

كلية إدارة الأعمال
قسم التسويق

تقرير التدريب الميداني في
الجهة/ البريد السعودي

اعداد الطالبة:

[REDACTED]

الرقم الجامعي:

[REDACTED]

المشرف الأكاديمي

الدكتور/ه/ نجوى محمد ابوبكر

الفصل الدراسي

1443-1444



الاهداء

هذا العمل مهدى الى

- امي التي تعلمت منها الجد والاجتهاد والتفاني في العمل اطل الله في عمرها ورعاها
- اساتذتي الكرام بجامعة الحدود الشمالية بقسم التسويق .
- والى جميع زميلاتي المتدربات في كافة الأقسام

إليهم جميعاً اهدي ثمرة جهدي في هذا العمل

الفهرس:

الموضوع	الصفحة
المقدمة أهمية التدريب	3
الفصل الأول: نبذة تعريفية عن البريد السعودي	4
مهام البريد السعودي	4
الرؤية	5
الرسالة	5
الأهداف	6
الهيكل التنظيمي	6
الفصل الثاني: لمحة تعريفية عن التدريب	7
الفصل الثالث: الفصل الثالث: نتائج التدريب والتوصيات	9
الخاتمة	10
الملاحق	11

مقدمة:

التدريب الميداني هو مجموعة من المهارات والخبرات التي يتم تقديمها للطالب ضمن إطار مؤسسي أو ضمن أحد مجالات الممارسة، وذلك بهدف مساعدة الطالب على اكتساب المعارف المختلفة، والخبرات الميدانية، والمهارات الفنية، بالإضافة إلى تعديل السمات، والسلوكيات الشخصية لديه، بحيث يساهم ذلك بشكل كبير في النمو المهني للطالب، من خلال الربط بين المعرفة النظرية، والتطبيق العملي وتقديم الفرصة للطلبة باكتشاف قدراتهم ورغباتهم واحتياجات سوق العمل في المملكة.

وهو كذلك مجموعة الخبرات العملية، التي تعتمد على مراجع نظرية كالمقررات الدراسية، ويتميز التدريب الميداني، بأنه لا يطبق ضمن مساحة معينة، ولكن في أكثر من مكان، ويعتمد على توجيه المتدربين أو الأفراد المشاركين في التدريب الميداني بواسطة شخص مؤهل عملياً في هذا المجال، ويمتلك المهارات الكافية التي تساعد على نجاحه في تطبيق الهدف من التدريب الميداني.

وفي النهاية، سوف نتعرف في هذا التقرير عن التدريب الذي قمنا به ونتائج التدريب ونقدم التوصيات والخاتمة.

أهمية التدريب الميداني:

يعتبر التدريب الميداني ذا أهمية كبيرة لبرنامج إعداد الطلبة في كلية إدارة الأعمال، وتتمثل أهمية التدريب الميداني فيما يلي:

- 1- يمثل التدريب الميداني مجال الخبرة الأولى للطلاب، من خلال تطبيق ما تعلمه في البيئة الحقيقية.
- 2- يعطي للطلاب فرصة التعامل مع مختلف الضغوط التي قد يواجهها في سوق العمل.
- 3- يساعد الطالب على تطوير مدى فهمه لإجراءات العملية التعليمية.
- 4- يعزز مهارات التعليم الفردي لدى الطلبة.
- 5- يتيح فرصة للتفاعل والتعاون مع المدربين ذوي الخبرة في مجال العمل.
- 6- يمنح الطلبة مستوى عالٍ من الشعور الإيجابي، والرضى نحو المهنة.
- 7- يساعد الطالب على فهم احتياجات وخصائص البيئة التي يفترض أن يعمل بها.
- 8- التدريب الميداني وسيلة فعالة لمساعدة الطالب على اكتساب قدرات ومهارات جديدة لم يكن يمتلكها، وتمكن هذه المهارات الطالب من توسيع مفاهيمه، وتعديل اتجاهاته، وترسيخ قدرته على الابتكار، والإبداع، والتجديد يربط بين الجانب (النظري) المعرفة المكتسبة، والجانب العملي (العمل) المنتج.

