بقيمة احتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى دلالة (0.05 = α)، مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية على حجم الأداء. ويتبين من الجدول أيضاً أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) تُفسر ما مقداره (43,4%) من التباين في حجم الأداء.

ويشير الجدول كذلك إلى أن الأبعاد المستقلة (المدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) لها أثر في حجم الأداء، حيث بلغت قيم (ت) لها (2,888، 2,485، 3,375) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (0,001، 0,001، 0,004) على التوالي، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05 = α). ومن متابعة معاملات بيتا لهذه الأبعاد يتبين أن مجال المدرّبون أقوى مجالات فاعلية البرامج التدريبية تأثيراً في حجم الأداء حيث بلغت قيمة بيتا له (0,225). ويتبين الجدول كذلك أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون) ليس لها أثر في حجم الأداء، حيث بلغت قيم (ت) لها (0,986، 1,149، 1,447) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (0,325، 0,252، 0,149) على التوالي، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05 = α).

وبناءً على هذه النتائج فإنه تقبل الفرضية البديلة التي نصّها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (المدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على حجم الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء". وتقبل الفرضية العدمية التي نصّها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون) على حجم الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

الفرضية الفرعية الثانية، التي نصّها، "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار الانحدار المتعدد لتحديد أثر فاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، والجدول (4) يبين نتائج الاختبار.

جدول (4): نتائج الانحدار المتعدد لأثر فاعلية البرامج التدريبية على نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء

Sig.	F المحسوبة	r ²	Sig.	T المحسوبة	Beta	مجالات فاعلية البرامج التدريبية
*.000	19,890	.356	.073	.065	.040	تحديد الاحتياجات التدريبية
			.360	.918	.075	تخطيط وتصميم البرامج التدريبية
			.230	1,204	.095	المتدربون
*.000			*.000	4,763	.339	المدرّبون
*.000			*.000	3,679	.284	تقييم البرامج التدريبية
			.349	.938	.065	مكان التدريب

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (0.05 $\leq \alpha$)

يلاحظ من الجدول (4) أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (19,890) بقيمة احتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى دلالة (0.05 = α)، مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية على نوعية الأداء. ويتبين من الجدول أيضاً أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) تُفسر ما مقداره (35,6%) من التباين في نوعية الأداء.

ويشير الجدول كذلك إلى أن الأبعاد المستقلة (المدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية) لها أثر في نوعية الأداء، حيث بلغت قيم (ت) لها (4,763، 3,679) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (0,000) لكل منها، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05 = α). ومن متابعة معاملات بيتا لهذه الأبعاد يتبين أن مجال المدرّبون أقوى مجالات فاعلية البرامج التدريبية تأثيراً في نوعية الأداء حيث بلغت قيمة بيتا له (0,339). ويتبين الجدول كذلك أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون) ليس لها أثر في نوعية الأداء، حيث بلغت قيم (ت) لها (0,938، 1,204، 0,918، 0,065) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (0,349، 0,230، 0,360، 0,073) على التوالي، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05 = α).

وبناءً على هذه النتائج فإنه تقبل الفرضية البديلة التي نصّها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (المدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية) على نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء". وتقبل الفرضية العدمية التي نصّها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون) على نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) على نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.

الفرضية الفرعية الثالثة، التي نصها، " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على سرعة الإنجاز لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار الانحدار المتعدد لتحديد أثر فاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على سرعة الإنجاز لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، والجدول (5) يبين نتائج الاختبار.

جدول (5): نتائج الانحدار المتعدد لأثر فاعلية البرامج التدريبية على سرعة الإنجاز لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء

Sig.	F المحسوبة	r ²	Sig.	T المحسوبة	Beta	مجالات فاعلية البرامج التدريبية
*،،،،،	٢٣،١٦٨	٠،٣٩٢	،٢٣٣	١،١٩٦	٠،٠٨٣	تحديد الاحتياجات التدريبية
*،،،،١			*،،،،١	٣،٤١٢	٠،٢٧٠	تخطيط وتصميم البرامج التدريبية
،،٢٦٥			،،٢٦٥	١،١١٧	٠،٠٨٦	المتدربون
*،،،،٢			*،،،،٢	٣،٠٩٩	٠،٢١٤	المدرّبون
*،،،،٢			*،،،،٢	٣،١٩٢	٠،٢٣٩	تقييم البرامج التدريبية
،،٦٠٤			،،٦٠٤	٠،٥٢٠	٠،٠٣٥	مكان التدريب

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يلاحظ من الجدول (5) أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (٢٣،١٦٨) بقيمة احتمالية (،،،،،) وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية على سرعة الإنجاز. ويتبين من الجدول أيضاً أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) تُفسر ما مقداره (٣٩،٢٪) من التباين في سرعة الإنجاز.

