

The role of training in sustainable quality management: an analytical study in the Police Martyrs Press in the Iraqi Ministry of Interior.

Osama Ahmed Hjael¹

1 University of Al-Qadisiyah / College of Administration and Economics / Business Administration Department (osama.ah72@gmail.com)

Prof Dr. Aseel Ali Mezher²

2 University of Al-Qadisiyah / College of Administration and Economics / Business Administration Department (aseel.mezher@qu.edu.iq)

ABSTRACT

The main objective of this study is to highlight the impact of training programs in sustainable quality management, as the study sample was represented by workers in the Investment Police Martyrs Press affiliated to the Iraqi Ministry of Interior, and the number of workers was (between an officer, employee, policeman, and contract workers) It is (170) workers, so the study problem and objectives were formulated according to the study variables, as well as its hypotheses were formulated according to the study variables, and for the purpose of analyzing the study data, the questionnaire was adopted to analyze the workers' answers, as it consisted of (41) questions distributed over the dimensions of the study variables, and the percentage of valid questionnaires was For analysis (92%), since the number of valid questionnaires was (156) out of (170) distributed questionnaires, the study relied on testing the hypotheses of the correlation and influence between the independent variable (TRAI)) and the dependent variable (Sustainable Quality Management (SUQM)) by three Dimensions (quality costs, social quality, and concern for the environment), through the use of the statistical package of (SPSS.V.28) program to measure the simple correlation hypothesis (Pearson), and the statistical package of (AMOS.V.26) program to measure structural equation modeling And especially in the influence hypothesis of (n = 156), the study reached a set of conclusions, most notably the existence of a direct and indirect correlation and influence between the variables of the study (training, sustainable quality management).Based on the data obtained from the study sample's responses, it was concluded that training plays a crucial role in both employee development and task performance, as training is an important factor in enabling employees to achieve the organization's aspirations to reach sustainability in all areas of work, which training is considered one of Its most important pillars.

Keywords: training, sustainable quality management , sustainability, quality management

*Corresponding Author: Osama Ahmed Hjael University of Al-Qadisiyah / College of Administration and Economics / Business Administration Department
(osama.ah72@gmail.com)

دور التدريب في إدارة الجودة المستدامة: دراسة تحليلية في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية العراقية

- 1- أسامة احمد حجيل¹ /جامعة القادسية كلية الإدارة والاقتصاد /قسم إدارة الاعمال
- 2- الأستاذ الدكتور اسيل علي مزهر²/جامعة القادسية كلية الإدارة والاقتصاد /قسم إدارة الاعمال

الملخص

الهدف الأساسي في هذه الدراسة هو تسليط الضوء على تأثير برامج التدريب في ادارة الجودة المستدامة ، اذ تم تمثيل عينة الدراسة في العاملين في مطبعة شهداء الشرطة الاستثمارية التابعة الى وزارة الداخلية العراقية وكان عدد العاملين (بين ضابط ،وموظف ،وشرطي ، عمال بصفة عقد) هو (170) عامل لذلك تم صياغة مشكلة الدراسة وأهدافها وفقاً لمتغيرات الدراسة ، وكذلك تم صياغة فرضياتها وفق متغيرات الدراسة ، ولغرض تحليل بيانات الدراسة تم اعتماد الاستبانة لتحليل إجابات العاملين اذ تكونت من (41) سؤال موزعة على ابعاد متغيرات الدراسة و كانت نسبة الاستبانة الصالحة للتحليل (92%) اذ كان عدد الاستبانة الصالحة (156) استبانة من اصل (170) استبانة موزعة ، اعتمدت الدراسة اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل (التدريب (TRAI))، والمتغير التابع (ادارة الجودة المستدامة (SUQM)) بواقع ثلاثة ابعاد (تكاليف الجودة، والجودة الاجتماعية، والاهتمام بالبيئة)، من خلال الاستعانة في الحزمة الاحصائية لبرنامج (SPSS.V.28) لقياس فرضية الارتباط البسيط (بيرسون)، والحزمة الاحصائية لبرنامج (AMOS.V.26) لقياس نمذجة المعادلة الهيكلية والخاصة في فرضية التأثير بواقع (n=156)، توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها وجود ارتباط وتأثير مباشر وغير مباشر بين متغيرات الدراسة (التدريب ، إدارة الجودة المستدامة) كما أوضحت نتائج الدراسة ان مطبعة شهداء الشرطة التابعة الى وزارة الداخلية العراقية الاستثمارية تعتمد على التدريب في تطوير العاملين و أداء مهام عملهم وهذا الاستنتاج جاء وفق لما تم الحصول عليه من بيانات من خلال الاعتماد على إجابات عينة الدراسة ، اذ ان التدريب عامل مهم في تمكين الافراد العاملين من تحقيق المنظمة لتطلعاتها في الوصول الى الاستدامة في كافة مجالات العمل والتي يعتبر التدريب احد اهم ركائزها .

الكلمات الافتتاحية : التدريب ، إدارة الجودة المستدامة ، الاستدامة، إدارة الجودة.

المقدمة

تُنْفَق المنظمات المليارات من الدولارات على التدريب سنوياً، حيث يُمكن لأنشطة التدريب تحقيق التكيف والمنافسة والتميز والابتكار والإنتاجية والسلامة وتحسين الخدمة وتحقيق الأهداف. يُعد التدريب أحد أهم البرامج التي يتم من خلالها تحفيز العاملين لتحقيق

أهدافهم وكذلك تحقيق أهداف المنظمة، ويُدرك المنظمات أن التدريب يساعدها على الحفاظ على قدرتها التنافسية عن طريق تثقيف قوتها العاملة باستمرار. وبما أن المنافسة بين المنظمات في بعض الصناعات الحديثة تنحصر في مهارات وإمكانيات العاملين فيها، فإنّ الاستثمار في موظفي المنظمة يُؤدي إلى نتائج أكبر. لذا، يُعد تدريب الموارد البشرية من أهم متطلبات القرن الحادي والعشرين، وذلك بسبب الأهمية الكبيرة للمورد البشري كرأس مال فكري.

ومن أجل مواكبة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية والتغيرات البيئية كافة، يتوجب على المنظمات اتباع نظام جديد يعمل باستمرار على تحسين صورة المنظمة ومنتجاتها، وذلك وفقاً لمتطلبات الزبون وإدارة .