اهداف التدريب الميداني:

- 1- إثراء خبرات الطلاب والطالبات الجامعية وذلك من خلال ربط الدراسات الأكاديمية في الفصول الدراسية بالأوضاع العملية الواقعية في بيئة العمل.
- 2- إتاحة الفرصة للطلاب والطالبات لاكتشاف اهتماماتهم المهنية في مجال تخصصهم الأكاديمي.
- 3- التأكيد على فاعلية التدريب الميداني في إعداد الطلبة الخريجين لمستقبلهم العملي.
- 4- إتاحة الفرصة للمتدربين في اكتساب مهارات جديدة؛ وذلك من خلال تعويدهم على التفكير الابتكاري في حل المشكلات، واتخاذ القرارات العملية بثقة.

أساليب التدريب الميداني:

يتم استخدام أربعة أساسية في تقديم محتوى التدريب الميداني للحصول على أقصى استفادة وتتلخص هذه الأساليب في:

- 1- المحاضرات النظرية:
يتم إعطاء الطالب فكرة عن محتوى المقرر وأهدافه وأماكن الزيارات في بداية عن طريق المحاضرات النظرية داخل مكان الدراسة.
- 2- دراسة الحالات:
يستخدم هذا الأسلوب في بعض الجامعات لدراسة حالة أو مشكلة معينة مثل مشكلة زيادة السكان.
- 3- الملاحظات:
يهدف هذا الأسلوب الى تدوين كل المعلومات والملاحظات الهامة في التدريبات الميدانية.
- 4- الندوات:
هو اجتماع في نهاية التدريب يقوم فيه الطلاب والمشرفين بعرض كل ماحدث اثناء المقرر بشكل كامل وتحديد مدي نجاح التدريب.

الفصل الأول: نبذة عن البريد السعودي

نبذة عن (البريد السعودي)

تأسس البريد السعودي خلال العام 1926م، لتقديم الخدمات البريدية في جميع المناطق، لتصبح بهذا التاريخ إحدى أقدم المؤسسات الوطنية على الإطلاق، والتي واكبت رحلة التطوير على مدى تاريخ المملكة.

وفي 29 أبريل عام 2021م، توج "البريد السعودي" مسيرته بتدشين هويته الجديدة باسم "سبل"، لتنسجم مع استراتيجية التحول التي تشهدها المؤسسة تماشيًا مع رؤية السعودية 2030 لتتواءم مع أحد مكامن قوة المملكة كمركز ربط لقارات العالم، عبر فروعها ومكاتبها المنتشرة بالمملكة، كما يُعتبر استحواذ سبل على ناقل اكسبريس هو التزام سبل بقيمها الاستراتيجية في التحرك بخطى ثابتة وسريعة في تقديم تجربة مميزة وتطوير منتجات وخدمات إضافية تصب قيمتها في رفع جودة التجربة المقدمة للمستفيد، كما أن هذا الاستحواذ سيعزز من فرص الاستثمار في القطاع اللوجستي الذي يعتبر أحد أهم القطاعات التي تمثل امتداداً للكثير من الأعمال التجارية في الأسواق المحلية والعالمية، من خلال تقديم خدمات بريدية ولوجستية، مع الحرص على تعزيز ثقافة العمل، وترسيخ مفاهيم الإبداع والابتكار.

وتعمل مؤسسة البريد السعودي "سبل" في حُلّتها الجديدة، على تقديم حزمة مبتكرة من الخدمات البريدية واللوجستية غير التقليدية، وتمكين برامج الحكومة الإلكترونية، وتطبيقات التجارة الإلكترونية من خلال الشراكات مع القطاعين العام والخاص، فضلاً عن تطوير تعاملات الحكومة الإلكترونية، وتيسير تبادلات التجارة الإلكترونية، وذلك انطلاقاً من رؤيتها في أن تصبح المشغل الوطني الرائد للخدمات البريدية اللوجستية، والذراع اللوجستي المتطور الذي يحقق القيمة المضافة للشركاء، طبقاً لأفضل المقاييس العالمية المعتمدة في هذا المجال اللوجستي، وبما يساهم في تعزيز خطط ربط المملكة بالعالم.