ويشير الجدول كذلك إلى أن الأبعاد المستقلة (تخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، وتقييم البرامج التدريبية) لها أثر في سرعة الإنجاز، حيث بلغت قيم (ت) لها (٣،٤١٢، ٣،٠٩٩، ٣،١٩٢) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (،،،،،١، ،،،،،٢، ،،،،،٢) على التوالي، وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$). ومن متابعة معاملات بيتا لهذه الأبعاد يتبين أن مجال تخطيط وتصميم البرامج التدريبية أقوى مجالات فاعلية البرامج التدريبية تأثيراً في سرعة الإنجاز حيث بلغت قيمة بيتا له (،،٢٧٠). وبين الجدول كذلك أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) ليس لها أثر في سرعة الإنجاز، حيث بلغت قيم (ت) لها (١،١١٧، ١،١٩٦، ٠،٥٢٠) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (،،٢٣٣، ،،٢٦٥، ،،٦٠٤) على التوالي، وهي أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).

وبناءً على هذه النتائج فإنه تقبل الفرضية البديلة التي نصها: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، وتقييم البرامج التدريبية) على سرعة الإنجاز لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء". وتقبل الفرضية العدمية التي نصها: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) على سرعة الإنجاز لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

الفرضية الفرعية الرابعة، التي نصها، " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار الانحدار المتعدد لتحديد أثر فاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، والجدول (٦) يبين نتائج الاختبار.

جدول (٦): نتائج الانحدار المتعدد لأثر فاعلية البرامج التدريبية على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء

Sig.	F المحسوبة	r ²	Sig.	T المحسوبة	Beta	مجالات فاعلية البرامج التدريبية
,...	٢٢,٠٤٦	٠,٣٨٠	٠,٤٢٣	٠,٨٠٣	٠,٠٥٦	تحديد الاحتياجات التدريبية
			٠,٢٨٥	١,٠٧٢	٠,٠٨٦	تخطيط وتصميم البرامج التدريبية
			٠,٣٥٨	٠,٩٢١	٠,٠٧١	المتدربون
			,...	٤,٤٣٦	٠,٣١٠	المدرّبون
			٠,١٩٢	١,٣٠٨	٠,٠٩٩	تقييم البرامج التدريبية
			*,...١٩	٢,٣٧١	٠,١٦١	مكان التدريب

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يلاحظ من الجدول (٦) أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (٢٢,٠٤٦) بقيمة احتمالية (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية على كفاءة الأداء. ويتبين من الجدول أيضاً أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) تُفسر ما مقداره (٣٨٪) من التباين في كفاءة الأداء.

ويشير الجدول كذلك إلى أن الأبعاد المستقلة (المدرّبون، ومكان التدريب) لها أثر في كفاءة الأداء، حيث بلغت قيم (ت) لها (٤,٤٣٦، ٢,٣٧١) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (٠,٠١٩ ، ٠,٠٠٠) على التوالي، وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$). ومن متابعة معاملات بيتا لهذه الأبعاد يتبين أن مجال المدرّبون أقوى مجالات فاعلية البرامج التدريبية تأثيراً في كفاءة الأداء حيث بلغت قيمة بيتا له (٠,٣١٠). ويبين الجدول كذلك أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، وتقييم البرامج التدريبية) ليس لها أثر في كفاءة الأداء، حيث بلغت قيم (ت) لها (٠,٨٠٣، ١,٠٧٢، ٠,٩٢١، ١,٣٠٨) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (٠,٤٢٣، ٠,٢٨٥، ٠,٣٥٨، ٠,١٩٢) على التوالي، وهي أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).

وبناءً على هذه النتائج فإنه تقبل الفرضية البديلة التي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (المدرّبون، ومكان التدريب) على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء". وتقبل الفرضية العدمية التي نصها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، وتقييم البرامج التدريبية) على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

الفرضية الفرعية الخامسة، التي نصها، "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على التطور الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار الانحدار المتعدد لتحديد أثر فاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على التطور الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، والجدول (٧) يبين نتائج الاختبار.