المنهجية

1- مشكلة الدراسة

بما ان المورد البشري هو اهم موارد المنظمة في الوقت الحاضر ولغرض تعزيز قدرات العاملين على تنفيذ إدارة الجودة المستدامة أصبح من واجب المنظمات الاهتمام بالعاملين في منظماتها من خلال التمكين والتدريب اذ يعد التدريب من المبادئ الأساسية في إدارة الجودة المستدامة و يجب على المنظمة ادخال العاملين دورات اختصاصية لغرض مواجهة التحديات التغيرات البيئية التي تتطلب عاملين بمهارات عالية و قدرات معرفية وخبرات جيدة لغرض المحافظة على جودة منتجاتها للوصول الى قدرة المنظمة على تبني مفهوم إدارة الجودة المستدامة. وعليه تتمثل مشكلة الدراسة بالتساؤل الاتي :هل هنالك تأثير لتدريب في إدارة الجودة المستدامة؟ ويتفرع من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية منها:

- أ- ما مدى الاهتمام في برامج التدريب في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية العراقية ؟
- ب- ما مدى أدراك العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية العراقية لأهمية التدريب؟
- ت- هل هنالك تأثير مباشر لتدريب في إدارة الجودة المستدامة؟
- ث- هل تسعى مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية من خلال التدريب لبلوغ إدارة الجودة المستدامة ؟

2- أهمية الدراسة

- أ- تكمن أهمية الدراسة في تسليط الضوء على تأثير التدريب في إدارة الجودة المستدامة .
- ب- لفت النظر الى أهمية إدارة الجودة المستدامة كميزة تنافسية للمنظمات .
- ت- نسعى الى ان تساهم هذه الدراسة في تطوير المطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية من خلال الاستفادة من النتائج التي تم التوصل اليه في هذه الدراسة .
- ث- تعد هذه الدراسة خطوة لغرض تحفيز الباحثين على دراسة تأثير التدريب في إدارة الجودة المستدامة ؟

3- اهداف الدراسة

للباحث في هذه الدراسة اهداف عدة :

- أ- إيضاح مدى أهمية التدريب لعينة البحث كأحد اهم وسائل التطوير الذاتي .
- ب- إيضاح دور التدريب في وصول مطبعة شهداء الشرطة الى إدارة الجودة المستدامة .
- ت- تحديد مستوى اهتمام إدارة المطبعة في تمكين العاملين في المطبعة .
- ث- قياس مستوى تأثير التدريب في إدارة الجودة المستدامة .

4- فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية للدراسة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وإدارة الجودة المستدامة منفردة وفي أبعادها مجتمعة . وتنبتق منها فرضيات فرعية وكالاتي:-

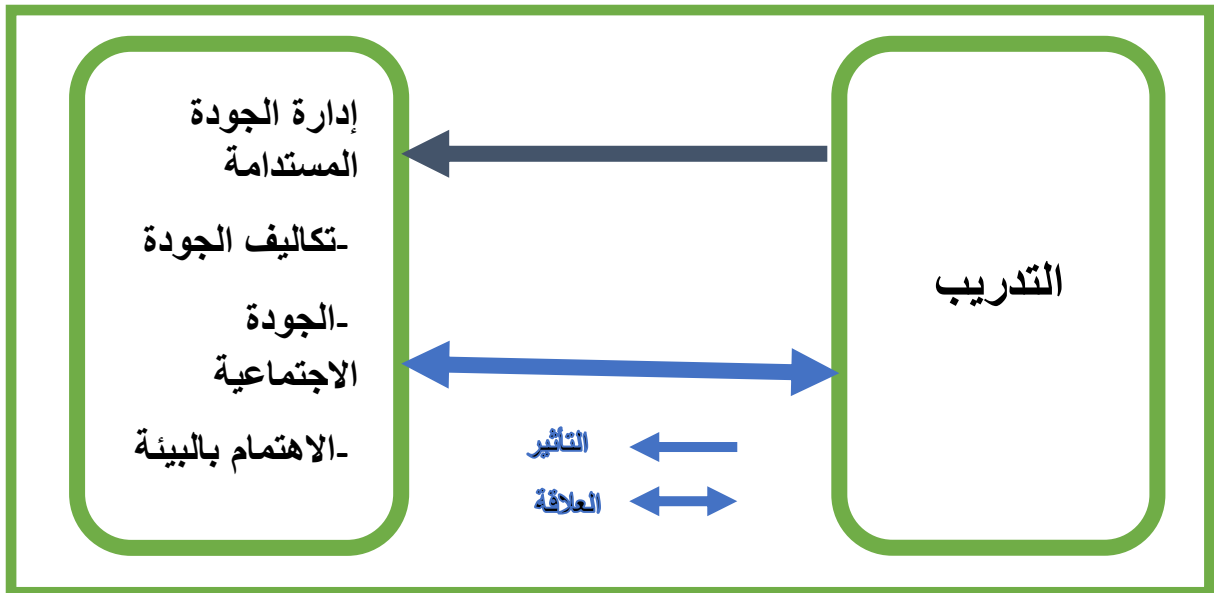
أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكاليف الجودة والتدريب.

ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الجودة الاجتماعية والتدريب.

ت-توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام بالبيئة، والتدريب.

5- المخطط الفرضي للدراسة

لغرض تحقيق اهداف الدراسة التي تم التطرق اليها سابقاً تم اعداد مخطط فرضي الموضح في الشكل (1) بهدف اختباره في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية .



شكل (1) المخطط الفرضي لدراسة

6- مجتمع الدراسة

تتمثل عينة البحث الدراسة بالعاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية العراقية الاستثمارية والتي تتمثل (ضباط ، وافراد العاملين، وشرطة ، وعمال عقود) اذ بلغ عدد العاملين 170 عامل اذ اكن العينة مطابقة لمجتمع الدراسة بسبب محدودية مجتمع الدراسة اذ وزع الباحث 170 ستبانة على العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية العراقية وتم استعادة 156 استبانة من الاستبانات الموزعة صالحة للتحليل الاحصائي من أجل تحقيق اهداف الدراسة الحالية واختبار الفرضيات استخدم الباحث العديد من الأدوات والاساليب الإحصائية عبر الاستعانة ببرامج (AMOS v.25) (SPSS v.26) التحليل العاملي التوكيدي و معادلة الفسا - كرونباخ : Crookback–Alpha و نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) كما حدّدت الدراسة الحالية زمنياً بالفترة 1/10/2022- 1/5/2023.

