



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر التدريب وفق المواصفة الدولية (ISO10015) في تحقيق الميزة التنافسية من خلال أداء العاملين دراسة ميدانية في شركات الهاتف النقال بأمانة العاصمة صنعاء

أطروحة مقدمة من الطالبة
منى صالح صالح الغشمي

إلى

مجلس الدراسات العليا والبحث العلمي،
وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

المشرف المشارك
أ.د/ مراد محمد عبد الله النشمي
أستاذ إدارة الأعمال المشارك
جامعة العلوم والتكنولوجيا

المشرف
أ.د/ توفيق سريع علي باسردة
أستاذ إدارة الأعمال المشارك
جامعة عدن



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

"أثر التدريب وفق المواصفة الدولية (ISO10015) في تحقق الميزة التنافسية من خلال أداء العاملين – دراسة ميدانية في شركات الهاتف النقال بأمانة العاصمة صنعاء"

المُلخص

سعت هذه الدراسة إلى تحديد أثر التدريب وفقاً للمواصفة الدولية (ISO10015) في تحقق الميزة التنافسية من خلال أداء العاملين. وتمثلت أهمية الدراسة من خلال المتغيرات المبحوثة التي تُعتبر حديثة التطبيق على الصعيدين العربي والمحلي، ولما لتلك المتغيرات من أهمية في ظل العولمة وما صاحبها من تبعات على منظمات الأعمال وبالأخص المحلية منها. تمثل مجتمع الدراسة بشركات الهاتف النقال في أمانة العاصمة صنعاء والبالغ عددها ثلاث شركات (شركة MTN - شركة سبا فون - وشركة يمن موبايل)، وقد بلغ إجمالي مجتمع الدراسة (1648) عاملاً وعاملة من مختلف المستويات الإدارية، وبلغت عينة الدراسة المطلوبة وفقاً لقاعدة مورجن (313) عاملاً وعاملة من الشركات محل الدراسة، كما بلغت العينة الفعلية للدراسة (302) عاملاً وعاملة؛ أي بنسبة تحقق بلغت 96.5% من العينة المطلوبة. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتنفيذ هذه الدراسة. كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع هذه الدراسة.

توصلت الدراسة لعدد من الاستنتاجات كان أبرزها أن شركات الهاتف النقال في أمانة العاصمة صنعاء تُبدي اهتماماً عالياً بتحقيق الميزة التنافسية وفقاً لأبعاد الدراسة الخمس المتمثلة بـ (التكلفة، التميز، المرونة، الابتكار، وسرعة الاستجابة)، هناك تفاوت في مستوى تطبيق الأبعاد المختلفة للمواصفة ISO10015 في الشركات محل الدراسة حيث تحقق بُعدي (تصميم وتخطيط التدريب – تنفيذ التدريب) بشكل أكبر من بُعدي (تقييم التدريب - ومراقبة وتطوير التدريب)، كما قلص التدريب من فجوة الأداء الناتجة عن وجود قصور في معارف ومهارات واتجاهات العاملين مما ساعد العاملين في الشركات محل الدراسة على الأداء الأفضل، وبالتالي تحقق التميز على المنافسين، وأثبتت الدراسة وجود فروق في مستوى تحقق الميزة التنافسية في الشركات محل الدراسة تُعزى للمتغيرات المنظمة المتمثلة في (عدد العاملين، عمر الشركة، ومسمى الشركة).



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات كان أبرزها ضرورة أن تهتم الشركات محل الدراسة بكافة الأبعاد المختلفة لتحقيق ميزتها التنافسية وأن لا تركز اهتمامها على بُعد بشكل أكبر من الأبعاد الأخرى، ضرورة تطبيق المواصفة الدولية الـ ISO10015 كنظام ملزم لعملية التدريب، ضرورة الاهتمام بكافة أبعاد التدريب وبالأخص الأبعاد التي كانت هي الأقل في تطبيق التدريب وفقاً للـ ISO10015 المتمثلة في (تقييم التدريب- مراقبة وتطوير التدريب- وتحليل مشاكل الأداء) لدورها في تحسين مخرجات التدريب بما ينعكس ايجاباً على أداء العاملين ومن ثم تميز الشركة، ضرورة تبني استراتيجية تحقيق الميزة التنافسية القائمة على الموارد الداخلية خصوصاً الموارد البشرية بدلاً من السعي خلف الموارد الخارجية لصعوبة مجاراتها.