جدول (٧): نتائج الانحدار المتعدد لأثر فاعلية البرامج التدريبية على التطور الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء

Sig.	F المحسوبة	r ²	Sig.	T المحسوبة	Beta	مجالات فاعلية البرامج التدريبية
,...	٢٠,٥٥٢	٠,٣٦٣	*,...٤٣	٢,٠٣٩	٠,١٤٥	تحديد الاحتياجات التدريبية
			*,...١٣	٢,٤٩٧	٠,٢٠٢	تخطيط وتصميم البرامج التدريبية
			٠,٨٨٦	٠,١٤٤	٠,٠١١	المتدربون
			,...	٤,٥٦٥	٠,٣٢٣	المدرّبون
			٠,٣٤٥	٠,٩٤٦	٠,٠٧٣	تقييم البرامج التدريبية
			٠,٧٢٦	٠,٣٤٧	٠,٠٢٤	مكان التدريب

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يلاحظ من الجدول (٧) أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (٢٠,٥٥٢) بقيمة احتمالية (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية على التطور الوظيفي. ويتبين من الجدول أيضاً أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) تُفسر ما مقداره (٣٦,٣٪) من التباين في التطور الوظيفي.

ويشير الجدول كذلك إلى أن الأبعاد المستقلة (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمدرّبون) لها أثر في التطور الوظيفي، حيث بلغت قيم (ت) لها (٢,٠٣٩، ٢,٤٩٧، ٤,٥٦٥) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (٠,٠٤٣، ٠,١٣٠، ٠,٠٠٠) على التوالي، وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha=0.05$). ومن متابعة معاملات بيتا لهذه الأبعاد يتبين أن مجال المدرّبون أقوى مجالات فاعلية البرامج التدريبية تأثيراً في التطور الوظيفي حيث بلغت قيمة بيتا له (٠,٣٢٣). وبين الجدول كذلك أن الأبعاد المستقلة (المتدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) ليس لها أثر في التطور الوظيفي، حيث بلغت قيم (ت) لها (٠,١٤٤، ٠,٩٤٦، ٠,٣٤٧) على التوالي، بقيم احتمالية بلغت (٠,٨٨٦، ٠,٣٤٥، ٠,٧٢٩) على التوالي، وهي أكبر من مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

وبناءً على هذه النتائج فإنه تقبل الفرضية البديلة التي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمدرّبون) على التطور الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء". وتقبل الفرضية العدمية التي نصها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (المتدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على التطور الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء".

مناقشة النتائج:

أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، وفيما يلي عرض لأهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:

- أشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء. وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.
- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (المدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على حجم الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء. وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون) على حجم الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.
- أشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (المدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية) على نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء. وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) على نوعية الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.
- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمدرّبون، وتقييم البرامج التدريبية) على سرعة الإنجاز لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء. وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) على سرعة الإنجاز لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.
- بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (المدرّبون، ومكان التدريب) على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء. وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمتدربون، وتقييم البرامج التدريبية) على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.
- أشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط وتصميم البرامج التدريبية، والمدرّبون) على التطور الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء. وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها (المتدربون، وتقييم البرامج التدريبية، ومكان التدريب) على التطور الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.

التوصيات:

- في ضوء نتائج الدراسة، فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات الهادفة إلى تعزيز دور فاعلية البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، وهذه التوصيات:
1. العمل على تنفيذ المزيد من البرامج التدريبية، والتركيز على تقييم تلك البرامج باعتباره مؤشر موضوعي على مدى تحقيق أهداف تلك البرامج وغاياتها.
 2. ضرورة الاستناد إلى رغبة العاملين وحاجاتهم في تحديد الاحتياجات التدريبية.
 3. ضرورة مراجعة معايير الأداء باستمرار، وتطويرها.
 4. العمل على تطوير استراتيجيات اختيار المدربين، لأهميتها في التأثير على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.
 5. إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تحاول دراسة العلاقة بين فاعلية البرامج التدريبية، وكل من جودة الخدمة، والميزة التنافسية و في قطاعات اقتصادية أخرى.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية. عمان البرامج التدريبية. ١٩٩٨م.
2. بربر، كامل. (١٩٩٧). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي. المؤسسة الجامعية للدراسات. بيروت: لبنان.
3. بزنوطي، سعاد نائف. (٢٠٠٥). إدارة الأعمال الصغيرة: أبعاد الريادة. (ط١). دار وائل للنشر. عمان. الأردن.
4. برهوم، اديب، بسام زاهر، ووائل لسليمان. (٢٠٠٧). "أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي". مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية. سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية: المجلد (٢٩).
5. تريسى وليم. (٢٠٠٤). تصميم نظم التدريب والتطور، ترجمة سعد الجبالي، الرياض: السعودية.
6. الجرادين، نجاح خليل. (٢٠٠٤). "الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بمستوى التوتر واستخدام مهارات التعامل لديهم". رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان. الأردن.
7. حسين، عبد الفتاح دياب حسين. (١٩٩٧). دور التدريب في تطور العمل الإداري. المجموعة الاستشارية. القاهرة: مصر.
8. حمامي، يوسف. (١٩٩٣). تقويم الأداء المؤسسي. عمان. الأردن.
9. حمود، خصير كاظم، اللوزي، موسى. (٢٠٠٨). مبادئ إدارة الأعمال. دار إثراء للنشر الطبعة الأولى. عمان. الأردن.
10. حمود، خصير كاظم. (٢٠٠٠). إدارة الجودة الشاملة. دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
11. حنفي، عبد الغفار. (١٩٩٠). السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد. الدار الجامعية. بيروت: لبنان.
12. الحياصات، خالد محمد. (٢٠٠٧). "معايير قياس كفاءة وفاعلية إستراتيجية الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي: دراسة ميدانية"، دراسات للعلوم الإدارية: ٣٤(٢).
13. الخبراء العرب في الهندسة والإدارة. عمان. النشرة التعريفية. ١٩٩٨ م.
14. الخطيب، احمد و رواج. (١٩٩٧). حقائب تدريبية. دار المستقبل للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
15. الخطيب، رداح، والخطيب، احمد. (٢٠٠٦). التدريب الفعال. جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
16. دزة، عبد الباري إبراهيم. (٢٠٠٣). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.
17. ربابعة، علي محمد. (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية. دار صفاء. عمان. الأردن.
18. رضا، اكرم. (٢٠٠٣). برنامج تدريب المدربين. دار التوزيع والنشر الإسلامية. القاهرة. مصر.
19. الرفاعي، يعقوب السيد. (٢٠٠٠). "أثر التدريب أثناء الخدمة على أداء وسلوك الموظفين المستفيدين من التدريب بدولة الكويت". مجلة الإداري: عدد ٨١.
20. الزهري، رندا اليافي. (٢٠٠٠). "التخطيط استراتيجيات الموارد البشرية". مجلة جامعة دمشق: ١٦(١).
21. ساعاتي أمين. (١٩٩٨). إدارة الموارد البشرية من النظرية إلى التطبيق القاهرة. دار الفكر العربي. مصر.
22. شاويش، مصطفى نجيب. (١٩٩٦). إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد). دار الشروق للنشر والتوزيع. عمان. الأردن. ص ٨٦.
23. شاويش، مصطفى نجيب. (٢٠٠٤). إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، دار الشروق للتوزيع والنشر، عمان، الأردن.