الجانب النظري للدراسة

أولاً :-التدريب

1- مفهوم التدريب

تواجه المنظمات في بيئة الاعمال التنافسية اليوم تحديات كثيرة في في القدرة على الحصول على الموارد البشرية وتحسينها و تواجه المنظمات أيضاً منافسة متزايدة بسبب العولمة والتغيرات في التكنولوجيا والبيئات السياسية والاقتصادية في محاولة للتغلب على هذه التحديات كانت هناك حاجة بشكل عام لممارسات إدارة الموارد البشرية (HRM) لتحويل الموارد البشرية للمنظمة إلى ميزة تنافسية مستدامة (Aboyassin&Sultan,2017:47). وفقاً لقاموس الأعمال (training n.d) فإن التدريب هو نشاط منظم يهدف إلى نقل المعلومات و الإرشادات لتحسين أداء العامل أو مساعدته في الوصول إلى المستوى المطلوب من المعرفة أو المهارة (Rodriguez&Walters,2017:207). وينظر (2013:21 ، Nassazi) الى التدريب بأنه التعديل المخطط والمنهجي للسلوك من خلال أحداث وأنشطة وبرامج التعلم التي تؤدي إلى تحقيق المشاركين لمستويات المعرفة والمهارات والكفاءات والقدرات للقيام بعملهم بفعالية، إنها عملية نقل المهارات الأساسية، والسلوك المبرمج بحيث يصبح الأفراد على دراية بالقواعد والإجراءات لتوجيه سلوكهم الخاص لإنجاز عملهم بفعالية. ويشير (Jehanzeb&Bashir,2013:81) الى ان التدريب هو تطوير منهجي للمعرفة والمهارات والمواقف التي يتطلبها الفرد لأداء مهمة أو وظيفة معينة بشكل مناسب. كذلك عرف (Keren,2019:1)التدريب هو أداة يستخدمها الموظف لتمكنه من أداء وظيفته بفعالية وبشكل صحيح. و يعد التدريب أحد المكونات الحيوية لممارسات إدارة الموارد البشرية التي تؤثر على مستويات الرضا الوظيفي للأفراد العاملين والتي بدورها قد تؤثر على قرارهم بشأن البقاء مع المنظمة كذلك يساعد على زيادة مستويات التزام الافراد العاملين و ولأنهم مما يجعلهم يبقون لفترة أطول مع المنظمة(Bibi et al.,2018:115).

2- أهمية التدريب

تشير المؤشرات إلى أن الحاجة إلى تدريب الافراد العاملين ستستمر في ضوء الطلبات المتزايدة على المنظمات لتعزيز الإنتاجية ومواكبة التقدم التكنولوجي ومواجهة التغيرات البيئية واستخدامات صنع القرار وحل المشكلات على أساس الفريق وتبسيط العمليات والاحتفاظ بالموهب، تشير التغيرات في القوى الاقتصادية والعولمة أيضاً إلى أهمية الموارد البشرية و(عمال المعرفة) المهرة كمصادر رئيسية للميزة التنافسية المستدامة اذ تعد قدرة المنظمات على التعلم والتكيف والتغيير مكوناً حاسماً للقدرة التنافسية اليوم مع تركيز المديرين بشكل أكبر على العمليات التي تساعد المنظمات على أن تصبح منظمات متعلمة (Martin,2010:2). ان التدريب ليس تكلفة إنما الاستثمار الأكثر استدامة للمنظمة لتحسين مستوى تحفيز الموظف مما يؤدي إلى رضا الزبائن الفائق وجودة المنتج (Adhab,2021:4519). أوضحت الدراسة (Birdetal.,2012:324) أن التدريب يمكن أن يحسن مهارات حل المشكلات الإبداعية والتحفيز على المدى القصير ويساهم في تحسين الإبداع الهندسي في مكان العمل على المدى الطويل على الرغم من أن الدليل على التنفيذ الأفضل لهذه الأفكار في الابتكارات نتيجة للتدريب كان أكثر تنوعاً .

3- أنواع التدريب

تستخدم المنظمات المختلفة تقنيات تدريب مختلفة وفقاً لاحتياجات موظفيها وأيضاً طبقاً لإنجاز مهمتها ثم تعتمد على فلسفة المنظمة ومبادرات التدريب الخاصة بها وفقاً لكل من (Obisi,2011:83) (Kumetal.,2014:77)، (Mozael,2015:40) هنالك نوعان رئيسيان من التدريب هما التدريب أثناء العمل والتدريب خارج العمل فإن التدريب أثناء العمل هو الطريقة الوحيدة لتطوير وممارسة المهارات الإدارية وقيادة الفريق والمهارات الفنية والبيعية واليدوية والإدارية التي تحتاجها المنظمة وله مزايا واقعية والفورية كفرد يعمل ويتعلم ويطور الخبرات في نفس الوقت عيوب التدريب أثناء العمل هي أن فعالية التعلم تتأثر بشدة بجودة التوجيه والتدريب المقدم في الوظيفة والعديد من المديرين وقادة الفريق غير مهرة في التدريب ولا يرغبون في تنفيذه أو تشجيعه أما التدريب خارج العمل فيشمل المحاضرة وتدريب في مكان مستقل (تدريب الدهليز) ولعب الأدوار ودراسة الحالة والمناقشة والمحاكاة والتمارين الجماعية. كذلك أكد (Milhemetal.,2011:20) هنالك نوعان من التدريب وهما (التدريب أثناء العمل وخارج العمل) حيث يتم تنفيذ التدريب أثناء العمل (On-The-Job Training) (OJT) في مكان العمل خلال يوم العمل ويتم تنفيذ التدريب خارج العمل (Off-The-Job Training) (OFJT) خارج الموقع أو خارج الخط (OFJT) هو أكثر أشكال التدريب شيوعاً وهو يمثل ثلاثة إلى ستة أضعاف النفقات التي تنفق على (OJT) .

4- مراحل عملية التدريب

تتباين المراحل والأدوات والأساليب لتدريب الأفراد العاملين في المنظمات ، وتتحدد إلى حد كبير من خلال أهداف المنظمات و شخصية موظفي الإدارة أو الرئيس التنفيذية وسياسة المنظمة وبيئتها وبالتالي فمن السمات الشائعة أن ترى طرفاً لتدريب الأفراد العاملين مختلفة من منظمة إلى أخرى تماماً (Vincent,2020:265). تباين آراء الباحثين على عدد المراحل التي تتكون منها عملية التدريب لكن هنالك أكثر من كاتب وباحث قد اتفق على ان عملية التدريب تتكون من خمسة مراحل أمثال كل من (Mirietal.,2014:229) و (Mulang,2015:194) و (Sabella&Analoui,2015:689) و (Wannapiroon& Nilsook,2012:349) وكما يأتي :-

أ- تحليل الاحتياجات التدريبية (TNA) Training Need Analysis

لفهم الحاجة وتحليل احتياجات التدريب يجب البدء في تحديد مفهوم الحاجة حيث تعرف الحاجة على انها الفجوة بين النتائج الحالية والمرغوبة (أو المطلوبة) إضافة الى ذلك يعرف مصطلح تحليل الاحتياجات على أنه عملية تحديد أسباب الحاجة بحيث يمكن تحديد التدخلات المناسبة واختيارها لاحقاً يؤيد هذا التعريف العلاقة بين تقييم الاحتياجات وتحليل الاحتياجات حيث يؤدي إلى طرح سؤال ما الذي يجب تحليله؟ (Iqbal&Khan,2011:447).