المشرف

أ.د/ توفيق سريع علي باسردة
أستاذ إدارة المشارك
جامعة عدن

المشرف المشارك

أ.د/ مراد محمد عبدالله النشمي
أستاذ إدارة الأعمال المشارك
جامعة العلوم والتكنولوجيا

الطالبة

منى صالح صالح الغشمي

نوفمبر، 2019م

صنعاء

ربيع أول، 1441هـ

Republic of Yemen
Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Science and Technology
Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research



The study reached a number of recommendations, the most important ones are Companies should focus on all the various dimensions to achieve their competitive advantage and don't focus on only one dimension more than the others, the necessity to initiate the application of the international standard ISO10015 as a binding training system, the need to focus on all the training dimensions, especially those that were least in the application of training according to ISO10015. They are represented in (training evaluation, training monitoring and development and analysis of performance problems) for its important role in improving training outputs with positive impact on the performance of employees and thus distinguishing the company. Eventually, a strategy of achieving a competitive advantage based on internal resources, especially human resources, should be adopted instead of seeking external resources for the difficulty to keep up with them.

Supervisor

Dr. Tawfiq Sarea Ali Basrdah

Associate Prof. of Business Administration
Aden University

Candidate

Muna Saleh Saleh Al-Ghashmi

Co-Supervisor

Dr. Murad Mohammed Abdullah Al-Nashmi

Associate Prof. of Business Administration
University of Science and Technology

November, 2019AD

Sana'a

Rabi I, 1440AH



**"Impact of Training in Accordance with International Standard (ISO10015)
on Achieving Competitive Advantage through the Performance of
Employees: A Field Study in the Mobile Phone-Run Companies in Sana'a"**

Abstract

This study aims to identify the impact of training according to the international standard ISO10015 for the purpose of achieving the competitive advantage through the performance of the employees. The importance of the study lies in the fact that it was conducted through examining variables which are considered modern in practice at Arab and local levels. These variables are substantially important in the light of globalization and its consequences on the organizations, specifically the local ones. The study has targeted three mobile run companies: Spacetel-MTN, Sabafon, and Yemen Mobile run companies. A total of (1648) workers from different administrative levels were targeted. The sample proposed for any study according to Morgen rule should be (313) workers and the actual sample of the present study was (302) workers, which achieved a rate of 96.5% of the required sample. The descriptive analytical approach was adopted for this study. A questionnaire was used as a tool for the implementation of this study. The study reached a number of conclusions, the most prominent of which was that mobile phone companies in Sana'a show great interest in achieving competitive advantage according to the five dimensions of the study (cost, excellence, flexibility, innovation, and response speed). Meanwhile, there is a disparity at the level of application the different dimensions of ISO10015 in the companies: the dimensions (training design and planning, training implementation) were more closely achieved than the dimensions (training evaluation, training monitoring and development). Training has also reduced the performance gap resulting from a lack of knowledge, skills, and attitudes of workers, which has helped them to perform better and thus achieve excellence over competitors. In addition, the study has proved that there are differences in achieving the competitive advantage in companies due to the organizational variables (number of employees, age of the company, company name).

Republic of Yemen
Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Science and Technology
Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research



**Impact of Training in Accordance with International
Standard (ISO10015) on Achieving Competitive Advantage
through the Performance of Employees**
A Field Study in the Mobile Phone-Run Companies in Sana'a

A Thesis Submitted by
Muna Saleh Saleh Al-Ghashmi

To
The Council of Postgraduate Studies and Scientific Research,
in Partial Fulfillment of the Requirements for the Doctor of
Philosophy in Business Administration

Supervisor

Dr. Tawfiq Sarea Ali Basrdah
Associate Prof. of Business Administration
Aden University

Co-Supervisor

Dr. Murad Mohammed Abdullah Al-Nashmi
Associate Prof. of Business Administration
University of Science and Technology

November, 2019AD

Sana'a

Rabi I, 1440AH