٢٤. أبو شيخة، نادر أحمد. (٢٠٠٠). إدارة الموارد البشرية. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان: الأردن.
٢٥. أبوطاحون، عدلي علي. (٢٠٠٠). إدارة و تنمية الموارد البشرية والطبيعية. المكتب الجامعي الحديث. الإسكندرية: مصر.
٢٦. الطائي، حميد عبد النبي. (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة. دار وائل للنشر. عمان: الأردن.
٢٧. عاصم الأعرجي. (١٩٩٧). "المفهوم النسبي للتطوير الإداري". مجلة العلوم الإدارية. المنظمة العربية للعلوم الإدارية. القاهرة.
٢٨. عباس، سهيلة. (٢٠٠٤). القيادة الابتكارية والأداء المتميز. ط ١. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان: الأردن.
٢٩. عبد الباقي صلاح الدين محمد. (٢٠٠١). الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية. الدار الجامعية. الإسكندرية: مصر.
٣٠. عساف، عبد المعطي. (١٩٨٩). "الاتجاهات الحديثة لتقويم أداء العاملين في الإدارة الحكومية". مجلة العلوم الاجتماعية: ط ٣. عمان: الأردن.
٣١. عطية، طاهر موسى. (١٩٩٤). أحوال الإدارة للطالب والمدير. دار النهضة العربية. القاهرة: مصر.
٣٢. عقيلي. (١٩٩٦). إدارة القوى العاملة. دار زهران للنشر والتوزيع. عمان: الأردن.
٣٣. العمرو، علي. (٢٠١٨). "أثر فاعلية استراتيجيات تدريب الموارد البشرية على أداء العاملين في الجامعات الخاصة الأردنية". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عمان العربية. عمان: الأردن.
٣٤. عوض، عمر احمد. (٢٠٠١). "ثقافة التدريب في الوطن العربي". مجلة الإداري: عدد ٨٥.
٣٥. العيساوي، كريم ناصر علي. (١٩٩٨). "برنامج تدريبي مقترح للمشرفين التربويين في ضوء كفايات الإدارة". رسالة دكتوراه. الجامعة المستنصرية. بغداد: العراق.
٣٦. فارس، سليمان خليل وآخرون. (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية. منشورات جامعة دمشق. سوريا.
٣٧. القرالة، عبد المنعم. (٢٠١٨). "أثر تطبيق استراتيجيات التدريب على أداء الموارد البشرية- دراسة تطبيقية: دائرة الأرصاد الجوية الأردنية". مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث. ٤ (١): ١٩٧-٢١٩.
٣٨. القريوتي، محمد قاسم، والعنزي، عوض. (٢٠٠٤). "جهود التطوير الإداري في الكويت: دراسة تقييمية ميدانية". دورية الإدارة العامة: معهد الإدارة العامة. الرياض. ٤(٣): ٥٧٣-٦٢٦.
٣٩. الكبيسي، عامر خضير. (٢٠٠٢). أولويات التدريب: الأمن العربي، رؤية منيحية. جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية. الرياض: السعودية.
٤٠. اللوزي، موسى. (٢٠٠٢). التنظيم وإجراءات العمل. ط ١. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان: الأردن.
٤١. ماهر، أحمد. (٢٠٠٠). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. جامعة الإسكندرية. ط ٧. الدار الجامعية. الإسكندرية، مصر، ص ٢٦٩ - ٢٨٩.
٤٢. ماهر، أحمد. (١٩٩٥). إدارة الموارد البشرية. بدون ناشر. دمشق: سوريا.
٤٣. محمد، ريماء. (٢٠١٧). "أثر ثقافة المنظمة على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة الأردنية". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عمان العربية. عمان: الأردن.
٤٤. مخيمر، عبد العزيز جميل وآخرون. (٢٠٠٠). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. (ط ١). المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.
٤٥. مرعي، محمد مرعي. (٢٠٠١). دليل التدريب في المؤسسات والإدارات. سلسلة رضا للمعلومات. دار الرضا. دمشق: سوريا.
٤٦. مصطفى، أحمد سيد. (٢٠٠٠). إدارة الموارد البشرية. كلية التجارة. بنها. جامعة بنها.
٤٧. المنيع، محمد. (١٩٩٥). "دور مدير التدريب في نجاح البرامج التدريبية". المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب: ١٠ (١٩): ٨-٨٣.
٤٨. ميرفت أديب فارس. (١٩٩٩). "واقع الاحتياجات التدريبية لمستوى الإدارة الوسطى والإدارة الإشرافية في قطاع المصارف الأردنية". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة اليرموك. اربد: الأردن.
٤٩. النسور وآخرون. (٢٠٠٨). "أثر العملية التدريبية على جودة الخدمات" دراسة تطبيقية على شركة أمنية للاتصالات الخلوية". المجلة العربية للتعليم التقني: ٢٠ (٣): ١٠١-١٠٨.
٥٠. النويجم، صالح محمد. (٢٠٠٥). "تقويم كفاءة العملية التدريبية في معاهد التدريب الأمنية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها"، رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض: السعودية.
٥١. الهبيتي، خالد عبد الرحيم. (٢٠٠٥). إدارة الموارد البشرية. ط ٢. دار ومكتبة الحامد للنشر. عمان: الأردن.
٥٢. الهبيتي، خالد. (٢٠٠٠). إدارة الموارد البشرية. دار الحامد. عمان: الأردن.
٥٣. وشاحي، مروان عيسى. (٢٠٠٢). "إدارة الصراع التنظيمي لدى إداري وزارة الشباب والرياضة في فلسطين". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- [1] Abowd, J.M. & Kramarz, F. (2003). "The costs of hiring and separations", *Labour Economics*. 10 (5): 499-530, [https://doi.org/10.1016/s0927-5371\(03\)00017-4](https://doi.org/10.1016/s0927-5371(03)00017-4).
- [2] Al Athari, Ahmad & Zairi, Mohammad, (2002). "training Evaluation : An empirical study in Kuwait". *Journal of European Industrial Training*. 26(5): 241-251, <https://doi.org/10.1108/03090590210424911>.
- [3] Bernthal, Paul R. (1995), "Evolution that Goes the Distance". *Training and Development Journal*. 49(9).
- [4] Charles W. Reed & Brian H. Kleiner (1996). "Techniques Which training Methods are Effective". *Management Development Review*. 9(2): 24-29, <https://doi.org/10.1108/09622519610111781>.
- [5] Ching – Nan, Chao & Dubs, Khled M. (1995). "A Short – Term Business Training Program for Chinese Mangers at Us University". *Journal of Education for Business*. 70(5): 300-304, <https://doi.org/10.1080/08832323.1995.10117768>.
- [6] Coffman, Linn. (1990). "Involving Mangers in Training Evolution". *Training and Development Journal*. 44.
- [7] Cotton, J. (1995). *Evaluating Professional Training Strategies : an introduction*, London : Kogan.
- [8] Del Boca, A. & Rota, P. (1998), "How much does hiring and firing cost? Survey evidence from a sample of Italian firms", *Labour*. 12(3): 427-449, <https://doi.org/10.1111/1467-9914.00074>.
- [9] Gomez, Mejia, L. R., Balkin, D. B. & Cardy, R. L. (2001), *Managing Human Resources*, 3rd, ed , New Jersey.k
- [10] Maglen, L., Hopkins, S. & Burke, G. (2001), "Training for productivity", ANTA/NCVER research paper.
- [11] Mun, C. & Tang, G. (1999), "The cost of Vocational Training", *Education and Training*. 41 (2): 79-97.
- [12] Reed, J. & Vakola, M. (2006), "What role can training needs play in Organizational Change", pp 393 – 407.
- [13] Robbins, S. P. (1997). *Essentials of organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- [14] Robbins, S.P. & Stephen, P. (2007), *Organizational Behavior*, 12th ed., Upper Saddle River, New Jersey, Prentice – Hall, International, Inc.