ب- تصميم البرنامج التدريبي Designing a training program

تواجه المنظمات قوى تنافسية متزايدة لتحسين منتجاتها وخدماتها ، تتمثل إحدى آليات التحسين في تحسين المهارات الفنية للأفراد العاملين و لبناء هذه الخبرة الفنية تستخدم المنظمات العديد من عمليات تصميم التدريب لنقل المهارات إلى العمال و من خلال مختلف عمليات تصميم التدريب مثل تحليل احتياجات التدريب (TNA) وتصميم التدريب والتنفيذ (TDAI) (Manju&Suresh,2011:1).

ت - تطوير البرنامج التدريبي Developing the training program

في هذه المرحلة ينشئ المطورون المحتوى التعليمي و يتضمن هذا المحتوى إطار التعلم الشامل (مثل نظام

التعلم الإلكتروني) أو التدريبات أو المحاضرات أو المحاكاة أو غيرها من المواد التدريبية المناسبة اذ تولد هذه المرحلة المخرجات الملموسة المستخدمة في التدريب و إنها الفرصة الأخيرة لإجراء التصحيحات اللازمة قبل تقديم البرنامج (Mayfield,2011:20)

ث - تنفيذ البرنامج التدريبي Implementation of the training program
بعد اكمال الخطوات الثلاثة السابقة يجب أن تكون الخطوة التالية لإنشاء برنامج تدريبي فعال هي تنفيذ البرنامج التدريبي اذ يعتمد نجاح تنفيذ برنامج التدريب وتنمية الموارد البشرية على اختيار البرنامج من أجل إخراج الأشخاص المناسبين في ظل الظروف المناسبة (Mulang,2015:195).

ج - تقييم البرنامج التدريبي Evaluating training program

بعد انهاء عملية تنفيذ البرنامج التدريبي تلجئ الكثير من للمنظمات الى الخطوة الأخيرة وهي عملية تقييم البرنامج التدريبي وذلك لعدة اسباب منها ما يمكن أن يوضح قيمة تكلفة المدخلات المالية المقدمة وتخدم لأغراض إدارة الجودة وكذلك ممكن ان تقدم تغذية عكسية لأقسام الموارد البشرية والمدربين لتحسين الدورات التدريبية ، وتساعد على اتخاذ قرارات أكثر دقة بشأن استمرار الدورات التدريبية (Grohmann & Kauffeld,2013:137)

ثانياً :- إدارة الجودة المستدامة

1- مفهوم إدارة الجودة المستدامة

تشكل فلسفة إدارة الجودة المستدامة محورًا مركزيًا للأعمال وآلية للمساهمة في أداء أفضل على مر السنين تطورت إدارة الجودة لتصبح أكثر شمولاً من خلال تكامل العمليات والأنشطة المختلفة و لذلك ، تعني الاستدامة أنه لا يجب ترك إدارة الجودة على أنها (فعل إيماني) ولكن يجب إدارتها من خلال اتخاذ منظور استراتيجي والتركيز على القياس واتخاذ الإجراءات والتركيز المستمر ليس فقط على الزبون النهائي لتلبية المتطلبات ولكن أيضاً على كل الاجراءات التي تتفاعل من خلال منتجاتها أو عملياتها للارتقاء إلى مستوى تحديات الجودة المستدامة ودعم المنظمات في تحقيق مدخل الإدارة هذا و يجب أن يكون مدخل إدارة الجودة: (Jasiulewicz-Kaczmarek,2014:63)

أ- تكاملياً: دمج أنظمة البيئة البشرية المرتبطة من أجل التمكن من دمج الأنظمة والإدارات لتحقيق استدامة النظام بالكامل .

ب- شامل: تشاركي- على أساس استيعاب وجهات نظر متعددة وفهم عدم القدرة على اتخاذ القرار وتوليد قدرة تكيفية ومبتكرة .

ت- مرن: دعم النمذجة التكيفية للتحويلات لتوفير دعم القرار لجهود الإدارة التكيفية من أجل التمكن من التكيف مع تغيرات العالم الحقيقي كما تحدث.

يشير (Sueta.,2014:9) الى ان إدارة الجودة المستدامة هي وجود مستوى عالي ودرجة ثبات عالية من جودة الأداء بمرور الوقت وتحقيق نتائج جماعية لمستوى أدنى معين بشكل متكرر وبالتالي فإن الاتساق العالي لأداء الجودة يشير إلى تباين أقل في أداء الجودة و يجب ألا تحقق المنظمات التي تحافظ على ميزة تنافسية في الجودة مستوى عاليًا من الأداء الجيد في وقت معين فحسب بل يجب أن تفعل ذلك أيضًا باستمرار بمرور الوقت. كما يعتبر (Ivanovski,2015:35) إدارة الجودة المستدامة هي نظام يعتمد على معيار ومبادئ (ISO 9001: 2000) والتي تصبح عوامل النجاح لممارساتها و المبادئ هي التركيز على الزبائن ، والقيادة ، في تحسين الأفراد ، ومدخل العملية ، ومدخل النظام للإدارة ، والتحسين المستمر ، والمدخل

الواقعي لصنع القرار ، وعلاقات الموردين ذات المنفعة المتبادلة. وينظر (Nawazetal.,2018:3) الى الجودة المستدامة بمثابة الدائرة الكبيرة التي تحيط بالأهداف الاقتصادية والبيئية والمجتمعية لمنظمة ما يمكن تحقيق الكمال في عدد من الأهداف التنظيمية ، تم استخدام مصطلح (الدائرة) النطاق المكاني للتنمية المستدامة التي تشمل الأجيال القادمة بينما استخدام تعبير (الكمال) للتأكيد على الطبيعة الكلية المثالية للاستدامة.