الرؤية:

مقدم الخدمات البريدية والخدمات الحكومية وممكن إقليمي للتجارة الإلكترونية، ومشغل لوجستي فاعل عالمياً أن نكون المشغل الوطني للخدمات البريدية اللوجستية بتقديم قيمة مضافة لعملائنا ولربط المملكة بالعالم.

الرسالة:

تقديم خدمات بريدية ومالية ولوجستية متكاملة ومبتكرة للمنشآت والأفراد تدعم الحكومة والتجارة الإلكترونية بجودة متميزة وتقنيات متقدمة وبكفاءات وطنية. أن نكون الذراع اللوجستية الحديثة للمملكة ولدعم رقمنة الحكومة بتقديم خدمات عالية الجودة لعملائنا مدعومة بمنظومة ذات تفاعلية عالية وتوجه متقدم.

الأنشطة والمهام الأساسية لمؤسسة البريد السعودي:

تمارس المؤسسة المهام التالية وفق الأحكام الواردة في تنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء المؤقر رقم (78) وتاريخ ١٤٢٣/٣/٢٩

- 1- تقديم الخدمات والمنتجات البريدية بأنواعها.
- 2 - تطوير أساليب حديثة لقبول البريد وجمعه ومعالجته ونقله وتوزيعه، بما يضمن وصوله إلى المرسل إليهم خلال فترة معقولة وفقاً للمعايير الدولية المتعارف عليها.
- 3- وضع البرامج وتطوير الخدمات الإلكترونية، التي تحقق أهداف الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية الرسالة تقديم خدمات بريدية ومالية ولوجستية متكاملة ومبتكرة للمنشآت والأفراد تدعم الحكومة والتجارة الإلكترونية بجودة متميزة وتقنيات متقدمة وبكفاءات وطنية
- 4- تقديم خدمات الحوالات المالية.
- 5- تقديم أية خدمات أخرى تدخل في نطاق اختصاصها.
- 6 - حضور اجتماعات المنظمات والاتحادات الإقليمية والدولية المعنية بشؤون البريد بعد التنسيق مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- 7 - إنشاء شركات تابعة لها والمساهمة في تأسيس شركات تقوم بأداء نشاطات ذات علاقة بطبيعة أعمالها، أو المشاركة فيها.

وصف الأقسام للهيكل التنظيمي للبريد السعودي:

• مجلس الإدارة

يقود مؤسسة البريد السعودي إدارة برئاسة معالي وزير الاتصالات وتقنية المعلومات، وأعضاء من القطاعين الخاص والعام.

• المراجعة الداخلية

توفير كافة البيانات المتعلقة بالتحليل والتقييم، إضافة إلى كتابتها للتوصيات والمعلومات المتعلقة بالرقابة على الأنشطة التي يتم فحصه، كما تسعى لمساعدة المؤسسة ككل في تحقيق أهدافها وحماية أصولها عن طريق الفحص الشامل لكل أنشطتها.

• المناطق

الإشراف العام على أعمال إدارات المناطق في أنحاء المملكة، وتحديد الأهداف المراد تحقيقها في هذه الإدارات، بالإضافة إلى تحديد مهام مدارء المناطق وفق رؤية سبل الاستراتيجية، ويدار العمل في هذه الإدارة من خلال إدارتين هما: إدارة التخطيط والأداء، وإدارة شؤون المناطق ومتابعة الاعمال.

• الاتصال المؤسسي

تتولى مهمة ظهور سبل الإعلامي، وصياغة رسائلها الإعلامية، بالإضافة إلى بناء القنوات الرقمية للمؤسسة، والإشراف على الرسائل الاتصالية فيها، وإدارة وتنظيم وتنفيذ الفعاليات الخاصة بسبل بما يتماشى مع رؤية ورسالة وأهداف سبل الاستراتيجية.