The impact of training programs effectiveness in job performance: an applied study at commercial banks at Albalqa governers

Wael Basheer Al Hyasat

Assistant Professor of Business Administration, Al-Balqa Applied University, Jordan
waelhyasat@yahoo.com

Received : 20/12/2019 Revised : 5/9/2020 Accepted : 12/10/2020 DOI : <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.9.2.3>

Abstract: The study aimed to measure the impact of the effectiveness of training programs on job performance in commercial banks in the Balqa governorate. The study relied on the descriptive and analytical approach, and the study population consisted of all workers in commercial banks.

The survey unit of commercial bank employees was in Balqa, where the questionnaire was distributed to (227) employees. The study reached many results, the most important of which was the existence of a statistically significant effect of the effectiveness of training programs in their fields (planning and designing training programs, trainers, and evaluation of training programs) on the job performance of employees of commercial banks in Balqa Governorate. And the absence of a statistically significant effect of the effectiveness of training programs in their fields (identifying training needs, trainees, and training location) on the job performance of employees of commercial banks in Al-Balqa Governorate.

The study recommended working on developing strategies for selecting trainers, due to their importance in affecting the level of employee performance, and conducting more future studies that try to study the relationship between the effectiveness of training programs, and both service quality and competitive advantage.

Keywords: Training Programs; Job Performance; Commercial Banks; Jordan.

References:

- [1] 'asm Ala'rjy. (1997). "Almfhw Alnsby Lltwyr Aledary". Mjlt Al'lwm Aledaryh. Almnzmh Al'rbyh Ll'lwm Aledaryh. Alqahrh.
- [2] 'bas, Shylh. (2004). Alqyadh Alabtkaryh Walada' Almtmyz. T 1. Dar Wa'l Llnshr Waltwzy'. 'man. Alardn.
- [3] 'bd Albaqy Slah Aldyn Mhmd. (2001). Aljwanb Al'lmyh Walttbyqyh Fy Edart Almward Albshryh. Aldar Aljam'yh. Aleskndryh. Msr.
- [4] Al'mrw, 'ly. (2018). "Athr Fa'lyt Astratyjyat Tdryb Almward Albshryh 'la Ada' Al'amlyn Fy Aljam'at Alkhash Alardnyh". Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh. Jam't 'man Al'rbyh. 'man. Alardn.
- [5] 'qyly. (1996). Edart Alqwa Al'amlh. Dar Zhran Llnshr Waltwzy' 'man. Alardn.
- [6] 'saf, 'bd Alm'ety. (1989). "Alatjahat Alhdythh Ltqwym Ada' Al'amlyn Fy Aledarh Alhkwmymh". Mjlt Al'lwm Alajtma'yh: T 3. 'man. Alardn.
- [7] 'tyh, Tahr Mwsa. (1994). Ahwal Aledarh Litalb Walmdyr. Dar Alnhdh Al'rbyh. Alqahrh. Msr.
- [8] 'wd, 'mr Ahmd. (2001). "Thqafh Altdryb Fy Alwtn Al'erby". Mjlt Aledary: 'dd 85.
- [9] Al'ysawy, Krym Nasr 'ly. (1998). "Brnamj Tdryby Mqtrh Llmsrfyn Altrbwyyyn Fy Dw' Kfayat Aledarh". Rsalt Dktwrah. Aljam'h Almstnsryh. Bghdad: Al'raq.
- [10] Alakadymy Al'rbyh Ll'lwm Almsrfyh. 'man Albramj Altdrybyh. 1998m.
- [11] Brbr, Kaml. (1997). Edart Almward Albshryh Wkfa'h Alada' Altnzymy. Alm'ssh Aljam'yh Lldrasat. Byrwt: Lbnan.