2- أهمية إدارة الجودة المستدامة

ان أهمية إدارة الجودة المستدامة تبرز من خلال الاتي :-

- أ- محاولة المنظمات اكتساب مزايا تنافسية من خلال استدامة أنشطتها التي تعزز بشكل أفضل جودة العلاقات مع المستهلكين .
- ب- العلاقات مع المنظمة حول الرضا والثقة ، والسمعة المدركة اذ من المرجح أن يدرك المستهلكون رضا المنظمة وثقتها وسمعتها على أنها أعلى إذا أظهرت المنظمة تأثير للأداء المستدام.
- ت- أن بعض المنظمات تمتثل لممارسات الاستدامة بسبب ضغط السياسات أو اللوائح الحكومية لمنع التكاليف المستقبلية لعدم مسؤولية المنظمات الاجتماعية والبيئية فإن عددًا من المنظمات على استعداد للتعاون مع خطط الاستدامة طواعية حيث يتوقعون مكاسب المزايا التنافسية طويلة المدى مثل زيادة قيمة المخزون.
- ث- التركيز على أصحاب المصلحة هو أحد الفلسفات الرئيسية للاستدامة وكذلك تستخدم بعض المنظمات الاستدامة في لترويج للأنشطة المستدامة مثل أدلة تعزيز مهارات العمالة المحلية ، وكمية الطاقة التي تم توفيرها ، وكمية انبعاثات الكربون المخفضة وهذا ما يسمى نتيجة الأداء المستدام(Winitetal.,2023:1)

3- ابعاد إدارة الجودة المستدامة

في الاقتصاد العالمي اليوم أصبحت إدارة الأعمال تدرك بشكل متزايد الحاجة إلى إدارة الاستدامة التي تهدف إلى تحقيق الأداء الاجتماعي والبيئي والاقتصادي في وقت واحد اذ عرّف(Kuei&Lu,2013:2) إدارة الاستدامة بأنها تسريع تبني أفضل مبادئ الإدارة ونماذجها وممارساتها في جميع أنحاء نظام التشغيل وتمكين البيئة لتحقيق التنمية المستدامة. يتجه الضغط العام على الصناعات نحو الاستدامة خاصة بسبب الوضوح العالي لتأثيراتها في الوقت نفسه على المستوى الدولي والأوروبي هناك العديد من الأنشطة لتعزيز الاستدامة مثل استراتيجية التنمية المستدامة الأوروبية (مجلس الاتحاد الأوروبي 2009) وهناك طلب على الحاجة إلى مدخل متكامل قادر على توثيق وتقييم التأثيرات البيئية والاجتماعية والاقتصادية (Valente,2011:7).

ستعتمد الدراسة الحالية الابعاد الثلاثة المتمثلة في تكاليف الجودة والاهتمام البيئي والجودة الاجتماعية لتناغمها مع توجهات الدراسة وأهدافها استناداً الى وجهات نظر كل من (Pengetal.,2018:4) و(Prabodhikaetal.,2020:4).

تكاليف الجودة

تمثل تكاليف الجودة تكاليف لضمان الجودة الكافية و منع الخسائر عندما لا يتم تحقيق جودة مناسبة اذ تعرف المنظمة الأوروبية للجودة التكاليف المتعلقة بالجودة على أنها المصروفات التي تدخل في أنشطة الوقاية والتقييم وتكاليف الفشل الداخلية والخارجية (Stanciu&Pascu,2014:2).

الجودة الاجتماعية

تعد الجودة الاجتماعية إنجازاً يعتمد على أداء عدد من عمليات يتم تقييمها وفقاً لمعايير الجودة ويتم تعريفها: الضمان الاجتماعي الذي يضمن الوصول إلى السلع والخدمات والمشاركة الإنتاجية في عمليات التبادل والتحويلات، التمكين الاجتماعي ضمان الفرص وتعزيز القدرات للتأثير في صنع القرار وتحقيق الأهداف بشكل فعال، التركيز على الصحة والمهارات والمعرفة والاستقلالية وتوزيع السلطة والحقوق الاجتماعية والإنصاف وسيادة القانون مع احترام التنوع الثقافي وتعزيز السعي المسؤول للأهداف الشخصية والجماعية، التركيز على القيم والحقوق والتسامح والهوية الاجتماعية (Pieper et al., 2019:9).

الاهتمام بالبيئة

الى ان الاهتمام البيئي يتم من خلال المحددات و المتطلبات التي وضعها ISO-1400 كمعايير لتطوير القضايا البيئية و لتطوير السياسة البيئية و الأهداف والغايات تم إنشاء المتطلبات القانونية والتنظيمية لتطبيق نظام معين والرقابة و قياس الأنشطة التشغيلية وفحص وتدقيق البيئة ذات الاهمية. (Pengetal.,2018:4)

الجانب العملي للدراسة

اولاً : ترميز متغيرات الدراسة

لغرض تحليل البيانات بسهولة ومصداقية عالية يجب ان نعبر عنها ببعض الرموز التي تسهل التحليل الاحصائي لهذه البيانات والجدول رقم (1) يوضح وصف وترميز الابعاد والمتغيرات .

جدول(1) ترميز متغيرات اداة القياس

المتغير	الابعاد	الفقرات	الرمز	مصدر المقياس
التدريب	احادي البعد	6	TRAI	(Almannie & Aldakeel, 2015 :5)
إدارة الجودة المستدامة	تكاليف الجودة	5	SQCO	(سلمان ، 2022:226)
	الجودة الاجتماعية	5	SQSC	
	الاهتمام بالبيئة	5	SQEN	

المصدر : من اعداد الباحث

ثانياً : فحص التوزيع الطبيعي للبيانات

ويمكن فحص التوزيع الطبيعي للبيانات من خلال اختباري كلومجروف – سيمنروف (Kolmogorov Smirnov) ، اذ يتم التحقق من هذا الاختبار عن طريق قيمة (P-value) وهي مقبولة عندما تكون اكبر من (0.05) . وهذا الاختبار يبين هل أن توزيع البيانات يختلف معنوياً عن التوزيع الطبيعي أم انه مشابه للتوزيع الطبيعي (8 : Park, 2008). الجدول (2) يظهر نتائج اختبار التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغيرات الدراسة . يلحظ من نتائج الجدول (2) ان البيانات المسحوبة في ضوء متغيرات الدراسة (التدريب، وإدارة الجودة المستدامة) من مجتمع مطبوعة شهود الشرطة في وزارة الداخلية يتبع التوزيع الطبيعي، وهذا جاء نتيجة اهتمام العاملين في مطبوعة شهود الشرطة في وزارة الداخلية بطبيعة متغيرات الدراسة.