• رأس المال البشري

يمثل العنصر البشري حجر الأساس لدى مختلف الهيئات والمنظمات حول العالم، باعتباره أهم العناصر المؤثرة على مسيرة التنمية، ولهذا فإن سبل من خلال هذه الإدارة تتابع وتدير كافة التفاصيل المتعلقة

بموظفيها، كما عملت على بناء الكوادر الوطنية المؤهلة والاحترفة ، وسعت إلى خلق البيئة العملية
الملاءمة لموظفيها، وحرصت على توفير الأنظمة المتطورة لعمليات التدريب المستمر ويندرج على
ثلاث إدارت هما:

-الإدارة العامة لعمليات رأس المال البشري

-الإدارة العامة للمشتريات والعقود

-الإدارة العامة للخدمات الإدارية والتقنية

•العمليات وتقنية المعلومات والخدمات الرقمية

هذا القطاع مسؤول عن التشغيل التقني، والمشرف على جودة الخدمة التقنية المقدمة لكافة العملاء، كما
يقدم كافة الخدمات اللوجستية على مدار الساعة، ويندرج تحت هذا القطاع ٣ إدارت رئيسية هما:

-الإدارة العامة للخدمات التقنية

-الإدارة العامة لتطبيقات الأعمال والمنتجات الرقمية

-الإدارة العامة للحكومة والاستراتيجية الرقمية

•الشؤون المالية والقانونية والتنظيمية

تقديم المشورة القانونية عالية الجودة لقيادة سبل وكافة قطاعاتها، مع ضمان تنفيذ التزامات المؤسسة
لجميع الأنشطة التجارية والتنظيمية والحكومية وفقاً لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة، ويندرج تحته
إدارتين هما :

-الإدارة العامة لشؤون القانونية

-الإدارة العامة لشؤون التنظيمية والدولية

•الاستراتيجية والتحول

يعمل على تحديد الوضع الراهن وتشخيصه وتحديد جوانبه الإيجابية والسلبية، واقتراح التوصيات المناسبة لمراكز القيادة ، وتندرج تحته اربع ادارات هما:

-الإدارة العامة للتحول

-الإدارة العامة للأداء المؤسسي

-الإدارة العامة للاستراتيجية والنمو

-الإدارة العامة للابتكار

الهيكل التنظيمي:



الفصل الثاني: لمحة تعريفية عن التدريب

يتميز تدريب طلاب التسويق في البريد السعودي بأنه يوفر للطلاب فرصة تطبيق المفاهيم والمهارات النظرية التي تم تعلمها في الفصول الدراسية في بيئة عملية حقيقية، وتحسين خبراتهم في مجال التسويق. وتشمل فرص التدريب لطلاب التسويق في إمكانية العمل كمساعدين ، حيث يتمكن الطلاب في إعداد وتعلم البرامج الخاصة بالبريد.

الاسبوع الاول:

تم طرح أعمال البريد

الاسبوع الثاني:

التعرف على أقسام البريد

• البريد العادي:

لا يحمل أي صفة رسمية وغير مهم يتم استعماله بين الأصدقاء

• البريد الممتاز:

يحمل صفة رسمية ويكون سريع التوصيل بين المرسل والمرسل اليه

• البريد الرسمي:

يستخدم البريد الرسمي لإرسال

الاوراق والمستندات بين الدوائر الحكومية

• البريد المسجل:

يكون اهم من البريد العادي ويكون مهم لإرسال المستندات والأوراق المهمة لآكن يتأخر بالوصول

• خدمة الطرود البريديه:

تستخدم لإرسال الملابس والاغراض الكبيره بحد أقصى ٣٠ كجم

• العنوان الوطني:

عنوانك هو هويتك المكانية هو أن تجعل للمكان الذي تسكن فيه وصفاً يمثل عنواناً رسمياً لك وفق معايير مطابقة للمواصفات العالمية مما يؤهلك للحصول على التعاملات الحكومية والتجارية.

الاسبوع الثالث

خدمات البريد :

1. خدمة واصل:

يستطيع العميل من شراء منتجات من الأسواق العالمية واستلامها في محل إقامته

2. خدمة أوفر:

- استلام جميع الشحنات الواردة دولياً وداخلياً على العنوان الافتراضي بغض النظر عن نوع الشحنة
- اشتراك صندوق بريد مع خدمة التفريغ بشكل مجاني
- تحويل محتوى صندوق البريد وتوصيل المحتوى الى عنوانك بشكل مجاني
- الإعفاء من رسوم توصيل الوثائق الحكومية
- ارسال شحنتين اقتصاديه داخلياً مجاناً

3. خدمة SMEs:

- الاشتراك الالكتروني
- التوصيل الى باب المرسل اليه
- الارسال ٢٧ ريال بدل ٧٥

-تصديق الوثائق:

من مزايا خدمته: توفير الجهد والوقت، أستلام وتسليم الوثائق متاح من خلال فروعنا، إمكانية تتبع وصول الوثيقة من خلال موقعنا الإلكتروني أو التطبيق، ضمان وصول الوثيقة لوزارة الخارجية

-تسويق البروشرات:

نشرة مزودة بصور ومعلومات موجزة عن منتج أو خدمه، كما هو مرفق في الملاحق

الايجابيات:

- تعامل العاملين بكل احترام وتقدير.
- مساعدة وحرصهم على تعليمي وتوظيفي بقدر المستطاع.
- امتناهم وشكرهم بشكل يومي تقريبا عند تقديمي مساعدتم أو على العسر الذي أقدمه مما يعطيني دافع أكبر وأقوى بأن أعطي وأنتج أكثر.
- التوجيه الجيد وحسن التعليم
- اكتساب الخبرات
- إتاحة الفرصة لطالب بإشراكه في العمل

السلبيات:

- المكان ضيق لا يسع المتدربات
- -طول ساعات الممله للدوام
- وجود ضغط كبير على الموظفين
- عدم توفير الدعم المناسب من اجهزه وغيرها
- عدم قدرتنا فى ابداء الراى فى التدريب أو ابتكار أفكار تحسن مسيرة التدريب
- لم يسمح للمتدرب بالاستفسار الكامل عن ما يريده نتيجة خوفه من الإحراج أمام الجميع.
- إسناد أعمال غير مجدية إلى المتدربين لا تفيد في مسيرة التدريب والتي قد تعمل على تشتيت المتدربين

المهارات المستفادة من التدريب:

- تحسين الأداء الفردي الوظيفي
- التعرف على المهارات التي تمت دراستها وتطبيقها في التدريب الميداني
- اكتساب الخبرة في ممارسة العمل

- التعرف على دور التسويق في البريد السعودي وأهميته
- اكتساب الثقة وكسر حواجز الخوف

الخلاصة:

بعد كل مامر معنا في هذا التقرير من تعريف بالبريد السعودي وأقسامه والأنشطة التي تم التدريب بها والمهارات التي اكتسبتها ومما تقدم فإنني أسأل الله أن أكون قد وفقت في تقديم تقرير مفصل عن مراحل التدريب التي قمت بها، والله ولي التوفيق

التوصيات:

- توسعة مكان التدريب لأستيعاب عدد الموظفين والمتدربين
- نصح الطلاب بالتدريب بعد التخرج لاكتساب خبرة أكبر.
- معاملة المتدرب كموظف رسمي حتى يتعود على الحياة العملية
- البحث المستمر عن المعرفة
- انجاز الاعمال بشكل منتظم وعدم التأجيل
- التنسيق المتبادل بين الكلية وجهة التدريب فيما يتعلق بمحتوى برنامج التدريب
- اقامة محاضرات ودورات تدريبية حول كيفية التعامل في بيئة العمل

الخاتمة:

وفي ختام هذا التقرير، أتقدم بالحمد والشكر لله تعالى أن وفقني واعانني في الحصول على هذه الفرصة التدريبية المفيدة، وأشكر إدارة البريد السعودي الذين ساهموا في إثراء معرفتي وصقل خبرتي وحسن تعاملهم من خلال برنامج التدريب التعاوني والشكر موصول لإدارة جامعة الحدود

الشمالية، على إتاحة هذه الفرصة التدريبية للتعرف على الحياة العملية خارج نطاق الدراسة ولا أنسى في هذه المناسبة أن أتقدم بالشكر للمشرف الأكاديمي: اميرة عوض حسن و الدكتورة: رباب الحمدي على دعمهن المعنوي وحسن أخلاقهن وصبرهن الجميل على قصور فهمنا لبعض تفاصيل التدريب جعله الله في ميزان اعماله، وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

الملاحق:



سبل SPL

عندك تمويل في بنك وتحتاج تمويل ثاني؟
تبي تسافر؟
تبي تشتري سيارة؟

نسبة خاصة لعملاء سبل مع شريكنا
مرابحة  **مرنة**