- [12] Brhwm, Adyb, Bsam Zahr, Wwa'el Lslyman. (2007). "Athr Altdryb 'la Thsyn Jwdt Alkhdm Alshyh Fy Mstshfyat Wzart Alt'lym Al'aly". Mjlt Jam't Tshryn Lldrasat Walbhwh Al'lmyh. Slslt Al'lwm Alaqtsadyh Walqanwnyh: Almjld (29).
- [13] Brnwty, S'ad Na'f. (2005). Edart Ala'mal Alsghyrh: Ab'ad Alryadh. (T1). Dar Wa'l Llnshr.'Eman. Alardn.
- [14] Drh, 'bd Albary Ebrahim. (2003). Tknwlwja Alada' Albshry Fy Almzmat: Alass Alnzryh Wdlalatha Fy Alby'h Al'rbyh Alm'asrh. Almzmmh Al'rbyh Lttnmyh Aledaryh. Alqahrh.
- [15] Fars, Slyman Khlyl Wakhrwn. (2001). Edart Almward Albshryh. Mnshwrat Jam't Dmshq. Swrya.
- [16] Hmamy, Ywsf. (1993). Tqwym Alada' Alm'ssy. 'man. Alardn.
- [17] Hmwd, Khsyr Kazm, Allwzy, Mwsa. (2008). Mbad' Edart Ale'mal. Dar Ethra' Llnshr Altb'h Alawla. 'man. Alardn.
- [18] Hmwd, Khdyr Kazm. (2000). Edart Aljwdh Alshamlh. Dar Almsyrh Ltba'h Walnshr Waltwzy'. 'man. Alardn.
- [19] Hnfy, 'bd Alghfar. (1990). Alslwk Altnzmy Wadarh Alafrad. Aldar Aljam'yh. Byrwt: Lbnan.
- [20] Hsyn, 'bd Alftah Dyab Hsyn. (1997). Dwr Altdryb Fy Ttwr Al'ml Aledary. Almjmw'h Alastsharyh. Alqahrh: Msr.
- [21] Alhyasat, Khald Mhmd. (2007). "M'ayyr Qyas Kfa't Wfa'lyh Estratyjy Almward Albshryh W'laqtha Balada' Alm'ssy: Drash Mydanyh", Drasat Ll'lwm Aledaryh: 34(2).
- [22] Alhyty, Khald 'bd Alrhy. (2005). Edart Almward Albshryh. T 2. Dar Wmktbt Alhamd Llnshr. 'man. Alardn.
- [23] Alhyty, Khald. (2000). Edart Almward Albshryh. Dar Alhamd. 'man. Alardn.
- [24] Aljradyn, Njah Khlyl. (2004). "Alada' Alwzyfy Lmdyry Almdars Althanwyh Al'mh Fy Alardn W'eaqtha Bmstwa Altwr Wastkhdam Mharat Alt'aml Ldyhm". Rsalt Dktwrah Ghyr Mnshwrh. Jam't 'Ean Al'ebyh Lldrasat Al'lya. 'man. Alardn.
- [25] Alkhbra' Al'rb Fy Alhdsh Waledarh. 'man. Alnshrh Alt'ryfyh. 1998m.
- [26] Alkbysy, 'amr Khdyr. (2002). Awlwyat Altdryb: Alamn Al'rby, R'y Mnhjy. Jam't Alamy Nayf Ll'lwm Alamnyh. Alryad. Als'wdy.
- [27] Alkhtyb, Ahmd W Rwah. (1997). Hqa'b Tdrybyh. Dar Almstqbl Llnshr Waltwzy'. 'man. Alardn.
- [28] Alkhtyb, Rdah, Walkhtyb, Ahmd. (2006). Altdryb Alf'al. Jdara Llktab Al'almy Llnshr Waltwzy'. 'man. Alardn.
- [29] Allwzy, Mwsa. (2002). Altnzym Wejra'at Al'ml. T 1. Dar Wa'el Llnshr Waltwzy'. 'man. Alardn.
- [30] Mahr, Ahmd. (2000). Alslwk Altnzmy: Mdkhl Bna' Almharat. Jam't Aleskndryh. T7. Aldar Aljam'eyh. Aleskndryh, Msr, S 269 - 289.
- [31] Mahr, Ahmd. (1995). Edart Almward Albshryh. Bdwn Nashr. Dmshq: Swrya.
- [32] Mhmd, Ryma. (2017). "Athr Thqafh Almnzmh 'la Ada' Al'amlyn Fy Almstshfyat Alkhash Alardnyh". Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh. Jam't 'man Al'rbyh. 'man. Alardn.
- [33] Mkhymr, 'bd Al'zyz Jmyl Wakhrwn. (2000). Qyas Alada' Alm'ssy Llajhzh Alhkwmlyh. (T1). Almnzmh Al'rbyh Lttnmyh Aledaryh. Alqahrh.
- [34] Almny', Mhmd. (1995). "Dwr Mdyr Altdryb Fy Njah Albramj Altdrybyh". Almjlh Al'rbyh Lldrasat Alamnyh Waltdryb: 10(19): 8-83.
- [35] Mr'y, Mhmd Mr'y. (2001). Dlyl Altdryb Fy Alm'ssat Waledarat. Slslt Rda Llm'lwm. Dar Alrda. Dmshq: Swrya.
- [36] Mstfa, Ahmd Syd. (2000). Edart Almward Albshryh. Klyh Altjarh. Bnha. Jam't Bnha.
- [37] Myrft Adyb Fars. (1999). "Waq' Alahtyajat Altdrybyh Lmstwa Aledarh Alwsta Waledarh Aleshrafy Fy Qta' Almsarf Alardnyh". Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh. Klyt Alaqtsad Wal'lwm Aledaryh. Jam't Alyrmwk. Arbd. Alardn.
- [38] Alnswr Wakhrwn. (2008). "Athr Al'mlyh Altdrybyh 'la Jwdh Alkhdmat "Drash Ttbyqy 'la Shrkt Amnyh Llatsalat Alkhlwyh". Almjlh Al'rbyh Lt'lym Altqny: 20(3): 58-101.
- [39] Alnwjym, Salh Mhmd. (2005). "Tqwym Kfa'h Al'lmyh Altdrybyh Fy M'ahd Altdryb Alamnyh Bmdynt Alryad Mn Wjht Nzr Al'amlyn Fyha", Rsalt Majstyr. Jam't Nayf Al'rbyh Ll'lwm Alamnyh. Alryad. Als'wdy.
- [40] Alqralh, 'bd Almn'm. (2018). "Athr Ttbyq Astratyjy Altdryb 'la Ada' Almward Albshryh- Drash Ttbyqy: Da'rt Alarsad Aljwyh Alardnyh". Mjlt Jam't Alhsyn Bn Tlal Llbhwh. 4 (1): 197-219.
- [41] Alqrywty, Mhmd Qasm, Wal'nzy, 'wd. (2004). "Jhwd Alttwyr Aledary Fy Alkwyt: Drash Tqymy Mydanyh". Dwryt Aledarh Al'amh: M'hd Aledarh Al'amh. Alryad. 4(3): 573-626.
- [42] Rbab'h, 'ly Mhmd. (2003). Edart Almward Albshryh. Dar Sfa'. 'man. Alardn.
- [43] Rda, Akrm. (2003). Brnamj Tdryb Almdrbyn. Dar Altwzy' Walnshr Aleslamy. Alqahrh. Msr.