جدول (2) نتائج التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغيرات الدراسة

المتغير	الابعاد	الفقرات	Kolmogorov-Smirnov Test	P-value
التدريب	احادي البُعد	6	2.178	.174
ادارة الجودة المستدامة	تكاليف الجودة	5	2.607	.209
	الجودة الاجتماعية	5	1.980	.158
	الاهتمام بالبيئة	5	1.088	.087

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (AMOS vr.26)

ثالثاً : اختبار أداة القياس

تمثل أداة الاستبانة الية اساس لجمع البيانات اللازمة عن ظاهرة معينة، ما يتطلب الاهتمام بسلامة مقاييس الدراسة من اجل الحصول على نتائج دقيقة تفيد العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية، وهذا الهدف يتطلب الاهتمام بمعيار صدق أداة القياس، ومعيار ثبات أداة القياس، وكالاتي:

الهيكل البنائي لمقياس التدريب

تهتم هذه الفقرة في بيان مدى مصداقية ودقة الهيكل البنائي لمقياس التدريب، وقد قيس بواقع (6) فقرات وتم بناء الهيكل البنائي له من خلال حزمة (AMOS.V.26)، اذ يلحظ من نتائج الجدول (3) ان مؤشرات جودة المطابقة جاءت متوافقة مع المعايير المطلوبة ما يعني ان هذه المؤشرات تعكس دقة ومصداقية الهيكل البنائي لهذا المتغير.

جدول (3) مؤشرات جودة المطابقة المتعلقة لمقياس التدريب

المؤشر	قيمة المؤشر	المقارنة	قرار الباحث
X ² / df	1.189	اقل من 5	يقبل النموذج
مؤشرات المطابقة المطلقة (AFI)			
GFI	0.905	اكبر من 0.90	يقبل النموذج
AGFI	0.900	اكبر من 0.90	يقبل النموذج
RMSEA	0.064	اقل من 0.08	يقبل النموذج
مؤشرات المطابقة المتزايدة (IFI)			
CFI	0.901	اكبر من 0.90	يقبل النموذج
NFI	0.906	اكبر من 0.90	يقبل النموذج

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (AMOS vr.26)

تظهر نتائج الجدول (4) ان فقرات ابعاد متغير التدريب تفسر الابعاد التي وضعت من اجلها، كونها حصلت على درجات متباينة اعلى من (0.30) ليشير الى استقرار هذه الفقرات تجاه تفسير وبيان اهمية الابعاد التي تنتمي اليها، ما يبين صحة بناء الهيكل البنائي لهذا المتغير.

المتغير التابع: الهيكل البنائي لمقياس ادارة الجودة المستدامة

تهتم هذه الفقرة في بيان مدى مصداقية ودقة الهيكل البنائي لمقياس ادارة الجودة المستدامة وقد قيس بواقع ثلاثة ابعاد موزعة على (15) فقرة وتم بناء الهيكل البنائي له من خلال حزمة (AMOS.V.26)، اذ يلحظ من نتائج الجدول (5) ان مؤشرات جودة المطابقة جاءت متوافقة مع المعايير المطلوبة في الجدول اعلاه، ما يعني ان هذه المؤشرات تعكس دقة ومصداقية الهيكل البنائي لهذا المتغير.

جدول (5) مؤشرات جودة المطابقة المتعلقة لمقياس ادارة الجودة المستدامة

المؤشر	قيمة المؤشر	المقارنة	قرار الباحث
X ² / df	1.992	اقل من 5	يقبل النموذج
مؤشرات المطابقة المطلقة (AFI)			
GFI	0.928	اكبر من 0.90	يقبل النموذج
AGFI	0.914	اكبر من 0.90	يقبل النموذج
RMSEA	0.059	اقل من 0.08	يقبل النموذج
مؤشرات المطابقة المتزايدة (IFI)			
CFI	0.919	اكبر من 0.90	يقبل النموذج
NFI	0.903	اكبر من 0.90	يقبل النموذج

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (AMOS vr.26)

تظهر نتائج الجدول (5) ان فقرات ابعاد متغير التحسين المستمر تفسر الابعاد التي وضعت من اجلها، كونها حصلت على درجات متباينه اعلى من (0.30) ليشير الى استقرار هذه الفقرات تجاه تفسير وبيان اهمية الابعاد التي تنتمي اليها، ما يبين صحة بناء الهيكل البنائي لهذا المتغير.

رابعاً : الوصف الاحصائي للمتغيرات

ثانياً: متغير التدريب

تم وصف هذا المتغير من خلال ستة فقرات مهمة وهذه الفقرات اعتمدت بطبيعتها على وسط الحسابي، والانحراف المعياري، والاهمية النسبية، ومستوى واتجاه الاجابة، وهي كالاتي:

يلحظ من نتائج الجدول (6) اهتمام العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية في متغير التدريب بواقع متوسط حسابي قدره (3.28) وانحراف معياري منخفض نوعا ما قيمته (0.73)، ما يعني إدراك العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية بأهمية وضع خطط تدريبية تحسن من قدرة المطبعة شهداء الشرطة على الوفاء باحتياجات العاملين الفعلية، وقد قيس هذا المتغير من خلال ستة فقرات، جاءت في طلبيتها الفقرة الثانية بواقع متوسط حسابي قدره (3.40) وانحراف معياري بلغ (1.08) واهتمام نسبي مساوٍ لـ (68%).

الجدول (6) الاحصاء الوصفي لمتغير التدريب (n=156)

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية	مستوى التوافر	ترتيب الاهمية
TRAI1	3.28	1.03	محايد	معتدل	66%	متوفر	2
TRAI2	3.40	1.08	محايد	معتدل	68%	متوفر	1
TRAI3	3.25	1.06	محايد	معتدل	65%	متوفر	5
TRAI4	3.23	1.04	محايد	معتدل	65%	متوفر	6
TRAI5	3.27	1.02	محايد	معتدل	65%	متوفر	3
TRAI6	3.27	0.98	محايد	معتدل	65%	متوفر	4
معدل متغير التدريب							
الوسط الحسابي		3.28		الانحراف المعياري			
0.73		الاهمية النسبية					
66%							

المتغير التابع: متغير ادارة الجودة المستدامة

تم وصف هذا المتغير من خلال ثلاثة ابعاد مهمة وهي امتداد حلقة دومنيك في الجودة الشاملة، وهذه الابعاد اعتمدت بطبيعتها على سطر الحسابي، والانحراف المعياري، والاهمية النسبية، ومستوى واتجاه الاجابة، وهي كالاتي:

من نتائج الجدول (7) ادراك العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية لأهمية ادارة الجودة المستدامة بواقع تحقيقها لمتوسط حسابي قدره (3.23) وانحراف معيار بلغ (0.73)، وهذا بين اهتمام نسبي قيمته (66%) ما يعني اهتمام العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية وقد قيس هذا المتغير من خلال ثلاثة ابعاد جاء في طلبيتها بُعد الاهتمام بالبيئة كونه حصل على اعلى متوسط حسابي وقدره (3.30) وبمقدار تشتت بلغ (0.82)، ليشير الى اهتمام العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية 0000، بينما جاء بُعد تكاليف الجودة في المرتبة الاخيرة بواقع متوسط حسابي قدره (3.25) وانحراف معياري مساوٍ لـ (0.79)، والجدول (8) يوضح اهمية توزيع ابعاد متغير ادارة الجودة المستدامة.