- [44] Alrfa'y, Y'qwb Alsyd. (2000). "Athr Altdryb Athna' Alkhdmh 'la Ada' Wslwk Almwzfyfyn Almstfydyn Mn Altdryb Bdwlh Alkwyt". Mjlt Aledary: 'dd 81.
- [45] Sa'aty Aryn. (1998). Edart Almward Albshryh Mn Alnzryh Ela Alttbyq Alqahrh. Dar Alfkr Al'rby. Msr.
- [46] Shawysh, Mstfa Njyb. (1996). Edart Almward Albshryh (Edart Alafrad). Dar Alshrwq Llnshr Waltwzy'. 'man. Alardn. S 86.
- [47] Shawysh, Mstfa Njyb. (2004). Edart Almward Albshryh: Edart Alafrad, Dar Alshrwq Lltwzy' Walnshr, 'man, Alardn.
- [48] Abw Shykhh, Nadr Ahmd. (2000). Edart Almward Albshryh. Dar Sfa' Llnshr Waltwzy'. 'man: Alardn.
- [49] Alta'y, Hmyd 'bd Alnby. (2001). Edart Almward Albshryh Fy Sna't Aldyafh. Dar Wa'l Llnshr. 'man. Alardn.
- [50] Trisy Wlym. (2004). Tsmym Nzm Altdryb Walttwr, Trjmt S'd Aljbaly, Alryad: Als'wdyh.
- [51] Abwtahwn, 'Edly 'Ely. (2000). Edart W Tnmyt Almward Albshryh Waltby'yh. Almktb Aljam'y Alhdyth. Aleskndryh: Msr.
- [52] Wshahy, Mrwan 'ysa. (2002). "Edart Alsra' Altnzymy Lda Edaryy Wzart Alshbab Walryadh Fy Flstyn". Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh. Jam'tAlnjah Alwtnyh. Flstyn.
- [53] Alzhry, Rnda Alyafy. (2000). "Altkhtyt Astratyjyat Almward Albshryh". Mjlt Jam't Dmshq: 16(1).