جدول (8) توزيع ابعاد متغير ادارة الجودة المستدامة

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاجابة	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية	مستوى التوافر	ترتيب الاهمية
SQC01	3.23	1.02	محايد	معتدل	65%	متوفر	3
SQC02	3.35	1.00	محايد	معتدل	67%	متوفر	1
SQC03	3.27	1.05	محايد	معتدل	65%	متوفر	2
SQC04	3.22	1.04	محايد	معتدل	64%	متوفر	4
SQC05	3.21	1.18	محايد	معتدل	64%	متوفر	5
معدل بُعد تكاليف الجودة							

0.79	الانحراف المعياري			3.25	الوسط الحسابي		
ثالثا	ترتيب الاهمية			65%	الاهمية النسبية		
3	متوفر	67%	معتدل	محايد	1.15	3.33	SQSC1
1	متوفر	67%	معتدل	محايد	1.02	3.36	SQSC2
5	متوفر	63%	معتدل	محايد	1.18	3.15	SQSC3
4	متوفر	66%	معتدل	محايد	1.11	3.28	SQSC4
2	متوفر	67%	معتدل	محايد	1.02	3.35	SQSC5
معدل بُعد الجودة الاجتماعية							
0.83	الانحراف المعياري			3.30	الوسط الحسابي		
ثانيا	ترتيب الاهمية			66%	الاهمية النسبية		
3	متوفر	66%	معتدل	محايد	1.07	3.31	SQEN1
1	متوفر	67%	معتدل	محايد	1.06	3.37	SQEN2
2	متوفر	67%	معتدل	محايد	1.08	3.34	SQEN3
5	متوفر	64%	معتدل	محايد	1.19	3.22	SQEN4
4	متوفر	65%	معتدل	محايد	1.15	3.26	SQEN5
معدل بُعد الاهتمام بالبيئة							
0.82	الانحراف المعياري			3.30	الوسط الحسابي		
اولا	ترتيب الاهمية			66%	الاهمية النسبية		
معدل متغير ادارة الجودة المستدامة							
0.73	الانحراف المعياري			3.28	الوسط الحسابي		
66%					الاهمية النسبية		

خامسا/ اختبار فرضيات الدراسة

تنص الفرضية الرئيسة على: "ان إدراك العاملين لوجود التدريب يرتبط معنوياً مع ادارة الجودة المستدامة لـ (تكاليف الجودة، والجودة الاجتماعية، والاهتمام بالبيئة).
اعتمد البحث على مصفوفة معاملات الارتباط بين التدريب وادارة الجودة المستدامة، وكما موضح في الجدول (9).

الجدول (9) مصفوفة معاملات الارتباط بين التدريب وادارة الجودة المستدامة (n=156)

المتغيرات	التدريب	
ادارة الجودة المستدامة	تكاليف الجودة	.791**
	الجودة الاجتماعية	.763**
	الاهتمام بالبيئة	.735**
	ادارة الجودة المستدامة	.846**

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يلحظ من نتائج الجدول (9) ان ادراك العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية لاهمية التدريب وادارة الجودة المستدامة ساهم في بناء علاقة ارتباط قدرها (0.846) وهي علاقة ارتباط قوية وفق معيار (Cohen et al., 1983)،

اختبار فرضية نموذج التأثير

تنص الفرضية الرئيسية بأنه: "كلما ادرك العاملين وجود التدريب كلما احدث ذلك تحسين في ادارة الجودة المستدامة لهم لـ (تكاليف الجودة، والجودة الاجتماعية، والاهتمام بالبيئة).

يلحظ من نتائج الجدول (10) ان اهتمام مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية بالتدريب يحسن مهارات العاملين بمقدار وحده واحدة ما يؤدي بدوره الى احداث تحسين مقداره (0.846) من ادارة الجودة المستدامة لديهم، وبخطأ معياري قدره (0.043) وبقيمة حرجة (19.674)، ما يعني اهتمام العاملين في مطبعة شهداء الشرطة في وزارة الداخلية بتطبيق التدريب المناسب يساهم في تفسير ادارة الجودة المستدامة لدى العاملين بمقدار (0.715). الجدول (10) نتائج تحليل تأثير التدريب في ادارة الجودة المستدامة

مسار الانحدار	الاوزان المعيارية	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	معامل التحديد R ²	الاحتمالية (P)	نوع التأثير			
							ادارة الجودة المستدامة	<---	التدريب
	0.846	0.043	19.674	0.715	***	معنوي			

الاستنتاجات والتوصيات

1- الاستنتاجات

- أ- تُظهر الأدبيات التي تمت مراجعتها أن إدارة الجودة المستدامة في مكان العمل هي شكل من أشكال العمل الناجح ولها تأثير على النتائج الفردية والتنظيمية لأنها تخلق بيئة عمل ودية وبالتالي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- ب- أشارت نتائج البحث إلى وجود علاقة مباشرة ودلالة بين متغير التدريب وإدارة الجودة المستدامة. وهذا يعني أن وجود التدريب في مطبعة شهداء الشرطة في نفس البحث ينعكس في تحقيق مستوى عالٍ من الإبداع في مكان العمل.
- ت- أظهرت نتائج الجانب العملي أن هناك تأثيراً إيجابياً بين التدريب وإدارة الجودة المستدامة في مكان العمل وضمن مستوى التأثير الإيجابي والقوي .
- ث- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين (التدريب ، إدارة الجودة المستدامة) مما ساهم في تحسين جودة منتجات المطبعة ، الأمر الذي يتطلب من إدارة المطبعة الاهتمام بتقديم برامج تدريب وتطوير العاملين لديها.

ج- تقوم إدارة المطبعة بتقييم أداء الافراد العاملين بشكل دوري ، مما يحفز الافراد العاملين أنفسهم على تحسين مهاراتهم وخبراتهم باستمرار مع الأدوات والمعدات التي يستخدمونها في مواجهة التهديدات البيئية.

ح- بينت النتائج يتعين على ادارة مطبعة شهداء الشرطة أدراك اهمية تفادي تكاليف مردودات المبيعات بهدف الحد من تكاليف الهدر التي يمكن ان تحدث نتيجة عدم مراعاة معايير التقييس المناسبة.

2- التوصيات

- أ- التحول إلى الإنتاج الصديق للبيئة: يمكن تحقيق الجودة المستدامة عن طريق الانتقال إلى المواد والعمليات الصديقة للبيئة. على سبيل المثال، يمكن تحلية المياه المستخدمة في عمليات الإنتاج واستخدام المواد الخام المستدامة.
- ب- يجب أن توفر إدارة المطبعة برامج ومعلومات ومعرفة متنوعة لتطوير الافراد العاملين، مما يتطلب منهم تطوير وسائل وأساليب جديدة تشجع الافراد العاملين على الإبداع في العمل.
- ت- يجب أن توفر إدارة المطبعة معدات وأجهزة متطورة ، مما يتطلب منها اغتنام أكبر عدد ممكن من الفرص المتاحة لها من أجل ضمان خلق أسلوب عمل جديد داخل إدارة المطبعة.
- ث- يجب أن تستقطب إدارة المطبعة عاملين ذوي مهارات وخبرات عالية للعمل فيها ، الأمر الذي يتطلب عملية ترويجية عالية لجذب أكبر عدد ممكن من العمال ذوي المهارات العالية.
- ج- ضرورة تحسين إدارة المطبعة لقدرات الاتصال الداخلي بين إدارتها وإدارتها الداخلية مما يتطلب تحسين التفاعل المباشر مع الافراد العاملين والعملاء.

المصادر

- 1- Aboyassin, N. A., & Sultan, M. A. (2017). The role of human resources training in improving the employee's performance: Applied study in the five stars hotels in Jordan. *International Journal of Business Administration*, 8(5), 46.
- 2- Adhab, A. N. (2021). Strategic Learning and its Impact on Human Resource Management Practices: Analytical research in the Directorate of Training and Rehabilitation of the Ministry of the Interior. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(12), 4517-4526.
- 3- Bibi, P., Ahmad, A., & Majid, A. H. A. (2018). The impact of training and development and supervisor support on employees retention in academic institutions: The moderating role of work environment. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 20(1), 113-131.
- 4- Birdi, K., Leach, D., & Magadley, W. (2012). Evaluating the impact of TRIZ creativity training: an organizational field study. *R&D Management*, 42(4), 315-326.
- 5- Grohmann, A., & Kauffeld, S. (2013). Evaluating training programs: development and correlates of the Q uestionnaire for P rofessional T

- raining E valuation. *International Journal of Training and Development*, 17(2), 135-155.
- 6- Iqbal, M. Z., & Khan, R. A. (2011). The growing concept and uses of training needs assessment: A review with proposed model. *Journal of European Industrial Training*.
 - 7- Ivanovski, M. (2015). Creating a sustainable quality management system in assisted reproductive technologies. *Journal of Contemporary Economic and Business Issues*, 2(1), 33-45.
 - 8- Jasiulewicz-Kaczmarek, M. (2014). Is sustainable development an issue for quality management?. *foundations of management*, 6(2), 51-66.
 - 9- Jehanzeb, K., & Bashir, N. A. (2013). Training and development program and its benefits to employee and organization: A conceptual study. *European Journal of Business and Management*, 5(2), 243-252.
 - 10-Kuei, C. H., & Lu, M. H. (2013). Integrating quality management principles into sustainability management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(1-2), 62-78.
 - 11-Kum, F. D., Cowden, R., & Karodia, A. M. (2014). The impact of training and development on employee performance: A case study of ESCON Consulting. *Singaporean Journal of Business Economics and Management Studies*, 3(3), 72-105.
 - 12-Manju, S., & Suresh, B. H. (2011). Training Design Interventions and Implications for the Productivity Effectiveness. *Synergy (0973-8819)*, 9(1).
 - 13-Martin, H. J. (2010). Improving training impact through effective follow-up: techniques and their application. *Journal of Management Development*.
 - 14-Mayfield, M. (2011). Creating training and development programs: using the ADDIE method. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*.
 - 15-Milhem, W., Abushamsieh, K., & Pérez Aróstegui, M. N. (2014). Training Strategies, Theories and Types. *Journal of Accounting, Business & Management*, 21(1).
 - 16-Miri, S. A., Mansor, N. N. A., Chasempour, Z., & Anvari, R. (2014). Staff organization training: designing, stages, and methods. *Procedia-Social and behavioral sciences*, 129, 227-235.
 - 17-Mozael, B. M. (2015). Impact of training and development programs on employee performance. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(11), 37-42.

- 18-Mulang, A. (2015). The importance of training for human resource development in organization. *Journal of Public Administration and Governance*, 5(1), 190-197.
- 19-Nassazi, N. (2013). Effects of training on employee performance: Evidence from Uganda (Unpublished doctoral dissertation). University of Applied Sciences, Vassa, Finland.
- 20-Nawaz, W., & Koç, M. (2018). Development of a systematic framework for sustainability management of organizations. *Journal of Cleaner Production*, 171, 1255-1274.
- 21-Obisi, C. (2011). Employee training and development in Nigerian organisations: Some observations and agenda for research. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9), 82.
- 22-Peng, T., Kellens, K., Tang, R., Chen, C., & Chen, G. (2018). Sustainability of additive manufacturing: An overview on its energy demand and environmental impact. *Additive Manufacturing*, 21, 694-704.
- 23-Pieper, R., Karvonen, S., & Vaarama, M. (2019). The SOLA model: A theory-based approach to social quality and social sustainability. *Social Indicators Research*, 146, 553-580.
- 24-Prabodhika, A. P. K. J., Niwunhella, D. H. H. & Wijayanayake, A. (2020). Framework for Measuring Sustainability Performance of Logistics Service Providers- A Systematic Review of Literature. *The Conference Proceedings of 11th International Conference on Business & Information ICBI, University of Kelaniya, Sri Lanka*. ISSN 2465-6399, (pp 615- 626)
- 25-Rodriguez, J., & Walters, K. (2017). The importance of training and development in employee performance and evaluation. *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 3(10), 206-212.
- 26-Stanciu, I., & Pascu, E. (2014). Quality costs. *Knowledge Horizons. Economics*, 6(4), 39.
- 27-Su, H. C., Linderman, K., Schroeder, R. G., & Van de Ven, A. H. (2014). A comparative case study of sustaining quality as a competitive advantage. *Journal of Operations Management*, 32(7-8), 429-445.
- 28-Valente, C., Modahl, I. S., & Askham, C. (2011). Method development for Life. *Assessment*, 11(2), 88-97.
- 29-Vincent, M. (2020). Impact of Training and Development on Employee Job Performance in Nigeria. *Saudi Journal of Humanities and Social Sciences*, 5(05), 265-268.
- 30-Winit, W., Ekasingh, E., & Sampet, J. (2023). How Disclosure Types of Sustainability Performance Impact Consumers' Relationship Quality and Firm Reputation. *Sustainability*, 15(1), 803.